



CURSO Catálogo de Serviços para Profissionais de TI

A certificação APMG® Catálogo de Serviços É baseada na orientação dos cinco livros núcleo do ITIL®



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.

O Catálogo de Serviços proporciona uma visão clara de quais serviços de TI são fornecidos para o negócio e como estes agregam valor para a empresa. Ele fornece um método para solicitar ou requisitar serviços.

O Catálogo de Serviços também permite a boa governança da entrega padrão dos serviços e de forma integrada aos processos de gerenciamento de serviço da organização.

Ele permite que uma organização possa planejar, entregar, suportar e melhorar os serviços com precisão dos custos.

O treinamento de Catálogo de Serviços é voltado para aqueles com um certificado ITIL Foundation (ou acima) que têm interesse em aprender mais sobre como um Catálogo de Serviços pode beneficiar seus negócios.

A certificação APMG® Catálogo de Serviços (Service Catalogue) baseia-se na orientação dos cinco livros núcleo do ITIL®. Esta qualificação, associados juntamente com treinamento (curso) e exame (certificação) valida o conhecimento sobre as práticas da indústria na criação de um catálogo de serviço, como documentado nas publicações núcleo do ITIL®. Faz parte das orientações complementares que suportam a biblioteca de núcleo do ITIL® e provê créditos/pontos (se houver aprovação) que fazem parte do esquema oficial de certificação/qualificação ITIL®.



Estudos mostram que programar um catálogo on-line, pesquisável com serviços padronizados pode converter os custos "pedidos de informação", "solicitações de status" e "solicitações de serviço novos" em chamadas para auto serviço de usuário baseada na web a um custo praticamente zero.

Este curso qualifica o profissional a analisar novas formas de controlar a demanda, publicar e controlar preços de serviço, custos da automatização, execução e gerenciamento das solicitações de serviços de TI.

O curso

O curso provê o conhecimento para criação de um catálogo de serviço, como documentado nas publicações núcleo do ITIL®.

Este treinamento reúne o conhecimento que faz parte das orientações complementares que suportam a biblioteca de núcleo do ITIL®. Provê créditos/pontos (se houver aprovação) que fazem parte do esquema oficial de certificação ITIL®.

A certificação APMG-Internacional e o curso são voltados para aqueles com um certificado de ITIL® Foundation (ou acima). Estes vão aprender mais sobre como um catálogo de serviço poderia beneficiar seus negócios e quais seriam maneiras de controlar a demanda, publicar e controlar preços e custos dos serviços, bem como automatizar o atendimento e gerenciamento de solicitações de serviço.

PÚBLICO ALVO

Indivíduos que requeiram aprimorar o nível de qualidade da provisão dos serviços de TI; Profissionais que buscam ter uma compreensão detalhada de como criar, publicar e manter um catálogo de serviços; Também: Arquitetos Corporativos, Arquitetos de TI, Gerentes de TI, Supervisores de TI, Gerentes de Nível de Serviço e profissionais de TI.

Pessoas que buscam o certificado ITIL® Expert em gerenciamento de serviços de TI, onde essa qualificação é um dos muitos módulos que oferecem créditos para essa trilha de qualificação superior;

OBJETIVOS DO CURSO

No final deste curso os participantes vão adquirir competência em:

- Definir e diferenciar os conceitos e princípios do catálogo de serviço.
- Definir uma oferta que deva ser publicada em um catálogo de serviço de serviço.
- Descrever e explicar o uso, benefícios e relações de diferentes visões do catálogo de serviço.
- Discutir e explicar uma abordagem de plano de projeto para a criação de um catálogo de serviço.
- Explicar os principais desafios, fatores críticos de sucesso e riscos associados com o catálogo de serviço.
- Descrever e explicar os componentes-chave na criação de um caso de negócio.
- Demonstrar os principais relacionamentos e pontos de contato com processos-chave.

PRÉ-REQUISITOS PARA EXAME

- Não há nenhuma exigência mínima obrigatória, porém, a experiência 2 a 4 anos em Gerenciamento de Serviços de TI é recomendável;
- Ser certificados em ITIL Foundation.
- Ter participado de pelo menos 18 horas de instrução (excluindo os tempos de breaks, almoços e do exame) com uma organização de treinamento credenciada;
- Também é recomendado que os alunos realizem pelo menos 12 horas de estudo pessoal, em preparação para o exame;

- É recomendado que os candidatos estejam familiarizados com as orientações contidas na publicações oficiais ITIL® 2011 de Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria Contínua de Serviço.

MATERIAL DO CURSO

- Cópia do material de apresentação em sala de aula;
- Exercícios práticos;
- Estudo de caso;
- Simulados de Exames;

SOBRE O EXAME

- Exame de certificação é aplicado através da APMG®;
- Múltipla escolha;
- Linguagem: inglês;
- 40 perguntas por exame;
- 26 respostas certas exigidos para passar (de 40 disponíveis) - 65%;
- 75 minutos de duração.

DURAÇÃO DO TREINAMENTO

16 horas.



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