



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 contribuir 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