

# CURSO OFICIAL ITIL® FOUNDATIONS

A certificação ITIL Foundations é a mais tradicional no mercado de TI no Brasil e uma das mais comuns no mundo. Com esse treinamento você estará no barco!



## A Masterhouse

\*

A Masterhouse é uma empresa que atua no mercado ofertando consultoria e treinamentos especializados em Planejamento Estratégico, Governança Corporativa e de TI, Gestão de Projetos, Gestão por Processos, Gestão de Serviços, Conformidade e Segurança da Informação.

\*

Contamos com uma equipe especializada, com larga experiência. Fundamentamos nosso trabalho nas melhores práticas e melhores caminhos para otimizar os resultados e os níveis de serviços. Nossa equipe é formada por profissionais que possuem vivência de mercado e experiência em suas áreas de atuação.

Este empolgante e dinâmico curso de 2 dias, completamente atualizado para a ITIL® 2011, introduz os alunos ao ciclo de vida de gerenciamento de serviços de TI para efetuar a entrega das expectativas do negócio.

Este treinamento oficial conta com uma abordagem cativante baseada em estudo de caso para o aprendizado das principais disciplinas de melhor prática ITIL®. Também posiciona o aluno a completar com sucesso o exame associado, requerido para entrada nos futuros cursos de treinamento ITIL® do nível Expert.

A melhor prática ITIL® é composta de cinco disciplinas principais:

**Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.**

Estas disciplinas representam uma estrutura de **ciclo de vida de serviço** que reforça ainda mais o alinhamento com o negócio, enquanto demonstra valor de negócio, ROI e permite que a TI resolva as necessidades operacionais específicas.



## A ITIL trata de Serviços!

Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, proporcionando resultados pretendidos sem a propriedade de custos e riscos específicos.

Requer trabalho em equipe organizado e sincronizado! De um modo geral, os serviços facilitam os resultados por melhorar o desempenho do negócio e reduzir o impacto de restrições. Enquanto alguns serviços melhoraram o desempenho de tarefas mais simples e no nível operacional, outros têm um impacto na empresa inteira.

Texto baseado na ITIL v3 - OGC - Office of Government Commerce under licence from the Controller of Her Majesty's Stationery Office.

## O curso

**Este curso apresenta e detalha o modelo de gestão de Serviços de TI baseado na ITIL®. Possibilita a discussão crítica e sistemática sobre a adequabilidade do modelo de melhores práticas à realidade dos participantes.**

O curso de Gestão de Serviços de TI tem os seguintes objetivos:

- Preparar a equipe para as tarefas relacionadas à adoção do ITIL® como um modelo de gestão.
- Formar multiplicadores responsáveis pela disseminação dos conceitos de “melhores práticas” e gestão por processos.
- Preparar os participantes para a Certificação em ITIL® através da entidade certificadora EXIN.

Quanto aos benefícios, ao final deste curso, você será capaz de:

- Identificar os princípios e conceitos-chaves de Gerenciamento de Serviço de TI.
- Identificar os benefícios de implementar a ITIL® em uma

organização.

- Identificar os processos de Gerenciamento de Serviço e como eles estão mapeados no Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar os conceitos básicos e definições relacionados ao Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar as atividades e papéis envolvidos com o Ciclo de Vida de Serviço.
- Identificar o relacionamento de cada componente do Ciclo de Vida de Serviço e como são mapeados a outros componentes.
- Identificar os fatores que afetam a eficácia do Ciclo de Vida de Serviço

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Os participantes receberão material exclusivo baseado nos 5 livros ITIL®:

- Service Strategy,
- Service Design,
- Service Transition,
- Service Operation and
- Continual Service Improvement.

O conteúdo estudado segue a seguinte estrutura:

Módulo 1: Introdução

Módulo 2: Gerenciamento de

Serviço como uma Prática

Módulo 3: Ciclo de Vida do Serviço

Módulo 4: Estratégia do Serviço

Módulo 5: Desenho do Serviço

Módulo 5: Desenho do Serviço

Módulo 6: Transição de Serviço

Módulo 7: Operação de Serviço

Módulo 8: Melhoria Contínua de Serviço

Módulo 9: Tecnologia e Arquitetura

Preparação para o Exame Avaliação

EXAME

### MATERIAL FORNECIDO

Os alunos recebem uma cópia do material de apresentação em sala de aula. Não há materiais de referência diretos requeridos para este curso; no entanto os Provedores de Serviço tem a escolha de suplementá-lo com os materiais de referência disponíveis no mercado.

### DURAÇÃO DO CURSO:

Seis módulos de 4 horas de duração. Total de 24 horas aula.



## Destaques nos trabalhos da Masterhouse

Somos referência para empresas exigentes que procuram os melhores serviços aderentes as melhores práticas internacionais com competência, capacidade técnica e qualidade comprovada.

Reunimos em nossa trajetória, um importante conjunto de competências que visam apoiar as organizações a melhorarem seus processos de gestão e a extraírem o máximo benefício de seus investimentos.

Temos como premissa auxiliar nossos clientes a se adaptarem a condições econômicas em constante evolução e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos. Para isto contamos com uma equipe de consultores altamente especializados e certificados nas disciplinas ligadas ao gerenciamento de serviços, sistemas de qualidade e modelos de governança corporativa e de TI.

Baseadas nas melhores práticas de mercado, essas competências estão alinhadas com as mais sólidas e importantes tendências, permitindo

combinar tecnologias atuais e emergentes para produzir resultados extraordinários, com inteligência, criatividade e máxima confiabilidade.

Somos responsáveis também por manter uma oferta de serviços e soluções abrangente e harmonizada, que confere aos nossos clientes tranquilidade e segurança no desenho, implantação e gestão dos serviços.

Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

## Onde estamos

Goiânia, São Paulo, Brasília, Recife, Belém, Manaus, Salvador, Maceió, João Pessoa, Porto Velho, Fortaleza

## Mais informações:

[www.masterhouse.com.br](http://www.masterhouse.com.br)

[contato@masterhouse.com.br](mailto:contato@masterhouse.com.br)

Tel. 55 62 3922-7999, 62 3922-7755

