

ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (E-Learning)

ITIL

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

Sobre o curso

O curso ITIL 4 Specialist fornece a líderes, profissionais e pessoal de apoio na área de TI as competências práticas necessárias para conseguir criar uma organização de TI empenhada na “aprendizagem e melhoria contínua”, ao mesmo tempo que é estabelecido um caminho estratégico e efetivo a percorrer.

O presente curso oferece aos profissionais um método prático e estratégico para planear e implementar o processo de melhoria contínua com a agilidade necessária.

O mesmo tem por base o sistema de valor de serviço de boas práticas do ITIL 4, apresentado nas diretrizes mais recentes. Enquanto módulo universal, representa uma componente crucial aos percursos de certificação ITIL 4 Managing Professional e ITIL 4 Strategic Leader.

Destinatários

- Indivíduos que trabalhem em gestão de serviços de TI
 - Gestores de ITSM e aspirantes a este cargo
 - Gestores de todos os níveis que estejam envolvidos na definição de direções e estratégias ou no desenvolvimento de uma equipa em constante melhoria
-

Objetivos

- Fornecer aos participantes as competências práticas necessárias para criar uma organização de TI que ‘aprende e melhora’, com um caminho estratégico e efetivo a percorrer.
- Abordar a influência e o impacto das metodologias Agile e Lean e como as mesmas podem ser usadas em benefício da organização.
- Fornecer aos profissionais um método prático e estratégico para planear e implementar processos de melhoria contínua com a agilidade necessária.

Pré-requisitos

- Os candidatos deverão ser detentores do certificado ITIL 4 Foundation
-

Programa

- Compreender os Conceitos-Chave de Direção, Planeamento e Melhoria
- Compreender o âmbito do que deve ser dirigido/planeado e saber como usar os princípios e métodos
- Compreender o papel da governança, risco e conformidade (GRC) e saber como integrar princípios e métodos
- Compreender e saber como usar os princípios e métodos fundamentais de melhoria contínua
- Compreender e saber como aplicar os princípios e métodos fundamentais de Comunicação e Gestão da
- Compreender e saber como usar os princípios e métodos fundamentais de medição e reporte
- Compreender e saber como dirigir, planear e melhorar fluxos de valor e práticas
- **Compreender os Conceitos-Chave de Direção, Planeamento e Melhoria**
 - Compreender os seguintes termos chave:
 - Direção
 - Planeamento
 - Melhoria
 - Modelo Operacional
 - Métodos
 - Riscos
 - Âmbito de controlo
 - Compreender as diferenças entre os seguintes conceitos-chave:
 - Visão e Missão
 - Estratégia, Táticas e Operações
 - Governança, Conformidade e Gestão
 - Políticas, Controlo e Diretrizes
 - Compreender os conceitos de Valor, Resultados, Custos e Riscos e as relações dos mesmos com os conceitos-chave de direção, planeamento e melhoria
- **Compreender o âmbito do que deve ser dirigido e/ou planeado, e saber como usar os princípios e métodos fundamentais de direção e planeamento nesse contexto**
 - Identificar o âmbito de controlo e dentro do mesmo:
 - Saber como desdobrar objetivos e requisitos
 - Saber como definir políticas, controlos e diretrizes eficazes
 - Saber adequar e atribuir autoridade de tomada de decisão conforme o nível
- **Compreender o papel da governança, risco e conformidade (GRC) e saber como integrar princípios e métodos no Service Value System**
 - Compreender o papel do risco e da gestão de risco no processo de Direção, Planeamento e Melhoria
 - Compreender como a governança impacta o processo de Direção, Planeamento e Melhoria
 - Saber como garantir que os controlos são suficientes, mas não excessivos
- **Compreender e saber como usar os princípios e métodos fundamentais de melhoria contínua**

para todos os tipos de melhorias

- Saber como usar o modelo de melhoria contínua do ITIL para melhorar o Service Value System ou qualquer parte do mesmo
 - Saber como identificar objetivos, resultados, requisitos e critérios de avaliação
 - Saber como selecionar um método de avaliação apropriado para uma situação em particular
 - Saber como definir e priorizar os resultados desejados de uma melhoria
 - Saber como construir, justificar e defender um business case
 - Saber como levar a cabo:
 - Revisões de melhoria
 - Análise de lições aprendidas
 - Saber como incorporar o processo de melhoria contínua em todos os níveis do Service Value System
- **Compreender e saber como aplicar os princípios e métodos fundamentais de Comunicação e Gestão da Mudança Organizacional às etapas de direção, planeamento e melhoria**
 - Compreender a natureza, o âmbito e os potenciais benefícios da gestão da mudança organizacional
 - Saber como usar os princípios e métodos fundamentais de Comunicação e Gestão da Mudança Organizacional:
 - Identificar e gerir diferentes tipos de stakeholders
 - Comunicar e influenciar eficazmente
 - Estabelecer canais de feedback eficazes
 - Saber como estabelecer interfaces eficazes ao longo da cadeia de valor
- **Compreender e saber como usar os princípios e métodos fundamentais de medição e reporte nas etapas de direção, planeamento e melhoria**
 - Saber como definir indicadores e métricas para apoiar objetivos
- **Compreender e saber como dirigir, planear e melhorar fluxos de valor e práticas**
 - Compreender as diferenças entre fluxos de valor e práticas e como essas diferenças impactam as etapas de direção, planeamento e melhoria
 - Saber como selecionar e usar os métodos e técnicas apropriados para dirigir, planear e melhorar fluxos de valor e práticas.
 - Abordar as 4 dimensões
 - Aplicar os princípios orientadores
 - Mapear fluxos de valor
 - Otimizar fluxos de trabalho
 - Eliminar desperdício
 - Garantir e utilizar feedback