



Curso Especialização em Gerenciamento Operacional de Serviços de TI Baseado no ITIL V3 e Cobit 4.1

Todos nossos cursos são preparados por profissionais certificados e com larga experiência em Governança de TI.

Os cursos são ministrados em português, sendo o material em português.

Os cursos são oferecidos em turmas abertas, podendo também ser oferecidos na modalidade In Company.

Este curso destina-se ao seguinte público:

- Gerentes, Coordenadores e Técnicos cuja responsabilidade é definir, desenvolver, implementar e/ou gerir um modelo de gestão da Operação de TI da organização.

Objetiva prover uma visão teórica e prática (exercícios) dos processos necessários para o gerenciamento operacional de TI, habilitando o participante a definir, desenvolver, implantar e operar os referidos processos, apresentando:

- Necessidade de estabelecimento de processos formais de gerenciamento operacional e alinhamento com o Negócio

Contextualização e detalhamento dos processos operacionais no CobIT 4.1

Contextualização e detalhamento dos processos operacionais no ITIL V3

Planejamento e implantação dos processos





Objetivo

Capacitar o participante a entender as necessidades de entrega de serviços de TI, compreender os processos operacionais que suportam a entrega dos serviços de TI, habilitar o participante a definir, construir e implantar os processos operacionais, e, por fim, capacitá-lo para gerencia-los.

Público alvo

Voltado para gestores e técnicos cuja responsabilidade é definir, desenvolver, implementar e/ou gerir um modelo de gestão da Operação de TI da organização.

Benefícios

Para a organização:

- Capacidade de desenvolver ou aprimorar os processos de gestão da Operação de TI, e, conseqüentemente, melhorar a qualidade dos serviços TI;
- Melhoria dos resultados organizacionais (valor) em função da melhora na qualidade dos serviços de TI;
- Estruturação de um modelo lógico de controles (dashboard) de desempenho da Operação de TI;
- Maior capacidade de adaptação a alterações nas prioridades do Negócio.

Para o profissional:

- Maior grau de profissionalização;
- Ampliação/consolidação da capacidade do profissional para estruturar e gerenciar processos de gestão operacional de TI.

Metodologia de ensino

Exposição interativa com a apresentação de exemplos e exercícios práticos.

Pré requisitos

Não há pré-requisito específico.

Material Didático

Apostila fornecida com os slides do curso e espaço para anotações.

Conteúdo Programático

- Necessidade de estabelecimento de processos formais de gerenciamento operacional e alinhamento com o Negócio
- Fundamentação da estruturação por processos
- Contextualização e detalhamento dos processos operacionais no CobiT 4.1
 - DS1 Definir e Gerenciar Níveis de Serviços (insumos e atividades operacionais)
 - DS2 Gerenciar Serviços de Terceiros (insumos e atividades operacionais)
 - DS3 Gerenciar Capacidade e Desempenho (insumos e atividades operacionais)
 - DS4 Assegurar Continuidade de Serviços (insumos e atividades operacionais)
 - DS5 Assegurar a Segurança dos Serviços (insumos e atividades operacionais)
 - DS6 Identificar e Alocar Custos (insumos e atividades operacionais)
 - DS7 Educar e Treinar os Usuários (insumos e atividades operacionais)
 - DS8 Gerenciar a Central de Serviço e os Incidentes
 - DS9 Gerenciar a Configuração
 - DS10 Gerenciar os Problemas
 - DS11 Gerenciar os Dados (insumos e atividades operacionais)
 - DS12 Gerenciar o Ambiente Físico (insumos e atividades operacionais)
 - DS13 Gerenciar as Operações
- Contextualização e detalhamento dos processos operacionais no ITIL V3
 - Gerenciamento de Incidente
 - Gerenciamento de Evento
 - Gerenciamento de Problema
 - Gerenciamento de Acesso
 - Cumprimento de Requisição
- Planejamento e implantação dos processos

Referência e Bibliografia Recomendada

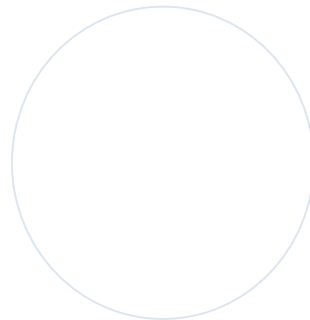
- Livros e conteúdos dos sites oficiais dos modelos referenciados – Cobit 4.1 e ITIL V3

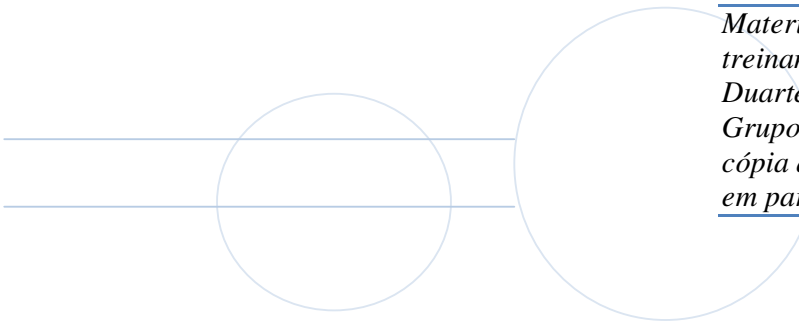
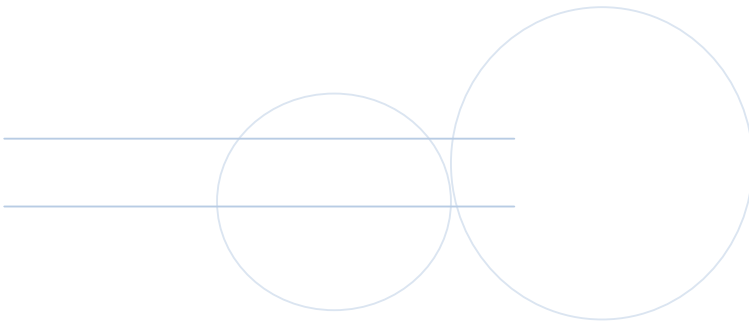
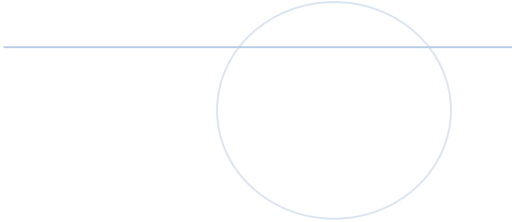
Facilitador



FÁBIO DUARTE,

Grande experiência em Governança e Gerenciamento de TI, obtida tanto como colaborador quanto consultor externo. Conhecimento e experiência em frameworks relevantes como Cobit, ValIT, RiskIT, ITIL, eSCM, ISO/IEC20000, ISO/IEC38500, entre outros. Responsável pela avaliação, desenvolvimento e implementação de soluções de Governança de TI e Gerenciamento de Serviços de TI em empresas de diferentes portes. Certificado como instrutor para aplicação dos cursos de ITIL Service Manager Bridge, ITIL Service Manager, ITIL Practitioner Agree and Define, ITIL Practitioner Support and Restore, ITIL Practitioner Release and Control, ITIL Foundation e ISO20000 Consultant. Certificado como ITIL Expert, ITIL Service Manager, ITIL Foundation, ITIL Foundation Bridge, ISO 20000 Consultant e Cobit Foundation.





*Material desenvolvido para o
treinamento ministrado por Fabio
Duarte em parceria com o
GrupoTreinar. É proibida a
cópia deste conteúdo, no todo ou
em parte, sem autorização prévia.*
