

CURSO

Catálogo de Serviços para Profissionais de TI



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, PeopleCert e a ISACA, já treinou mais de 30000 profissionais.

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 profissionais que tenham um conhecimento em Gestão de Serviços de TI e que têm interesse em aprender mais sobre como um Catálogo de Serviços pode beneficiar seus negócios.

Este curso é baseado no conhecimento sobre as práticas da indústria na criação de um catálogo de serviço, como documentado nas publicações de melhores práticas.



Estudos mostram que programar um catálogo on-line, pesquisável com serviços padronizados pode converter os custosos "pedidos de informação", "solicitações de status" e "solicitações de serviço novos" em chamadas para autosserviço de usuário 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 a criação de um catálogo de serviço, como documentado nas melhores práticas.

O curso é voltado para aqueles que já tem conhecimento de gestão de serviços em ITSM. 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 conhecimento em gerenciamento de serviços de TI.

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

- Este curso não possui exame.

MATERIAL DO CURSO

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

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 contam 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 acima dos

patamares mundiais por tipo de curso.

Consultoria

Como ACP autorizado, a IT Partners oferece o ITIL Maturity Assessment para avaliar e aprimorar os recursos de gerenciamento de serviços da sua organização. Usando a ferramenta de avaliação online da PeopleCert / Axelos, ajudamos as organizações a fortalecer a entrega de serviços de TI, garantindo maior alinhamento estratégico e eficiência operacional.



Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 34/35 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830

