



ITIL® 4 Leader: Digital & IT Strategy (E-Learning)

ITIL

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

Sobre o curso

No mundo digital, o ritmo da evolução nunca foi tão veloz quanto agora, fazendo com que as organizações se vejam obrigadas a ser mais flexíveis e a adaptarem-se a um ambiente em constante mudança, de modo a continuarem a fornecer valor aos clientes, ao mesmo tempo que tentam manter-se competitivas no mercado.

O curso ITIL® 4 Leader: Digital & IT Strategy (DITS) eleva a discussão sobre os conceitos de ITIL para um nível de estratégia corporativa, permitindo que os líderes de TI e digitais influenciem e impulsionem decisões estratégicas de negócio e criem uma estratégia digital adequada e alinhada com os objetivos mais amplos e abrangentes a toda a organização.

O curso fornece orientações relativamente ao impacto desta estratégia no que concerne o design, a entrega e o apoio a serviços ao longo da cadeia de valor de serviços de uma organização.

O curso ITIL® 4 Digital & IT Strategy destina-se a diretores de TI e de negócio, responsáveis de departamento, profissionais aspirantes a executivos de nível C, bem como líderes seniores de negócio que pretendam colocar a organização numa posição estratégica face a disruptores digitais, criar uma visão digital e construir uma estratégia digital robusta que proporcione crescimento a longo prazo.

Este curso 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:

Os candidatos terão de serem bem-sucedidos nas tarefas de avaliação com base em estudos de caso, de

maneira a poderem realizar o exame.

Avaliação com base em estudos de caso:

- Tarefas de avaliação com consulta.
- 4 momentos de avaliação baseados em estudos de caso.
- A nota mínima para aprovação é de 75% (30 em 40 pontos).
- Duração:
 - 3 tarefas de avaliação com a duração de 60 minutos, e 1 tarefa de avaliação com a duração de 90 minutos realizada em grupo, ou
 - 4 tarefas de avaliação escritas realizadas individualmente, cada uma com a duração de 60 minutos.

Exame:

- Exame sem consulta.
- Duração de 60 minutos
- 30 questões de escolha múltipla.
- A nota mínima para aprovação é de 70% (21 em 30 questões).
- O exame poderá ser realizado online.

Destinatários

Este curso destina-se a diretores de TI e de negócio, responsáveis de departamento, profissionais aspirantes a executivos de nível C, bem como líderes seniores de negócio que pretendam colocar a organização numa posição estratégica face a disruptores digitais, criar uma visão digital e construir uma estratégia digital robusta que proporcione crescimento a longo prazo.

Pré-requisitos

A frequência deste curso exige um mínimo de três anos de experiência na área de gestão de TI e 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 Leader: Digital & IT Strategy.

Programa

- Princípios orientadores do ITIL nas decisões e atividades de Estratégia Digital e de TI
- Como tirar proveito da estratégia digital para reagir à disrupção digital
- Relação entre Estratégia Digital e de TI, sistema de valor de serviço e cadeia de valor de serviço
- Como uma organização usa a Estratégia Digital e de TI para se manter viável em ambientes disruptivos
- Abordagens estratégicas de tecnologia digital e de informação para alcançar relevância e excelência
- Riscos e oportunidades da Estratégia Digital e de TI
- Passos e técnicas envolvidos na definição e defesa de uma Estratégia Digital e de TI

- Como implementar uma Estratégia Digital e de TI

Princípios orientadores do ITIL nas decisões e atividades de Estratégia Digital e de TI

- Relacionar os princípios orientadores do ITIL com todos os aspectos da Estratégia Digital e de TI:
 - Foco no valor
 - Começar onde se encontra
 - Progredir iterativamente com feedback
 - Colaborar e promover visibilidade
 - Pensar e trabalhar de forma holística
 - Manter a simplicidade e praticidade
 - Otimizar e automatizar

Como tirar proveito da estratégia digital para reagir à disrupção digital

- Compreender os conceitos-chave: Tecnologia Digital, Negócio Digital, Organização Digital, Digitalização, Transformação Digital
- Compreender os conceitos-chave: Estratégia de Negócio e Modelos de Negócio, Estratégia Digital e de TI, Gestão de Produtos e Gestão de Serviços
- Explicar a relação entre Estratégia Digital e de TI e os componentes principais do SVS do ITIL

A relação entre os conceitos de Estratégia Digital e de TI, o sistema de valor de serviço e a cadeia de valor de serviço e a sua utilização para a criação de valor

- Explicar a análise ambiental em termos de análise externa e interna, abrangendo a análise PESTLE e as Quatro Dimensões da Gestão de Serviços

Como uma organização pode usar a Estratégia Digital e de TI para se manter viável em ambientes afetados pela tecnologia digital

- Mostrar como a viabilidade de uma organização está relacionada com a sua agilidade, resiliência, eficiência, continuidade e cocriação
- Analisar os fatores VUCA e abordá-los na Estratégia Digital e de TI
- Explicar e comparar três níveis de disrupção digital: Ecossistema, Indústria/Mercado, Organizacional
- Mostrar como a posição de uma organização num determinado mercado ou indústria é influenciada por fatores como a relevância do cliente/mercado, a excelência operacional, o foco interno e externo e uma abordagem equilibrada
- Usar uma ferramenta de posicionamento digital para determinar a posição apropriada para uma organização digital

Abordagens estratégicas possibilitadas pela tecnologia digital e de informação para alcançar relevância do cliente/mercado e excelência operacional

- Saber como aplicar diferentes abordagens para alcançar relevância do cliente/mercado
- Saber como alcançar excelência operacional nas quatro dimensões da gestão de serviços
- Compreender os aspectos financeiros da Estratégia Digital e de TI
- Avaliar abordagens estratégicas para organizações digitais

Riscos e oportunidades da Estratégia Digital e de TI

- Explicar o conceito de gestão de risco no contexto de uma organização digital
- No contexto da Estratégia Digital e de TI, explicar como identificar e avaliar riscos
- Explicar o conceito de postura de risco e mostrar como determinar um equilíbrio aceitável entre oportunidade e risco
- Explicar o conceito de inovação, incluindo os seus elementos e técnicas-chave
- Saber como aplicar técnicas para desenvolver e manter uma cultura de inovação

Passos e técnicas envolvidos na definição e defesa de uma Estratégia Digital e de TI

- Saber como usar uma avaliação de prontidão digital para realizar uma análise de gap entre as posições atual e desejada de uma organização
- Explicar como definir e comunicar uma visão e uma estratégia
- Saber como usar business cases para defender uma Estratégia Digital e de TI

Como implementar uma Estratégia Digital e de TI

- Saber como definir modelos operacionais para organizações digitais
- Explicar as principais competências exigidas aos líderes numa organização digital
- Aplicar diferentes abordagens para a coordenação e implementação da estratégia
- Explicar abordagens para POMs
- Explicar como avaliar o sucesso de uma Estratégia Digital e de TI
- Explicar as atividades típicas de um programa de transformação digital