ITIL 4 Foundation

ITIL

Live Training (também disponível em presencial)

Com certificação

- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 02 Oct 2023
- **Preço:** 1675 € (Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes.)
- **Horário:** Laboral das 09h00 - 17h00
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 28h

Sobre o curso

O ITIL®, ou Information Technology Infraestruture Library, atualmente na edição 4 reformula muitas das práticas já estabelecidas, colocando-as num contexto mais amplo focado no cliente, em fluxos de criação de valor e na transformação digital. As abordagens Agile, Lean e DevOps têm uma influência visível na framework que se apresenta como um modelo dinâmico e flexível, com uma notória capacidade de adaptação à mudança.

O ITIL® 4 Foundation é o primeiro curso no esquema de qualificação do ITIL® 4.

O curso introduz os princípios e elementos fundamentais da Gestão de Serviço, do ponto de vista de um Sistema de Valor de Serviço *(Service Value System).* Através deste curso compreendemos a estrutura da framework e a sua abordagem prática e flexível, que proporciona às organizações uma maior facilidade na adoção de novas formas de trabalho exigidas pelo mundo digital moderno.

Esta atualização no ITIL® reflete o ambiente complexo e de ritmo acelerado em que vivemos, trazendo novas formas de trabalho e práticas emergentes. Essas práticas são essenciais não apenas para os profissionais de serviços de TI, mas também para uma ampla gama de profissionais que trabalham no mundo da transformação digital.

Este curso também está disponível no formato E-learning. **Para mais informações aceda ao link: ITIL® 4 Foundation**

Porquê a formação ITIL® 4 Foundation?

ITIL® 4 Foundation é um curso de nível básico, que serve como um ponto de partida para outras formações ITIL® mais avançadas. A qualificação ITIL® é amplamente reconhecida e valorizada mundialmente, sendo por isso essencial para alavancar a carreira dos profissionais da indústria. De igual modo, impacta significativamente na eficácia e no sucesso das organizações.

O curso inclui o Manual de preparação para exame de certificação ITIL® 4 Foundation e respectivo exame de certificação.

Destinatários

- **Profissionais de TI**: como gestores de serviços, consultores e especialistas em quality & assurance.
- **Profissionais de outras áreas**: como digital, desenvolvimento, produto e gestão de projetos, que estejam envolvidos na entrega de serviços.
- **Gestores e executivos**: incluindo gestores de negócio e profissionais de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional, interessados em melhorar o alinhamento estratégico e a eficiência.
- **Indivíduos em progressão de carreira**: seja para atualizar conhecimentos, compreender como os serviços de TI geram valor ou avançar no percurso de certificação ITIL®.

Objetivos

- Compreender a abordagem do ITIL® 4 ao valor e à flexibilidade;
- Compreender a influência do *Agile, Lean e DevOps;*
- Compreender os conceitos chave da Gestão de Serviço;
- Conhecer as quatro Dimensões da Gestão de Serviço *(4 Dimensions of Service Management);*
- Compreender o Sistema de Valor do Serviço *(Service Value System)* e os seus componentes;
- Compreender a importância da Governança;
- Compreender a Cadeia de Valor do Serviço *(Service Value Chain);*
- Conhecer os sete Princípios Orientadores do ITIL® 4 *(ITIL® Guiding Principles);*
- Conhecer a abordagem do ITIL® 4 à melhoria continua;
- Conhecer as Práticas de Gestão do ITIL® 4 *(ITIL® Management Practices),* com especial foco em 15;
- Preparação para o exame de certificação *ITIL® 4 Foundation*.

Pré-requisitos

Não existem pré-requisitos para este curso, embora seja recomendável o conhecimento básico de conceitos de Gestão de Serviços.

Diagnóstico de Conhecimentos

Faça a nossa avaliação gratuita para verificar se detém os os conhecimentos base para garantir uma boa aprendizagem neste curso.

Metodologia

- A formação é organizada através dos objetivos de aprendizagem, publicados no documento *ITIL® 4 Foundation Candidate Syllabus*
- Experiência formativa é complementada por sessões mistas de teoria e prática:
    - Componente teórica: Apresentações e explicações dos conceitos, modelos e práticas do ITIL® 4;
    - Componente prática: Uso de um caso de estudo para compreensão da framework num cenário de uma situação prática hipotética;
    - Atividades Interativas: Debates e exercícios práticos que incentivam a participação e a colaboração entre os participantes;
    - Exercícios de preparação para exame: Testes à aquisição de conhecimento com base em simulações de perguntas para exame.

Programa

- Compreender a abordagem do ITIL® 4 ao valor e à flexibilidade
- Compreender a influência do Agile, Lean e DevOps
- Compreender os conceitos chave da Gestão de Serviço
- Conhecer as quatro Dimensões da Gestão de Serviço (4 Dimensions of Service Management)
- Compreender o Sistema de Valor do Serviço (Service Value System) e os seus componentes
- Compreender a importância da Governança
- Compreender a Cadeia de Valor do Serviço (Service Value Chain)
- Conhecer os sete Princípios Orientadores do ITIL® 4 (ITIL® Guiding Principles)
- Conhecer a abordagem do ITIL® 4 à melhoria continua
- Conhecer as Práticas de Gestão do ITIL® 4 (ITIL® Management Practices)
- Preparação para o exame de certificação ITIL® 4 Foundation
- Compreender a importância dos Fluxos de Valor (ITIL® 4 Value Streams)
- Conhecer Fluxos de Valor para criar, entregar e suportar serviços
- Compreender o contributo das Práticas de Gestão para com as atividades dos Fluxos de Valor

- Compreender a abordagem do ITIL® 4 ao valor e à flexibilidade;
- Compreender a influência do *Agile, Lean* e *DevOps*;
- Compreender os conceitos chave da Gestão de Serviço;
- Conhecer as quatro Dimensões da Gestão de Serviço *(4 Dimensions of Service Management)*;
- Compreender o Sistema de Valor do Serviço (*Service Value System)* e os seus componentes;
- Compreender a importância da Governança;
- Compreender a Cadeia de Valor do Serviço (*Service Value Chain)*;
- Conhecer os sete Princípios Orientadores do ITIL® 4 *(ITIL® Guiding Principles)*;
- Conhecer a abordagem do ITIL® 4 à melhoria continua;
- Conhecer as Práticas de Gestão do ITIL® 4 *(ITIL® Management Practices),* com especial foco em 15;
- Preparação para o exame de certificação ITIL® 4 Foundation.
- Compreender a importância dos Fluxos de Valor (*ITIL® 4 Value Streams*);

- Conhecer Fluxos de Valor para criar, entregar e suportar serviços;
- Compreender o contributo das Práticas de Gestão para com as atividades dos Fluxos de Valor, com especial foco em 7:
    - *Continual Improvement*
    - *Change Enablement*
    - *Incident Management*
    - *Problem Management*
    - *Service Desk*
    - *Service Request Management*
    - *Service Level Management*