

Objetivo: Profissionais que atuam com Help Desk ou suporte ao usuário

Pré-requisitos: Noções de microinformática

Carga Horária: 20 horas

Conteúdo Programático:

Contextualização

Introdução

Certificação

Organizações envolvidas com ITIL

Dificuldades e Benefícios

Dificuldades

Benefícios

Os principais livros e diferenças entre v e v

Mitos sobre ITIL

Conceitos Iniciais

Estratégia do Serviço

Gerenciamento do Portfólio de Serviços

Gerenciamento Financeiro dos Serviços de TI

Gerenciamento da Demanda

Desenho do Serviço

Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Gerenciamento do Nível de Serviço

Gerenciamento da Capacidade

Conteúdo Programático:

Gerenciamento da Disponibilidade
Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI
Gerenciamento da Segurança da Informação
Gerenciamento de Fornecedores
Transição do Serviço
Planejamento e Suporte da Transição
Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço
Gerenciamento de Mudanças
Gerenciamento de Liberações e Implementação
Validação e Teste do Serviço
Avaliação
Gerenciamento do Conhecimento do Serviço
Operação do Serviço
Gerenciamento de Incidentes
Cumprimento de Serviço
Gerenciamento de Evento
Gerenciamento de Problemas
Gerenciamento de Acesso
Funções
Melhoria de Serviço Continuada
Sete Passos do Processo de Melhoria
Elaboração de Relatórios
Glossário de Termos Gerais da ITIL
