

CARREIRA ITIL® EXPERT

TREINAMENTO OFICIAL

“GERENCIAMENTO É SUBSTITUIR MÚSCULOS POR PENSAMENTOS, FOLCLORE E SUPERSTIÇÃO POR CONHECIMENTO, E FORÇA POR COOPERAÇÃO.”.

Peter Drucker

Seja um consultor de gestão de serviços e desenvolva programas e ações para a melhoria de serviços prestados.

JUSTIFICATIVA



A "**Carreira ITIL® Expert**" é um currículo de treinamentos inovador que combina as certificações Intermediárias da ITIL®, (OSA, RCV, SOA, PPO e MALC) permitindo que os profissionais avancem rapidamente do nível Foundation à qualificação mais procurada no mercado de TI.

O programa permite aos participantes (estudantes) obter uma melhor compreensão do ciclo de vida do serviço e os processos associados, oferecendo uma combinação eficiente de métodos de aprendizado como a forma mais eficaz para se tornar um ITIL® Expert e ser reconhecido internacionalmente.

Para se capacitar e receber o título o participante precisa acumular 22 créditos e passar pelas Publicações da ITIL, realizando os seguintes módulos: Fundamentos, (2 créditos) Intermediários (3 ou 4, dependendo do curso escolhido) e o módulo final, Managing Across the Lifecycle (MALC – 5 créditos). Essa formação prevê a capacitação de profissionais para dar soluções de TI para o negócio.

CARREIRA ITIL EXPERT

Copyright © Masterhouse Consultoria e Treinamento. Todos os Direitos Reservados.

METODOLOGIA

Apresentamos no treinamento uma metodologia alternativa para avaliação dos processos baseado nas boas práticas de Gestão de Serviços de TI da ITIL® (Information Technology Infrastructure Library). Oferecemos através da nossa expertise, a formação ITIL® Expert conciliando os treinamentos da Rota Capability (Habilidade) - (OSA, RCV, SOA, PPO) + MALC.

As melhores práticas da ITIL® são compostas de cinco principais disciplinas (livros):

- Estratégia de Serviço (Service Strategy)
- Projeto de serviço (Service Design)
- Transição de Serviço (Service Transition)
- Operações de Serviço (Service Operation)
- Melhoria de Serviço Contínua (Continuous Service Improvement)



BENEFÍCIOS PARA O PARTICIPANTE:

- ❖ Ser reconhecido internacionalmente pela comunidade de ITIL® Expert's;
- ❖ Acesso a uma Comunidade de Especialistas: Após completar o programa, os candidatos obtêm acesso a uma comunidade seleta, permitindo que eles participem de um programa contínuo de aprendizado;
- ❖ Oferece um sistema prático de identificação, planejamento, entrega e suporte de serviços de TI para a empresa;
- ❖ Permite que o negócio acompanhe as mudanças e direcione as mesmas em seu próprio benefício;
- ❖ Atuar como consultor de gestão de serviços de TI e desenvolver programas e ações para a melhoria de serviços de TI.



BENEFÍCIOS PARA A ORGANIZAÇÃO:

- ❖ Através da evolução de um nível em sua maturidade, a área de TI passa a ser vista como parceira estratégica da organização;
- ❖ Apoia no alinhamento dos serviços de TI com as prioridades da empresa para atingir os objetivos estratégicos;
- ❖ Fornece um controle eficiente dos componentes de TI, serviços de alta qualidade, solução efetiva de problemas e processamento mais rápido das mudanças;
- ❖ Agrega valor ao reduzir custos e riscos, permitindo a transformação e o crescimento bem-sucedidos da empresa através de uma vantagem competitiva maior, definindo e gerenciando o portfólio de clientes e serviços;
- ❖ Melhora a satisfação do usuário e do cliente através da TI, bem como a percepção do usuário final e a imagem da empresa.

CARREIRA ITIL EXPERT



O curso de “ITIL® OSA – Operational Support and Analysis” tem como premissa oferecer ao participante conhecimento sobre aspectos práticos do Ciclo de Vida do Serviço ITIL® e os processos associados com a Análise e Suporte Operacional.

O foco principal deste curso está nas atividades de processos de nível operacional do Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso, Central de Serviço, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Operações de TI e Gerenciamento de Aplicativo.

O curso oferece uma compreensão mais aprofundada em relação à prevenção, resolução de incidentes, gerenciamento de direitos de acesso e qualquer forma de atividade operacional da TI.

Adicionalmente, o treinamento cobre os métodos e abordagens para execução destes processos em um ambiente de aprendizado de orientação prática, oferecendo uma combinação eficiente de métodos relacionados a Eventos, Incidentes, Requisição, Problemas e aplicação deste conhecimento no ambiente de trabalho.

❖ Módulo 1 (OSA) – Operational Support and Analysis

- Unidade OSA 01: Introdução
- Unidade OSA 02: Gerenciamento de Eventos
- Unidade OSA 03: Gerenciamento de Incidentes
- Unidade OSA 04: Cumprimento de Requisições
- Unidade OSA 05: Gerenciamento de Problemas
- Unidade OSA 06: Gerenciamento e Acesso
- Unidade OSA 07: Central de Serviços
- Unidade OSA 08: Funções e Papéis
- Unidade OSA 09: Tecnologia e Implementação



O curso de “ITIL® RCV – Release Control and Validation” tem como premissa oferecer ao participante conhecimento sobre aspectos práticos do Ciclo de Vida do Serviço ITIL® e os processos associados de Liberação, Controle e Validação de Serviço.

O foco principal deste treinamento está nas atividades de processo de nível operacional do Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Teste e Validação de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Cumprimento de Requisição, Avaliação e Gerenciamento do Conhecimento.

Adicionalmente cobre os métodos e abordagens para execução destes processos em um ambiente de aprendizado de orientação prática, oferecendo uma combinação eficiente de métodos relacionados a Liberação, Controle e Validação e aplicar este conhecimento no ambiente de trabalho.

Módulo 2 (RCV) – Release, Control and Validation

- Unidade RCV 01: Introdução a Liberação, Controle e Validação
- Unidade RCV 02: Gerenciamento de Mudanças
- Unidade RCV 03: Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço
- Unidade RCV 04: Validação de Serviço e Testes
- Unidade RCV 05: Liberação e Gerenciamento de Implantação
- Unidade RCV 06: Cumprimento de Requisição
- Unidade RCV 07: Avaliação de Mudança
- Unidade RCV 08: Gerenciamento de Conhecimento
- Unidade RCV 09: Papéis e Responsabilidades
- Unidade RCV 10: Gerenciamento de Tecnologia e Implementação



O curso de “ITIL® SOA – Service Offerings and Agreements” tem como premissa oferecer ao participante conhecimento sobre aspectos práticos do Ciclo de Vida do Serviço ITIL® e os processos associados com as Ofertas e Acordos de Serviço.

O foco principal deste curso está nas atividades de processos de nível operacional do Gerenciamento de Portfólio de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento da Demanda, Gerenciamento de Fornecedor, Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento de Relacionamento com Negócio.

Adicionalmente, o treinamento cobre os métodos e as abordagens para execução destes processos em um ambiente de aprendizado de orientação prática, oferecendo uma combinação eficiente oferecendo uma combinação eficiente de métodos relacionados a ofertas de serviços e acordos de níveis de serviços e aplicação deste conhecimento no ambiente de trabalho.

Módulo 3 (SOA) – Service Offerings and Agreements

- Unidade SOA 01: Introdução a Ofertas e Acordos de Serviço
- Unidade SOA 02: Gerenciamento de Portfólio de Serviço
- Unidade SOA 03: Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Unidade SOA 04: Gerenciamento de Nível de Serviço
- Unidade SOA 05: Gerenciamento de Demanda
- Unidade SOA 06: Gerenciamento de Fornecedor
- Unidade SOA 07: Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI
- Unidade SOA 08: Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio
- Unidade SOA 09: Papéis e Responsabilidades
- Unidade SOA 10: Gerenciamento de Tecnologia e Implementação



O curso de “ITIL® PPO – Planning, Protection, and Optimization” tem como premissa oferecer ao participante conhecimento sobre aspectos práticos do Ciclo de Vida do Serviço ITIL® e os processos associados com Planejamento, Proteção e Otimização.

O foco principal deste curso está nas atividades de processo de nível operacional do Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento da Continuidade, Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento da Demanda.

Adicionalmente cobre os métodos e abordagens para execução destes processos em um ambiente de aprendizado de orientação prática, oferecendo uma combinação eficiente de métodos relacionados ao planejamento, proteção e otimização dos serviços e aplicar este conhecimento na vida real.

Módulo 4 (PPO) – Planning, Protection, and Optimization

- Unidade PPO 01: Introdução ao Planejamento, Proteção e Otimização
- Unidade PPO 02: Gerenciamento de Capacidade
- Unidade PPO 03: Gerenciamento de Disponibilidade
- Unidade PPO 04: Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI
- Unidade PPO 05: Gerenciamento de Segurança da Informação
- Unidade PPO 06: Gerenciamento de Demanda
- Unidade PPO 07: Papéis e Responsabilidades
- Unidade PPO 08: Gerenciamento de Tecnologia e Implementação



O curso de **Managing Across the Lifecycle (MALC)** é o módulo final dos cursos Intermediários Service Capability e/ou Service Lifecycle que leva ao nível expert em gerenciamento de serviço de TI.

Este curso imerge os participantes no conteúdo das publicações ITIL®, focando nos objetivos, propósito, processos, funções, atividades de negócio, de gerenciamento e de supervisão e nas interfaces e interações entre os processos cobertos no Ciclo de Vida do Serviço.

Este curso faz uso de uma abordagem baseada em cenários para que o participante possa compreender as disciplinas da biblioteca ITIL® preparando-o para o exame de certificação associado.

O MALC é o treinamento crucial edificado no conhecimento e na experiência que os participantes tiveram nos cursos Intermediários. É requerido aos alunos aplicar este conhecimento, como também a experiência que obtiveram desempenhando as funções de gerenciamento de serviço.

Para ser bem-sucedido no exame, o participante deve criar uma estratégia, planejar, usar e medir os princípios ITIL® em uma abordagem integrada. Este curso racionaliza o conhecimento ITIL®, traz conhecimento adicional e constrói habilidades que não são cobertas nos cursos Lifecycle ou Capability.

Módulo 5 (Malc) – Managing Across the Lifecycle

- Unidade MALC 01: Conceitos Chave do Ciclo de Vida do Serviço
- Unidade MALC 02: Gestão de Stakeholders e Comunicação
- Unidade MALC 03: Integrando processos de gestão de serviços através do ciclo de vida
- Unidade MALC 04: Gerindo serviços através do ciclo de vida
- Unidade MALC 05: Governança e Organização
- Unidade MALC 06: Mensuração
- Unidade MALC 07: Implementando e melhorando capacidade de gestão de serviços

Público Alvo:

A Carreira ITIL® Expert é de interesse para:

- Indivíduos que tenham o certificado ITIL® v3 Foundation (ou certificados ITIL® v2 Foundation + v3 Foundation Bridge) e buscam as certificações ITIL® de nível Intermediário e Avançado e a titulação de ITIL® Expert;
- Os profissionais de TI envolvidos na implementação e programas de melhoria do Gerenciamento de Serviço de TI;
- Papéis típicos, incluindo (mas não restringindo) profissionais de TI, gerentes de negócio/TI, donos de processo de negócio/TI e especialistas de TI;
- Gerentes de Processo, Equipes de Operações, Consultores de Processo, Analistas e Auditores.

INSTRUTORES

Corpo docente capacitado, certificados em diversas metodologias, temos em nosso quadro **ITIL Expert's, CGEIT'S, Black Belt's, PMP's**, consultores de alto nível com bastante experiência de mercado, e atuação em diversas empresas do mercado nacional e internacional. Os instrutores são credenciados por organismos internacionais para ministrar este treinamento.

DIFERENCIAIS OFERECIDOS

- ✓ Metodologia diferenciada baseada em exercícios de fixação;
- ✓ Instrutores capacitados e certificados, com vivência prática em projetos e consultorias;
- ✓ Conteúdo em português com referência aos principais termos em inglês;
- ✓ Exercícios práticos de estudo de caso para aplicação dos conceitos;
- ✓ Alto índice de aprovação nos exames;
- ✓ Curso acreditado, instrutores credenciados pelas entidades de exames;

www.masterhouse.com.br/itilexpert