

ISO/IEC 20.000 (Preparatório para o Exame de Certificação)

Carga Horária: 16 horas

Objetivos:

- Disponibilizar os conceitos e habilidades necessárias ao planejamento, implementação, gerenciamento e melhoria do Suporte a Serviços e Entrega de Serviços baseados nas práticas da ITIL e descrever a estrutura da norma ISO/IEC 20.000. Reconhecer e estudar os processos exigidos pela norma, tendo como objetivo a obtenção de um melhor Gerenciamento de Serviços em TI.
- Preparar o aluno para para o exame de certificação ISO/IEC 20.000.

Pré requisitos:

Conhecimento ou participação na gestão estratégica de serviços de TI.

Público Alvo:

Este treinamento é proposto a todos os profissionais que atuam na prestação de serviços de TI, com qualquer nível hierárquico ou de experiência. Equipes de operações, supervisão, gerência, consultores ou auditoria, sendo indicado também a quem já possui certificação ITIL Foundation.

Conteúdo

1. Introdução à ISO/IEC 20000
2. Elegibilidade e escopo
3. Relacionamento com outros padrões
4. Estrutura da Norma
5. Termos e Definições
6. Requisitos para um Sistema de Gerenciamento
7. Planejando e Implementando o Gerenciamento de Serviços
8. Planejando e Implementando Serviços Novos ou Alterados
9. Processos de Entrega de Serviço
10. Processos de Relacionamento
11. Processos de Resolução
12. Controle e Liberação
13. Processo de Certificação ISO/IEC 20000
14. Simulado