



CERTIFICADO DE TREINAMENTO

Danilo Carrer

concluiu no dia **10/11/2014** o treinamento

ITIL® v3 Foundation 2011

com duração de **24 horas**, ministrado por **Flávio R. Pinheiro**.



Flávio R. Pinheiro (CEO)

WWW.TIEXAMES.COM.BR

ID certificado:
39654-53



<https://tiexames.com.br/certificado/?39654-53>

CURSO: ITIL® v3 Foundation 2011

CARGA HORÁRIA : 24 HORAS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Módulo 1 Introdução

Esquema de qualificação profissional em ITIL v3.
Introdução à ITIL v3.

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 v3

Visão geral do ciclo de vida do serviço.

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. 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 v3 Foundation

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

Certificado registrado sob o nº. **39654-53**

**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.