



ITIL 2011 Operation Support and Analysis

Gestão de Serviços TI

Com certificação

- **Nível:** Avançado
 - **Duração:** 35h
-

Sobre o curso

O curso ITIL Operational Support and Analysis pertence à vertente Intermediate Capability da certificação do ITIL. O curso prepara os candidatos para realizar o exame ITIL Operational Support and Analysis, bem como fornece conhecimentos valiosos que podem ser implementados no ambiente de trabalho.

Certificação:

- Após a realização com sucesso da certificação ITIL Operational Support, o formando será reconhecido com 4 créditos no percurso de certificação do ITIL.
- **Exame:**
 - 8 Questões de escolha múltipla, sem consulta, baseada em cenários, com perguntas com gradiente marcado.
 - 28/40 Ou 70% para passar
 - 90 Minutos

Este curso inclui o Exame de Certificação.

Saiba mais sobre [o exame de certificação](#).

[Contacte-nos](#), caso tenha alguma específica sobre os exames.

Destinatários

Gestores de TI, equipa operacionais, e qualquer um que necessite um conhecimento mais profundo ou que esteja envolvido no processo e funções de suporte e análise operacional.

Pré-requisitos

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

Programa

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

- O conceito de Gestão do Serviço como uma prática
- O propósito, meta e os objectivos do processo Event Management
- Service Desk
- O propósito, meta e os objectivos do processo Incident Management
- O propósito, meta e os objectivos do processo Problem Management
- O propósito, meta e os objectivos do processo Request Fulfilment
- O propósito, meta e os objectivos do processo de Access Management