

TREINAMENTO ITIL V4

Apresentação

Elaborado em uma didática prática, o treinamento de ITIL v4 possibilita ao profissional entender como realizar o processo de melhoria dos serviços prestados pelos setores de tecnologia da informação aplicando os fundamentos e diretrizes sugeridas pela ITIL.

Neste curso, os participantes terão uma visão geral dos princípios e conceitos relacionados às dimensões do gerenciamento de serviços, além de compreender os processos e habilidades necessárias para gerenciar os diversos componentes existentes em um setor de TI.

Objetivo

Capacitar o aluno a:

- Compreender os princípios, conceitos e definições sobre gerenciamento de serviços;
- Compreender o ciclo de vida do serviço;
- Conhecer os processos de gerenciamento do serviço dentro do ciclo de vida, desde a estratégia até a operação;
- Utilizar técnicas de melhoria contínua para o gerenciamento de serviços;
- Conhecer a tecnologia e arquitetura do gerenciamento de serviços.

Dados Principais

Tecnologia Abordada
ITIL V4

Carga Horária
20 horas (5 aulas)

Período
09/11 a 13/11

Dias e Horário
Segunda a Sexta
18h30 às 22h10

Idioma
Português

Formato
Aulas Online com
facilitador

Facilitador

Alexandre Machado

Profissional com mais de 26 anos de experiência na área de tecnologia da informação e comunicação e 18 anos de gestão de serviços de TI. Possui vasta experiência na implantação e gerenciamento de projetos de tecnologia de informação e comunicação, na formação de equipes e na gestão de contratos de fornecedores de tecnologia.

Com visão estratégica e expertise em realizar a interface da área da tecnologia da informação com a área de negócios das empresas.

Grande experiência em gestão de equipes em projetos ITIL, e adoção de novas metodologias ágeis em projetos já implantados.

Mestre em informática aplicada com especialização em gestão de projetos e gestão de pessoas. Professor de cursos de graduação e pós-graduação de centros universitários da cidade de Fortaleza. Atualmente atua como gestor de operações na Unimed Fortaleza.

Material didático | Incluso gratuitamente

Para garantir a qualidade no aprendizado dos nossos alunos, o material didático utilizado será apostila realizado pelo professor.

Pré-requisitos

Não há nenhum pré-requisito obrigatório.

Público alvo

Gerentes e profissionais de TI que atuem com gerenciamento, desenvolvimento, implantação, operação, suporte e manutenção de serviços de TI internos ou terceirizados, utilizando os processos da ITIL v4.

Conteúdo Programático*

Os seguintes módulos serão apresentados ao longo do treinamento:

1- INTRODUÇÃO

- O que é ITIL?
- TI gerencia o que?
- Gerenciamento de infraestrutura de serviços e de valor
- Agilidade com ITIL
- Esquema de Certificação ITIL 4
- ITIL – de onde veio

2- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

- O que há de conceito novo
- Conceitos em Gerenciamento de Serviço
- Valor e Criação de valor
- Produtos e Serviços
- Provedores de Serviço
- Quem consome os serviços
- Resultado, custos e riscos
- Utilidade e Garantia
- Ofertas de Serviço (Service Offering)
- Relacionamentos de Serviço (Service Relationships)
- Modelo de Relacionamento de Serviço (Service Relationship Model)

3- PRINCÍPIOS ORIENTADORES

- Conceito
- Natureza, Uso e Interação dos Princípios orientadores
- Interação Entre os Princípios
- ITIL e Agile
- Agile e os Princípios orientadores ITIL
- Foco no valor
- Comece onde você está
- Progresso iterativo com feedback
- Colabore e promova visibilidade
- Pense e trabalhe holisticamente
- Mantenha-o simples e prático
- Otimize e automatize
- ITIL, Agile e DevOps

4- AS DIMENSÕES DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

- As Dimensões do Gerenciamento de Serviço
- Organizações e Pessoas
- Informação e Tecnologia
- Parceiros e Fornecedores
- Fluxos de Valor e Processos
- Fatores Externos

5- SISTEMA DE VALOR DO SERVIÇO DO ITIL

- Sistema de Valor do Serviço ITIL (SVS)
- Overview do sistema de valor do ITIL
- Governança
- Melhoria contínua

6- CADEIA DO VALOR DO SERVIÇO

- Planejar
- Melhorar
- Engajar
- Desenho e Transição
- Obter e Construir

7- PRÁTICA ITIL

- Práticas e Definição dos Principais Termos ITIL
- Melhoria Contínua
- Gerenciamento de Segurança da Informação
- Gerenciamento de Relacionamento
- Gerenciamento de Fornecedor
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento de Capacidade e Desempenho
- Controle de Mudança
- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Ativo de TI
- Gerenciamento de Monitoração e Evento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Liberação
- Gerenciamento de Configuração de Serviço
- Gerenciamento de Continuidade de Serviço
- Central de Serviço
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Requisição de Serviço
- Gerenciamento de Implantação

8- CERTIFICAÇÃO E SIMULADOS

- Certificação
- Simulados

*Este roteiro do treinamento deve ser utilizado para determinar se o curso é apropriado para o profissional, tendo em vista seus conhecimentos e necessidades de treinamento técnico. O conteúdo, assim como o preço e a disponibilidade de vagas estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

Destaque-se no mercado de trabalho.
Capacite-se na SecretNet!


 cttsecretnet

 SecretNetCTT

Centro
de Treinamento
em Tecnologia
SecretNet

SecretNet

Matrículas e mais informações

 (85)3288-2022

www.secret.com.br/treinamento/

Rua Padre Chevalier, 885 - Joaquim Távora | Fortaleza - CE