

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

Objetivos Gerais

Este curso permite a gestores e técnicos de TI uma compreensão dos conceitos chave, princípios, processos e funções que suportam uma Gestão de Serviços de TI bem-sucedida.

Baseia-se na Versão 3 do ITIL e dirige-se aqueles que estejam a iniciar o seu contacto com o ITIL ou a quem tendo já conhecimentos em ITIL V2, queira fazer atualiza-los conhecendo a nova Versão 3.

Objetivos Específicos:

- Compreender como um quadro de referência integrado de processos para a Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação, baseado nas melhores práticas contidas nas orientações do ITIL, pode ser adotado e adaptado nas suas organizações;
- Descrever os diferentes processos e funções que constituem o quadro de referência ITIL, fornecendo orientações práticas sobre o modo de aplicar com sucesso uma Gestão de Serviços TI integrada, baseada no conceito de ciclo de vida de serviço preconizado pela melhor prática ITIL.

Destinatários:

Este curso destina-se a gestores e responsáveis de sistemas de Informação, bem como a todos aqueles que têm responsabilidade na orientação de equipas técnicas na prestação e gestão de Serviços TI.

Interessa ainda a todos quantos na sua prática estão envolvidos na estratégia, conceção, implementação e disponibilização dos Serviços de TI fornecidos na organização, requerendo portanto conhecimento das melhores práticas na Gestão de Serviços.

Carga Horária:

20 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I - Introdução

- Background do ITIL V3 e razão de ser da nova versão

Módulo II - O Service Management (Gestão de Serviço) Enquanto Prática

- Conceitos de Serviço e Gestão de Serviço
- Definição e distinção entre Funções, Papéis e Processos
- Modelo de processos
- Características dos processos

Módulo III - O Ciclo de Vida de um Serviço

- Conceito de ciclo de vida de um serviço
- Estrutura, âmbito, componentes e interfaces no ITIL
- Principais objetivos de Service Strategy.
- Principais objetivos e valor para o negócio de Service Design, Service Transition, Service Operations e Continual Service Improvement.

Módulo IV - Fases do Ciclo de Vida de Serviço

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operations
- Continual Service Improvement:
 - Compreensão e descrição dos Princípios Chave e Modelos de Gestão de Serviço.
 - Descrição dos Processos de Gestão de Serviço, respetivo contributo para o Ciclo de Vida de Serviço.
 - Descrição dos objetivos de alto nível, âmbito, conceitos básicos, atividades, KPIs, papéis e desafios dos processos nucleares.
 - Conceitos básicos e papéis relacionados com os processos restantes.

Módulo V - Funções

- Função de Service Desk
- Conceitos e relacionamento das funções:
 - Technical Management
 - Application Management
- IT Operations Management

Módulo VI - Organização e Papéis

- Abordagem dos papéis chave na Gestão de Serviço e conhecer os restantes papéis.
- Modelo RACI

Módulo VII - Tecnologia e Arquitetura

Módulo VIII - Esquema de Qualificações ITIL