

certificado de treinamento

Este documento certifica que

Silvia Schwanz Lucas

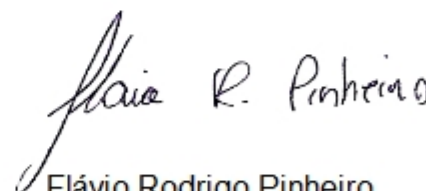
concluiu com sucesso no dia **05/09/2013** o curso de
Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI
com base na **ITIL®** edição 2011

com duração de 24 horas



Roseli Pinheiro

Coordenadora de Treinamento



Flávio Rodrigo Pinheiro

Diretor

TIEXAMES CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA

CNPJ 09.199.888/0001-08 FONE: (11) 3522-6380

www.tiexames.com.br

CURSO: Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI com base na ITIL® edição 2011

CARGA HORÁRIA : 24 HORAS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1 Introdução

Esquema de qualificação profissional em ITIL.
Introdução à ITIL.

Módulo 2 Introdução ao gerenciamento de serviços

Conceitos: Serviços, gerenciamento de serviços, provedor de serviços, tipos de provedores de serviço, partes interessadas, tipos de clientes, tipos de serviços, processos e funções. Papéis genéricos relacionados aos serviços e processos. Competências e habilidades necessárias para o gerenciamento de serviços.

Módulo 3 Introdução ao ciclo de vida do serviço da ITIL

Visão geral do ciclo de vida do serviço. Introdução às principais publicações da ITIL.

Módulo 4 Estratégia de serviço

Princípios e conceitos: Criação de valor, utilidade e garantia, ativos de serviço, padrões de atividade de negócio (PAN), gerenciamento de riscos e governança. Processos selecionados: Gerenciamento de portfólio de serviço, gerenciamento financeiro para serviços de TI, gerenciamento de relacionamento de negócio. Adoção de ferramentas na automação de serviços e tipos de ferramentas de suporte à estratégia de serviço.

Módulo 5 Desenho de serviço

Princípios e conceitos: 4Ps do desenho, 5 aspectos do desenho e pacote de desenho de serviço. Processos: Coordenação de desenho, gerenciamento de catálogo de serviço, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de continuidade de serviço de TI, gerenciamento da segurança da informação e gerenciamento de fornecedor. Tipos de ferramentas de suporte ao desenho de serviço.

Módulo 6 Transição de serviço

Processos selecionados: Planejamento e suporte da transição, gerenciamento de mudança, gerenciamento da configuração e ativo de serviço, gerenciamento de liberação e implantação, gerenciamento do conhecimento. Tipos de ferramentas de suporte à transição de serviço.

Módulo 7 Operação de serviço

Princípios: Importância da comunicação nas operações. Processos selecionados: Gerenciamento de Incidente, gerenciamento de evento, cumprimento de requisição, gerenciamento de problema e gerenciamento de acesso.

Funções: Central de serviços, gerenciamento técnico, gerenciamento de aplicativos, gerenciamento de operações de TI. Tipos de ferramentas de suporte à operação de serviço.

Módulo 8 Melhoria contínua de serviço (MCS)

Princípios e conceitos: Ciclo PDCA, abordagem da MCS, medição, registro da MCS. Processo selecionado: Processo de melhoria de 7 etapas.

Módulo 9 Orientações para o exame ITIL Foundation

Revisão do currículo do exame, dicas para preparação e obtenção do certificado.

Certificado registrado sob o nº. 28338-53
na base de dados em 07/10/2013

**TIEXAMES CONSULTORIA
E TREINAMENTO LTDA**
CNPJ: 09.199.888/0001-08

Rua Expedicionário Leopoldo Venturi, 936.
Agronômica -SC. CEP 89188-000.

Este certificado pode ser validado através
da página de consulta no web-site:
www.tiexames.com.br.

O programa deste curso foi acreditado
pelo instituto EXIN na Holanda.

