



## ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support (E-Learning)

ITIL

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** -h

---

### Sobre o curso

**Datada de 2019, ITIL 4 é última atualização da framework ITIL que reformula muitas das práticas de ITSM já estabelecidas e coloca-as no contexto mais amplo que abrange a experiência do cliente, fluxos de valor e transformação digital, bem como a adoção de novas formas de trabalho, como as metodologias Lean, Agile e DevOps.**

O presente curso explora as atividades fulcrais da gestão de serviços e expande o âmbito atual do ITIL de modo a incluir a “criação” de serviços, focando-se também na integração de diferentes fluxos de valor e atividades que permitem criar, entregar e apoiar produtos e serviços de TI, ao mesmo tempo que abrange práticas, métodos e ferramentas de apoio. Ademais, neste curso abordar-se-á o desempenho dos serviços, fornecendo-se uma compreensão acerca da qualidade dos mesmos e dos seus métodos de melhoria aos profissionais de TI, a fim de poderem continuar a oferecer serviços de tecnologia, inovadores e confiáveis, aos seus clientes, num mercado cada vez mais competitivo.

### **Porquê frequentar o curso de formação ITIL 4 Create, Deliver & Support?**

Este curso não só ensina como os fluxos de valor podem ser construídos e geridos de forma holística, mas também como as iterações de melhoria contínua e os ciclos de feedback podem ser incluídos nos fluxos de valor. Explorando ainda áreas como desenvolvimento, testes, conhecimento, feedback de clientes e funcionários, novas tecnologias, sourcing e formas de gerir o trabalho.

### **Sobre o exame**

- Exame composto por quarenta (40) questões de escolha múltipla e sem consulta.
- A nota mínima para aprovação é de 70% (28 em 40 questões).
- O exame tem a duração de 90 minutos e pode ser realizado online.
- O curso inclui um exame de certificação realizado remotamente.

**Este Curso E-Learning Inclui:**

- Exame de certificação (online proctored)
  - Manual e-book de certificação oficial
  - Acesso a e-learning durante 12 meses
  - Simulador de exame
  - Oportunidade de repetir o exame
- 

## Destinatários

Este curso destina-se a indivíduos que trabalhem em gestão de serviços de TI, tais como gestores de ITSM e aspirantes a este cargo, profissionais de ITSM que gerem o funcionamento de produtos e serviços digitais, todos os responsáveis pelo processo de entrega end-to-end e ainda os detentores de outras certificações ITIL que pretendam continuar a desenvolver os seus conhecimentos.

---

## Objetivos

Este curso prepara os candidatos para o exame ITIL 4 Create, Deliver & Support. Após a conclusão do mesmo, os candidatos compreenderão suficientemente bem o que é a framework ITIL 4 e como aplicá-la à criação, entrega e apoio de serviços, conforme descrito no conteúdo programático do curso. Após passarem no exame, os candidatos receberão o certificado ITIL 4 Create, Deliver and Support. Esta certificação é um dos pré-requisitos para a designação ITIL 4 Managing Professional, esta valida o conhecimento prático e técnico do candidato no que toca a gestão bem-sucedida de serviços, equipas e fluxos de trabalho modernos em ambiente TI. O curso ITIL 4 Create, Deliver & Support tem como objetivos:

- Compreender a integração de diferentes fluxos de valor e atividades;
  - Saber criar, entregar e apoiar produtos e serviços de TI, e ainda aplicar práticas, métodos e ferramentas relevantes;
  - Compreender melhor o desempenho do serviço, da qualidade do serviço e dos métodos de melhoria.
- 

## Pré-requisitos

A frequência deste curso exige a obtenção do certificado ITIL 4 Foundation. Os potenciais participantes deverão facultar uma cópia deste certificado durante o procedimento de inscrição no curso ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support.

---

## Metodologia

O curso decorrerá em ambiente de sala-de-aula, com recurso a estudos de caso e a exercícios especificamente concebidos para melhorar a compreensão de ITIL 4 por parte dos participantes. Os participantes que concluíam este curso, e que se dediquem ao estudo dos tópicos abordados ao longo do mesmo, estarão preparados para realizar o exame associado a este curso - o exame ITIL 4 CDS.

---

## Programa

- Compreensão da integração de diferentes fluxos de valor e atividades
- Criação, entrega e apoio a produtos e serviços de TI e aplicação de práticas relevantes
- Compreensão do desempenho do serviço, da qualidade do serviço e dos métodos de melhoria
  
- Compreensão da integração de diferentes fluxos de valor e atividades
- Criação, entrega e apoio a produtos e serviços de TI e aplicação de práticas relevantes
- Compreensão do desempenho do serviço, da qualidade do serviço e dos métodos de melhoria