



CURSO ITIL FOUNDATION®

A certificação ITIL® Foundation é a mais tradicional no mercado de TI no Brasil e uma das mais comuns no mundo. Com esse treinamento você estará no barco!



A IT Partners

*

Pioneira na oferta de Consultoria em Governança e Gestão da Tecnologia da Informação, a IT Partners é reconhecida pelo mercado e pela imprensa especializada como referência nacional em projetos de adoção e treinamento de ITIL® e pela expertise em COBIT.

*

Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, ISO/IEC2000, Risco e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições internacionais, como o EXIN, APMG e a ISACA, já treinou mais de 3000 profissionais até 2012.

Este empolgante e dinâmico curso de 3 dias, completamente atualizado para a ITIL®, introduz os alunos ao ciclo de vida de gerenciamento de serviços de TI para efetuar a entrega das expectativas do negócio.

Este treinamento oficial conta com uma abordagem cativante baseada em estudo de caso para o aprendizado das principais disciplinas de melhor prática ITIL®. Também posiciona o aluno a completar com sucesso o exame associado, requerido para entrada nos futuros cursos de treinamento ITIL® do nível Expert.

A melhor prática ITIL® é composta de cinco disciplinas principais:

Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.

Estas disciplinas representam uma estrutura de **ciclo de vida de serviço** que reforça ainda mais o alinhamento com o negócio, enquanto demonstra valor de negócio, ROI e permite que a TI resolva as necessidades operacionais específicas.



**A ITIL® trata de Serviços!
Um serviço e um meio de entregar valor aos clientes,
proporcionando resultados pretendidos sem a propriedade de
custos e riscos específicos.**

**Requer trabalho em equipe organizado e sincronizado!
De um modo geral, os serviços facilitam os resultados por melhorar
o desempenho do negócio e reduzir o impacto de restrições.
Enquanto alguns serviços melhoraram o desempenho de tarefas
mais simples e no nível operacional, outros têm um impacto na
empresa inteira.**

Texto baseado na ITIL v3 - OGC - Office of Government Commerce under licence from the Controller of Her Majesty's Stationery Office.

O curso

Este curso apresenta e detalha o modelo de gestão de Serviços de TI baseado na ITIL®. Possibilita a discussão crítica e sistemática sobre a adequabilidade do modelo de melhores práticas à realidade dos participantes.

O curso de Gestão de Serviços de TI tem os seguintes objetivos:

- Preparar a equipe para as tarefas relacionadas à adoção do ITIL® como um modelo de gestão.
- Formar multiplicadores responsáveis pela disseminação dos conceitos de “melhores práticas” e gestão por processos.
- Preparar os participantes para a Certificação em ITIL® através da entidade certificadora EXIN.

Quanto aos benefícios, ao final deste curso, você será capaz de:

- Identificar os princípios e conceitos-chaves de Gerenciamento de Serviço de TI.
- Identificar os benefícios de implementar a ITIL® em uma

organização.

- Identificar os processos de Gerenciamento de Serviço e como eles estão mapeados no Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar os conceitos básicos e definições relacionados ao Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar as atividades e papéis envolvidos com o Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar o relacionamento de cada componente do Ciclo de Vida de Serviço e como são mapeados a outros componentes.
- Identificar os fatores que afetam a eficácia do Ciclo de Vida de Serviço

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Os participantes receberão material exclusivo baseado nos 5 livros ITIL®:

- Service Strategy,
- Service Design,
- Service Transition,
- Service Operation and
- Continual Service Improvement.

O conteúdo estudado segue a seguinte estrutura:

Módulo 1: Introdução

Módulo 2: Gerenciamento de

Serviço como uma Prática

Módulo 3: Ciclo de Vida do Serviço

Módulo 4: Estratégia do Serviço

Módulo 5: Desenho do Serviço

Módulo 5: Desenho do Serviço

Módulo 6: Transição de Serviço

Módulo 7: Operação de Serviço

Módulo 8: Melhoria Contínua de Serviço

Módulo 9: Tecnologia e Arquitetura

Preparação para o Exame

Avaliação

EXAME

MATERIAL FORNECIDO

Os alunos recebem uma cópia do material de apresentação em sala de aula. Não há materiais de referência diretos requeridos para este curso; no entanto os Provedores de Serviço tem a escolha de suplementá-lo com os materiais de referência disponíveis no mercado.

DURAÇÃO DO CURSO:

Seis módulos de 4 horas de duração. Total de 24 horas aula.



Sobre a IT Partners

Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado conta com nossos serviços e treinamentos.

Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos. A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, ISO 31000, ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504. Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 67/68 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830



ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited.

O Swirl logo™ é uma marca registrada da AXELOS Limited.

O logo ITIL Accredited Training Organization é uma marca registrada da AXELOS Limited