



ITIL® 4 Foundation

O curso apresenta conhecimentos e competências essenciais no domínio da gestão de serviços de IT

A quem se dirige:



Indivíduos que iniciam a sua atividade em gestão de serviços



Indivíduos que trabalham noutras componentes de IT mas com uma forte interface com service delivery



Managers e potenciais managers de ITSM



Profissionais de ITIL que desejam aumentar e consolidar o seu conhecimento

Tópicos abordados:



Introduction to Service Management and ITIL



Key Concepts of Service Management



Four Dimensions of Service Management



ITIL Service Value System



ITIL Management Practices

Principais benefícios:



Expandir conhecimentos e competências nos domínios da gestão de serviços de IT



Construir confiança no cliente e credibilidade



Preparar para o exame ITIL® 4 Foundation

A formação:

Duração

3 dias de formação, adaptados à sua disponibilidade.

01



02



O Formador

Com mais de 30 anos de experiência profissional em IT e certificado como ITIL® 4 Foundation.