

ITIL® 2011 Service Design (ITIL2011LCSD)

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Com certificação:** ITIL Intermediate Certification
- **Preço:** 2310€
- **Nível:** Avançado
- **Duração:** 28 horas

O curso ITIL Service Design pertence à vertente Intermediate LifeCycle da certificação do ITIL. O curso prepara os candidatos para realizar o exame ITIL Service Design, 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 Desenho do Serviço e os processos, funções e actividades associadas.

Pré-requisitos

Certificado ITIL Foundation V3 ou 2011 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:

- Princípios de desenho do serviço e composição de serviços
- Actividades e técnicas dentro de Engenharia de Requisitos
- Análise funcional de papéis e utilização da matriz RACI

- Ferramentas que beneficiariam o Desenho do Serviço
 - Actividades e técnicas associadas com a gestão de aplicações
 - Desenho de sistemas de suporte, especialmente o Service Portfolio
 - Princípios sobre o Business Service Management (BSM) e Service Oriented Architecture (SOA)
-

Programa

- Introduction to service design
 - Service design principles
 - Service design processes
 - Service design technology-related activities
 - Organising for service design
 - Technology considerations
 - Implementation and improvement of service design
 - 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.