



ITIL FOUNDATION

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Introdução

- Diferenças entre Versão do ITIL;
- O Ciclo de Vida do Serviço.

Estratégia do Serviço

- Gerenciamento do Portfólio de Serviços;
- Gerenciamento da Demanda;
- Gerenciamento Financeiro.

Desenho do Serviço

- Gerenciamento de Nível de Serviços;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Segurança da Informação;
- Gerenciamento de Fornecedores;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI.

Transição do Serviço

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Ativo de Serviço e Configuração;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Gerenciamento de Capacidade.

Operações do Serviço

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Eventos;
- Gerenciamento de Incidentes;
- A Execução das Requisições;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Acessos.

Melhoria Contínua do Serviço

- Processo de melhoria continua Ciclo de Deming Modelo CSI Continual Service Improvement.

Simulados