

ITIL® 2011 Continual Service Improvement (ITIL2011LCCSI)

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Porto
- **Com certificação:** ITIL Intermediate Certification
- **Data:** 27 Abr. 2020 a 30 Abr. 2020
- **Preço:** 2310€
- **Horário:** Laboral - das 09h00 às 17h00
- **Nível:** Avançado
- **Duração:** 28 horas

O curso ITIL Continual Service Improvement pertence a vertente Intermediate LifeCycle da certificação do ITIL. O curso prepara os candidatos para realizar o exame ITIL Continual Service Improvement, bem como fornece conhecimentos valiosos que podem ser implementados no ambiente de trabalho.

Este curso inclui o Exame de Certificação. O exame será realizado na tarde do último dia do curso.

Destinatários

CIOs, CTOs, gestores e supervisores, líderes de equipas, designers, arquitectos, consultores de TI, gestores de auditoria de TI e gestores de segurança de TI que requerem uma compreensão detalhada da fase de Melhoria Continua do Serviço e os processos, funções e actividades associadas.

Pré-requisitos

Certificado ITIL Foundation e, de preferência, dois anos de experiência profissional em ambiente de Gestão de Serviços de TI.

Objectivos

No final da ação de formação os participantes deverão estar aptos a:

- O propósito e os objectivos da Melhoria Continua do Serviço
 - Como a Melhoria Continua do Serviço se integra com as fases do Ciclo de Vida do Serviço
 - Como Melhoria Continua do Serviço depende de uma compreensão de mudança dentro de uma organização
 - A natureza das actividades e as competências necessárias para os 7 passos de melhoria continua
 - As ferramentas que suportam a Melhoria Continua do Serviço
 - Os efeitos sobre a organização dos desafios frente a Melhoria Continua do Serviço
-

Programa

- Introduction to CSI
 - CSI principles
 - CSI process
 - CSI methods and techniques
 - Organising for CSI
 - Technology considerations
 - Implementing CSI
 - Challenges, critical success factors and risks
-

ITIL® and PRINCE2® are registered trade marks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.
All rights reserved.

Rumos is an affiliate of Quint. Quint is an ATO of PeopleCert.