

ITIL Foundation

Carga Horária: 24 horas



Nosso treinamento oferece aos participantes uma visão genérica sobre os processos dos livros **"Suporte ao Serviço"** e **"Entrega do Serviço"**, componentes da biblioteca ITIL® V2.

Objetivo:

Auxiliar os participantes a compreenderem:

Conceitos básicos do ITIL®;

Os processos ITIL® utilizados no gerenciamento da infra-estrutura e seus correlacionamentos.

Preparar o candidato para a realização da prova de certificação "IT Service Management Foundation (ITILF)" aplicada pelo instituto certificador Exin International.

Pré-Requisitos:

Recomendável o conhecimento básico de serviços de TI.

Público Alvo:

Destinado para todos os profissionais envolvidos no fornecimento e suporte de serviços de TI;

Também é recomendado para profissionais de outras áreas que desejem obter uma visão completa dos processos e procedimentos das melhores práticas ITIL® para o gerenciamento de serviços de TI.

Grade do curso:

Item	Carga Horária
<ul style="list-style-type: none">- Apresentação, objetivos e agenda do curso- Gerenciamento dos Serviços de TI- Teoria Geral do ITIL- Central de Serviços- Gerenciamento de Incidentes- Gerenciamento de Problemas- Gerenciamento de Mudanças- Gerenciamento de Liberações- Gerenciamento de Disponibilidade- Gerenciamento de Capacidade- Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI- Gerenciamento de Segurança- Gerenciamento de Nivel de Serviços- Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI- Resumo do curso e simulado	24 horas