



## Bridge ITIL V3

**Carga Horária: 08 horas**

O treinamento de atualização da versão 2 para a versão 3 da biblioteca **ITIL®**, oferece aos participantes uma visão compreensiva e genérica sobre conceitos básicos, terminologia, estrutura e princípios chaves sobre as novas práticas para o gerenciamento de serviços descritos nesta nova biblioteca.

### Objetivo:

- Auxiliar os participantes a compreenderem:
  - A nova estrutura do **ITIL®** e as mudanças ocorridas;
  - Conceitos básicos, princípios e práticas do gerenciamento de serviços de TI;
  - Entendimento aprofundado sobre a abordagem do ciclo de vida de serviços de TI;
  - Conceitos genéricos e definições;
  - Princípios chaves e modelos;
  - Conhecimento da estrutura, componentes e processos dos 5 livros da nova biblioteca, destacando-se:
  - Definições, processos, objetivos, funções, papéis e competências requeridas referente aos relacionamentos entre todas as fases do ciclo de vida e processos;
  - Novo esquema de qualificação **ITIL®**;
  - Conhecimento sobre as novas definições do **ITIL®** e o que mudou na V3;

### Pré-Requisitos:

Possuir conhecimentos nas melhores práticas **ITIL®** - versão 2

### Público Alvo:

Profissionais detentores da certificação em Gerenciamento de Serviços **ITIL®** (versões anteriores do **ITIL®**), que desejam atualizar seus conhecimentos e compreender o novo conteúdo da nova biblioteca **ITIL® V3**

**Grade do curso:**

Item	Carga Horária
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos</li> <li>• Estratégia de serviço</li> <li>• Desenho de serviço</li> <li>• Transição de serviço</li> <li>• Operação de serviço</li> <li>• Melhoria do serviço continuada               <ul style="list-style-type: none"> <li>• PDCA (planejar, fazer, verificar e agir) – Ciclo de Deming</li> <li>• Existem três tipos de métricas para a Melhoria Contínua do Serviço:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métricas de Tecnologia</li> <li>• Métricas de Processo</li> <li>• Métricas de Serviço</li> </ul> </li> <li>• PROCESSO DE MELHORIA DOS 7 PASSOS</li> </ul> </li> <li>• Ciclo de vida do serviço</li> <li>• Service Desk (Central de Serviços) – Estruturas (local, virtual e centralizada)</li> <li>• Technical Management (Gerenciamento Técnico)</li> <li>• IT Operations Management (Gerenciamento de Operações de TI)</li> <li>• Application Management (Gerenciamento de Aplicações)</li> </ul>	<p>08 horas</p>