



ITIL® Product (Version 5)

ITIL

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 24h

Sobre o curso

Desenvolve competências para gerir produtos digitais ao longo do ITIL Product and Service Lifecycle, desde a descoberta e design até à operação, entrega e suporte.

O **ITIL® Product (Version 5)** aborda a gestão de produtos digitais e a forma como as organizações os criam, desenvolvem e melhoram continuamente ao longo do ITIL Product and Service Lifecycle. Ao longo da formação, vais compreender como produtos digitais combinam recursos organizacionais e tecnologias digitais para suportar service offerings e criar valor para os consumidores.

O curso explora as diferentes atividades do ciclo de vida, desde **discover, design, acquire e build** até **transition, operate, deliver e support**, mantendo o alinhamento com os objetivos da organização. Aborda ainda o contributo das atividades da cadeia de valor, das práticas de gestão e modelos de operação para a gestão de produtos digitais.

A formação permite também compreender como modelos de operação, value streams e estruturas organizacionais suportam a gestão de produtos digitais, bem como o contributo da **Inteligência Artificial, automação, DevOps e PRINCE2** para a gestão de produtos e serviços.

O que recebes com o curso via Rumos/GALILEU

- eBook oficial do curso acreditado pela PeopleCert;
- Documentação de apoio à formação e à preparação para exame;
- Voucher para o exame ITIL® Product (Version 5). O voucher de exame incluído neste curso tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

Exame de Certificação ITIL® Product (Version 5)

- 40 questões de escolha múltipla;
- Duração de 90 minutos;
- Exame com consulta (open book);
- Nota mínima de aprovação: 28 respostas corretas em 40 (70%).

Destinatários

- Profissionais de Service Management;
- Product Managers e Product Owners;
- Profissionais de Service Delivery;
- Especialistas de operações e suporte;
- Profissionais de transformação digital;
- Profissionais que pretendam aprofundar os seus conhecimentos sobre as práticas ITIL aplicadas ao ciclo de vida dos produtos.

Objetivos

- Compreender os principais conceitos de produtos digitais e serviços digitais;
- Explicar a finalidade, o âmbito e a estrutura do ITIL Product and Service Lifecycle;
- Descrever como as atividades da value chain organizacional suportam as atividades do ciclo de vida;
- Aplicar as atividades do ciclo de vida, incluindo discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver e support;
- Identificar os papéis, outputs, fatores de sucesso e métricas associados às atividades do ciclo de vida;
- Aplicar princípios de human-centred design e abordagens eficazes de aquisição;
- Explicar como operating models, value streams e estruturas organizacionais suportam a gestão de produtos digitais;
- Compreender como Inteligência Artificial, automação e frameworks complementares suportam a gestão de produtos e serviços.

Condições

Para particulares:

- 10% do valor total pago no ato da inscrição; restante valor até 7 dias antes do início do curso.
- Formandos não residentes em Portugal: pagamento de 50% no ato da inscrição; restante valor até 7 dias antes do início do curso.
- Possibilidade de pagamento faseado.
- Isenção de IVA para particulares.

Para empresas

- Empresas nacionais: pagamento a 30 dias, contra fatura (acresce IVA à taxa legal em vigor).
- Empresas da UE e fora da UE: valores isentos de IVA e pagamento a pronto.

Pré-requisitos

- Certificação ITIL® (Version 5) Foundation; ou
- Qualquer certificação ITIL® 4.

Deverás também ter:

- Conhecimentos básicos sobre conceitos de Service Management;
 - Familiaridade com serviços digitais e produtos suportados por tecnologia;
 - Experiência em funções relacionadas com Service Delivery, operações ou produtos.
-

Programa

- Digital Products and Services
- Discover
- Design
- Acquire
- Build
- Transition
- Operate
- Deliver
- Support
- Lifecycle Management
- ITIL e outras Frameworks

Digital products and services

Introdução aos produtos e serviços digitais, às suas principais características e à forma como o ITIL Product and Service Lifecycle suporta a criação de valor.

Discover

Exploração da forma como as organizações identificam oportunidades, validam a direção do produto e geram insights que orientam o desenvolvimento do produto.

Design

Análise da forma como o human-centred design e as práticas de suporte contribuem para a criação de produtos e serviços digitais eficazes.

Acquire

Explicação de como as organizações adquirem tecnologia, talento e fornecedores para suportar o desenvolvimento de produtos digitais.

Build

Abordagem à forma como os designs de produto são desenvolvidos em capacidades funcionais através de um planeamento e execução estruturados do build.

Transition

Exploração da forma como os produtos digitais são preparados e introduzidos de forma segura em ambientes

live.

Operate

Foco na operação fiável de produtos e serviços digitais em ambientes live.

Deliver

Descrição da forma como os serviços são entregues aos utilizadores através de service relationships, delivery models e service management practices.

Support

Explicação de como são geridos incidentes, problemas e interrupções de serviço para manter a estabilidade do produto e a experiência do utilizador.

Lifecycle management

Análise da forma como operating models, value streams e technology enablers suportam a gestão end-to-end de produtos digitais.

ITIL e outras frameworks

Exploração da forma como as práticas ITIL se integram com DevOps e frameworks de gestão de projetos, como PRINCE2.