



Curso Especialização em SLA - Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento de Fornecedor Baseados em Boas Práticas

Todos nossos cursos são preparados por profissionais certificados e com larga experiência em Governança de TI.

Os cursos são ministrados em português, sendo o material em português.

Os cursos são oferecidos em turmas abertas, podendo também ser oferecido na modalidade In Company.

Este curso destina-se ao seguinte público:

Gestores de TI, gestores de contratos, gestores da área de Governança de TI, profissionais relacionados ao gerenciamento de nível de serviço.

Envolve o entendimento e aprofundamento em boas práticas de Gerenciamento de Nível de Serviço de TI e Gerenciamento de Fornecedor, buscando explicitar para os participantes uma visão clara e detalhada sobre as formas de gerenciar os Serviços de TI, incluindo os contratos com fornecedores, de forma a atender as necessidades do Negócio.

Objetivo

Envolve o entendimento e aprofundamento em boas práticas de Gerenciamento de Nível de Serviço de TI e Gerenciamento de Fornecedor, buscando explicitar para os participantes uma visão clara e detalhada sobre as formas de gerenciar os Serviços de TI, incluindo os contratos com fornecedores, de forma a atender as necessidades do Negócio.

Público alvo

Voltado para Gestores de TI, gestores de contratos, gestores da área de Governança de TI, profissionais relacionados ao gerenciamento de nível de serviço quaisquer outros profissionais interessados em gerenciamento de riscos de TI.



Benefícios

Para a organização:

- Maior controle sobre os serviços terceirizados.
- Redução do custo operacional.
- Monitoração mais efetiva dos serviços contratados (ANS, etc.)
- Melhor identificação dos riscos associados à contratação de serviços terceirizados, assim como os meios mais prováveis para mitigação / eliminação dos mesmos.
- Relacionamentos (com provedores) mais fortes, garantindo não somente uma relação cliente-fornecedor, mas uma cumplicidade e comprometimento totalmente transparente e perceptível.
- Maior capacidade para alocar os recursos de modo a maximizar o retorno sobre os investimentos.

Para o profissional:

- Maior grau de profissionalização;
- Ampliação/consolidação da capacidade do profissional para estruturar e gerenciar os fornecedores para gerar resultados reais para a Organização.

Metodologia de ensino

Exposição interativa com a apresentação de exemplos em aplicação de exercícios.

Pré requisitos

Não há pré-requisito específico.

Material Didático

Apostila fornecida com os slides do curso e espaço para anotações.

Conteúdo Programático

- Melhores práticas de Gerenciamento de Nível de Serviço de TI e Gerenciamento de Fornecedor.
- Detalhamento de Gerenciamento Nível de Serviço de TI.
- Detalhamento de Gerenciamento de Fornecedor.



- Sucesso e insucesso no Gerenciamento de Fornecedores e Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.
- Definindo a Gerenciamento de Fornecedores e Gerenciamento de Nível de Serviço de TI na prática.

Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.