

# ITIL - Fundamentos - Parte 3

Carga horária: 6 horas

TreinaWeb Tecnologia LTDA

CNPJ: 06.156.637/0001-58

Av. Paulista, 1765 - Conj 71 e 72

São Paulo - SP

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### 1 - Operações de Serviços - Parte 1

► Introdução	Duração: 00:00:33
► Operações de Serviços	Duração: 00:05:20
► Gerenciamento de Eventos	Duração: 00:11:41
► Gerenciamento de incidentes	Duração: 00:09:58
► Cumprimento de Requisição	Duração: 00:07:02
► Gerenciamento de problemas	Duração: 00:06:06
► Gerenciamento de acesso	Duração: 00:05:42
▣ Questionário	4 questões

### 2 - Operações de Serviços - Parte 2

► Funções	Duração: 00:07:39
► Central de Serviços	Duração: 00:03:14
► Tipos de Centrais de serviços	Duração: 00:08:04
► Gerenciamento Técnico	Duração: 00:03:39
► Gerenciamento de Operações de TI	Duração: 00:05:10
► Gerenciamento de Aplicações	Duração: 00:04:41
▣ Questionário	2 questões

### 3 - Melhoria de Serviços

► Introdução	Duração: 00:00:19
► Melhoria de Serviços	Duração: 00:02:14
► Melhoria de Serviços - Abordagem para a melhoria contínua	Duração: 00:03:09
► Melhoria de Serviços - Ciclo de Deming	Duração: 00:03:12
► Melhoria em 7 passos	Duração: 00:04:13
❖ Questionário	3 questões

### 4 - Programa de certificações ITIL

► Programa de certificações ITIL	Duração: 00:02:53
► Certificações ITIL	Duração: 00:08:30

### 5 - Conclusão

► Encerramento	Duração: 00:00:45
----------------	-------------------

Ficou alguma dúvida em relação ao conteúdo programático?

Envie-nos um e-mail [clicando aqui](#).