



● APRESENTAÇÃO

O ITIL é essencialmente uma metodologia para gestão da infra-estrutura de tecnologias e sistemas de informação de uma organização.

É constituído por um conjunto consistente das melhores práticas mundiais que tem como objectivo principal alinhar os serviços prestados pelas tecnologias e sistemas de informação com os requisitos de negócio através da gestão da qualidade dos seus componentes e serviços.

As organizações que implementam o ITIL beneficiam assim da experiência acumulada, desde o final da década de 1980, da utilização desta metodologia associada a um conjunto global de boas práticas.

Este curso pretende pois, para além de uma perspectiva global do que é o ITIL detalhar um dos seus conjuntos de serviços mais importantes, e que são necessários implementar pelas organizações, a saber o "Support Services" bem como os processos associados. Serão também analisadas algumas das métricas que se devem ter em atenção quando se implementam estes serviços.

● CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1' Dia

- Apresentação do curso e dos seus objectivos;
- Que benefícios apresenta o ITIL para as organizações?
- Análise das características gerais do ITIL e da sua estrutura;
- Descrição detalhada do conjunto de serviços "Delivery Set";
- Descrição detalhada do conjunto de serviços "Support Services";
- Implementar o ITIL numa organização - aspectos principais a ter em conta para uma implementação com sucesso;

2' Dia

- Análise das características do "Service Support".
- Descrição detalhada do conjunto de serviços "Support Services":
 - Incident Management / Service Desk;
 - Problem Management;
 - Change Management;
 - Release Management;
- Configuration Management;
- Implementar o "Service Support" numa organização - aspectos principais a ter em conta para uma implementação com sucesso, definição de métricas e análise da sua execução.



● OBJECTIVOS:

No final desta acção de formação, os formandos terão a capacidade de:

- Compreender quais são os objectivos, as vantagens e a estrutura do ITIL;
- Identificar os dez processos principais que constituem a base do ITIL;
- Identificar os vários processos associados ao "Service Support" e como podem ser implementados e geridos através de métricas adequadas;
- Ser capaz de analisar a aplicabilidade do "Service Support" à sua organização.

● DESTINATÁRIOS:

- Gestores e Responsáveis de empresas que pretendem melhorar a utilização dos seus sistemas e tecnologias de informação;
- Responsáveis de sistemas e tecnologias de informação;
- Consultores de sistemas e tecnologias de informação.

● DURAÇÃO:

14H—Das 9h30 às 17h30

● DATAS:

11 a 12 de Outubro de 2006
02 a 03 de Novembro de 2006
11 a 12 de Dezembro de 2006
* sujeito a nº mínimo de inscrições

● LOCAL:

Centro de Formação do ISQ no TagusPark, Oeiras

● PREÇO:

790 €*

Para mais informações contactar:
Formacao@isq.pt ou 21 423 4000

* A este valor acresce IVA à taxa legal em vigor