

SERVICE MANAGEMENT 20000 ESSENTIALS

CONHECIMENTOS ESSENCIAIS
PARA TRABALHAR COM A NORMA
DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI,
ISO/IEC 20000

CURSO ESSENCIAL PARA COMEÇAR
APLICAR AS MELHORES PRÁTICAS DE
GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI NUMA
ORGANIZAÇÃO





O curso apresenta os conhecimentos necessários para que um profissional de qualquer área conheça e compreenda os conceitos, termos e definições relacionados com a gestão de serviços, com destaque para os serviços de TI. O curso apresenta ainda a estrutura e requisitos abordados na norma ISO/IEC 20000-1, de forma que qualquer profissional possa trabalhar e começar a aplicar as práticas constantes nesse documento, quer seja na sua organização, ou em suporte a organizações terceiras.

- Profissionais envolvidos na operação de processos do Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação
- Profissionais que pretendam adquirir os conhecimentos essenciais necessários para trabalhar com a norma ISO/IEC 20000-1

O QUE VAI APRENDER?

- Compreender e utilizar os conhecimentos essenciais, nomeadamente, os conceitos, termos e definições relacionadas com a gestão de serviços e a norma ISO/IEC 20000-1
- Compreender e saber aplicar os conceitos essenciais relacionados com a temática dos sistemas de gestão
- Compreender a estrutura da norma ISO/IEC 20000-1 e saber identificar as diversas cláusulas da norma;
- Conhecer e saber selecionar as normas da família ISO/IEC 20000 mais adequadas para suportar a implementação e operação de um Sistema de Gestão de Serviços baseado na norma ISO/IEC 20000-1
- Compreender a relação e saber identificar as maiores diferenças entre a framework ITIL a e norma ISO/IEC 20000-1
- Saber identificar outras práticas internacionais de gestão de serviços as quais possam ser utilizadas em conjunto com a norma ISO/IEC 20000-1
- Compreender e saber enquadrar no contexto da sua organização os requisitos e temáticas constantes nas cláusulas da norma ISO/IEC 20000-1, incluindo os processos e práticas necessárias para a gestão do ciclo de vida dos serviços
- Possuir os conhecimentos necessários para, com sucesso, realizarem o exame de certificação *Service Management 20000 Essentials*

1. Introdução ao curso
2. Introdução à gestão de serviços e aos sistemas de gestão
 - Conceitos, termos e definições de gestão de serviços
 - Conceitos e terminologia essencial relacionada com os sistemas de gestão
3. A norma ISO/IEC 20000-1 e a família de normas ISO/IEC 20000
 - Apresentação da norma ISO/IEC 20000-1 e sua estrutura
 - A família das normas ISO/IEC 20000 e sua relação com a norma 20000-1
 - A norma ISO/IEC 20000-1 e sua relação com a framework ITIL e outras práticas internacionais de gestão de serviços
4. Apresentação e aplicabilidade das temáticas da norma ISO/IEC 20000-1, seus requisitos e processos
 - Definição de contexto
 - Liderança
 - Planeamento
 - Suporte
 - Operação
 - Avaliação de desempenho
 - Melhoria
 - Anexo A
5. Exame de certificação *Service Management 20000 Essentials*



EXAME

Certified Service Management 20000 Essentials

Domínio 1

Conceitos sobre gestão de serviços e sistemas de gestão

Domínio 2

A família ISO/IEC 20000, requisitos e aplicabilidade da norma ISO/IEC 20000-1

CERTIFICAÇÃO

Após concluir com sucesso o exame de certificação e assinar o código/contrato de ética, pode candidatar-se à certificação

Certified Service Management 20000 Essentials

não existem requisitos de experiência



INSCREVA-SE E PARTICIPE

Consulte online as próximas datas em

<https://behaviour-group.com/PT/curso-service-management-20000-essentials/>