ITIL 4 Specialist High-velocity IT (E-Learning)

ITIL

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

Sobre o curso

Este curso de ITIL fornece uma compreensão sobre a forma como as organizações digitais e os modelos operacionais digitais funcionam em ambientes de alta velocidade com um foco na entrega rápida de produtos e serviços para obter o máximo valor. Os participantes ficarão a compreender mais aprofundadamente práticas de trabalho, como Agile e Lean, e práticas técnicas e tecnologias, como Cloud, Automação e Testes Automáticos.

O presente curso tem por base o sistema de valor de serviço de boas práticas do ITIL 4, apresentado nas diretrizes mais recentes.

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

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.
- Os candidatos que realizem o exame numa língua que não seja a sua língua nativa ou a sua língua de trabalho terão mais 25% de tempo, isto é, 113 minutos para realização do exame.

Destinatários

- Indivíduos que trabalhem em gestão de serviços de TI
- Gestores de ITSM e aspirantes a este cargo

- Gestores e profissionais de TI envolvidos em serviços digitais ou em projetos de transformação digital que já trabalhem em ambientes de alta velocidade ou que pretendam alcançar um ambiente de alta velocidade

---

Pré-requisitos

- Os candidatos deverão ser detentores do certificado ITIL 4 Foundation

---

Programa

- Conceitos relacionados com a natureza de alta velocidade da empresa digital
- O ciclo de vida dos produtos digitais e o modelo operacional do ITIL
- A importância dos Princípios Orientadores do ITIL e outros conceitos fundamentais
- Contribuir para o alcance de valor através de produtos digitais

- **Conceitos relacionados com a natureza de alta velocidade da empresa digital, incluindo as exigências que a mesma impõe sobre as TI**
    - Compreender os seguintes termos:
        - Organização digital
        - TI de alta velocidade
        - Transformação digital
        - Transformação de TI
        - Produtos digitais
        - Tecnologia digital
    - Compreender quando a transformação para TI de alta velocidade é desejável e viável
    - Os cinco objetivos associados aos produtos digitais – a fim de alcançar:
        1. Investimentos valiosos – aplicação estratégica, inovadora e eficaz de TI
        2. Desenvolvimento rápido – concretização e entrega rápida de serviços e produtos de TI
        3. Operações resilientes – serviços e produtos de TI altamente resilientes
        4. Valor co-criado – interação eficaz entre o fornecedor de serviços e o consumidor
        5. Conformidade garantida – requisitos de governança, risco e conformidade (GRC)
- **O ciclo de vida dos produtos digitais e o modelo operacional do ITIL**
    - Compreender como a área de TI de alta velocidade se relaciona com:
        - As quatro dimensões da gestão de serviços
        - O sistema de valor de serviço do ITIL
        - A cadeia de valor de serviço
        - O ciclo de vida dos produtos digitais
- **A importância dos Princípios Orientadores do ITIL e outros conceitos fundamentais para a entrega de TI de alta velocidade**
    - Compreender os seguintes conceitos:
        - Ética
        - Cultura de segurança
        - Toyota Kata

        - Lean / Agile / Resilience / Continuous
        - Service-dominant logic
        - Design thinking
        - Complexity thinking
    - Saber como usar os seguintes princípios, modelos e conceitos:
        - Ética
        - Cultura de segurança
        - Cultura Lean
        - Toyota Kata
        - Lean / Agile / Resilience / Continuous
        - Service-dominant logic
        - Design thinking
        - Complexity thinking
- **Contribuir para o alcance de valor através de produtos digitais**
    - Saber como o fornecedor de serviços garante investimentos valiosos
    - Saber como usar as seguintes práticas para contribuir para o alcance de investimentos valiosos:
        - Gestão de portfólio
        - Gestão de relacionamentos
    - Saber como o fornecedor de serviços garante uma implementação rápida
    - Saber como usar as seguintes práticas para contribuir para o alcance de uma implementação rápida:
        - Gestão de arquitetura
        - Análise de negócios
        - Gestão de implementação
        - Validação e teste de serviço
        - Desenvolvimento e gestão de software
    - Saber como o fornecedor de serviços garante operações resilientes
    - Saber como usar as seguintes práticas para contribuit para o alcance de operações resilientes:
        - Gestão de disponibilidade
        - Gestão de capacidade e desempenho
        - Gestão de monitorização e eventos
        - Gestão de problemas
        - Gestão de continuidade de serviço
        - Gestão de infraestrutura e plataformas
    - Saber como o fornecedor de serviços garante o alcance do valor co-criado
    - Saber como usar as seguintes práticas para contribuir para o alcance do valor co-criado com:
        - Gestão de relacionamentos
        - Design de serviço
        - Service desk
    - Saber como o fornecedor de serviços garante que a conformidade garantida é alcançada
    - Saber como usar as seguintes práticas para contribuir para o alcance da conformidade garantida:
        - Gestão de segurança da informação
        - Gestão de risco