

TI GOVERNANÇA - ITIL V3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

por Terezinha Rêgo

TI GOVERNANÇA - ITIL V3

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

por Terezinha Rêgo

Lançamento: 03/01/2011

Atualização : 02/06/2017

35 Mapas Mentais

POWERED BY MAPAS&QUESTÕES
NUMERO DE ORDEM DO EBOOK: B1
REVISÃO DO ARQUIVO: R 5.0

APRESENTAÇÃO

O material apresentado tem como objetivo facilitar a memorização dos assuntos para concursos usando a técnica de estudos com mapas mentais, ideal para aqueles que se identificam com uma memória visual.

Os mapas mentais usam cores e imagens como chaves de memorização além da palavra em si.

Além das imagens, os mapas mentais também usam mnemônicos para facilitar a memorização. Alguns comuns nos ebooks de Direito são PR quando a informação trata sobre o Presidente da República, MEDU quando a informação estiver relacionada conjuntamente a Municípios, Estados, DF e União. Quando siglas mnemônicas ou quaisquer outras siglas forem usadas em algum mapa, uma legenda no rodapé da página explicará seu significado.

Críticas e sugestões para melhorar o material são sempre muito bem vindas.

Bons estudos!

Abraços,

Terezinha Rêgo
Autora

Todos os Direitos Reservado - Copyright

Proibida a cópia e-ou a reprodução deste ebook, sem a prévia autorização do autor, por quaisquer meios ou processos existentes ou que venham a ser inventados, especialmente por programas de computador, sistema gráfico, micro filmagens, fotográficos, videográficos; bem como a inclusão de qualquer parte desta obra em qualquer sistema de processamento de dados. Estas proibições aplicam-se também às características da obra e à sua editoração. A violação dos direitos autorais é punível como crime, com pena de prisão e multa, além da possibilidade de busca e apreensão dos exemplares reproduzidos e apetrechos utilizados na reprodução, e, das indenizações civis (Lei dos Direitos Autorais).

Conteúdo

1. Introdução	6
2. Conceitos	7
3. Ciclo de Vida - Visão Geral.....	8
4. Processos - Visão Geral.....	9
5. Estratégia de Serviço	10
6. Estratégia de Serviço – Envolve	11
7. Estratégia de Serviço – Provedores - Modelos.....	12
8. Estratégia de Serviço – Provedores – Tipos	13
9. Estratégia de Serviço - Processos.....	14
10. Estratégia de Serviço – Papéis e Responsabilidades.....	15
11. Desenho de Serviço – Objetivos.....	16
12. Desenho de Serviço – Visão Holística – 4Ps.....	17
13. Desenho de Serviço – Principais Atividades	18
14. Desenho de Serviço - Processos - Visão Geral	19
15. Desenho de Serviço - Processos - Gestão do Catálogo de Serviços - Gestão do Nível de Serviços	20
16. Processos - Desenho de Serviço - Gestão de Nível de Serviços - Produtos.....	21
17. Processos - Desenho de Serviço - Gestão de Capacidade.....	22
18. Desenho de Serviço – Processos	23
19. Desenho de Serviço – Papéis e Responsabilidades	24

20. Transição de Serviço	25
21. Transição de Serviço - Processos.....	26
22. Transição de Serviço – Processos Genéricos	27
23. Transição de Serviço – Processos Genéricos - Gestão de Mudança.....	28
24. Transição de Serviço – Processos Específicos.....	29
25. Operação e Serviço.....	30
26. Operação e Serviço - Conceitos.....	31
27. Operação e Serviço - Processos	32
28. Operação e Serviço - Processos -Atendimento de Requisições, Gerência de Acessos e de Eventos.....	33
29. Operação e Serviço - Processos - Gerência de Incidentes	34
30. Operação e Serviço - Processos - Gerência Problemas	35
31. Melhoria Continuada.....	36
32. Melhoria Continuada - Processos	37
33. Melhoria Continuada - Processos - Mensuração	38
34. Melhoria Continuada - Processos - Reportagem	39
35. Melhoria Continuada - Processos - Melhoria em 7 passos.....	40

