



ITIL® Service (Version 5)

ITIL

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

Sobre o curso

Desenvolve competências para gerir serviços digitais ao longo do ITIL Product e Service Lifecycle, desde a identificação de oportunidades até à operação, entrega e suporte.

O **ITIL® Service (Version 5)** aborda a forma como as organizações desenham, desenvolvem, entregam, suportam e melhoram continuamente serviços através do ITIL Product e do Service Lifecycle. Ao longo da formação, vais compreender como os serviços digitais permitem a cocriação de valor, ajudando os clientes a alcançar os resultados pretendidos sem terem de gerir custos e riscos específicos.

O curso explora as diferentes atividades do ciclo de vida e a forma como permitem manter os serviços alinhados com as necessidades dos stakeholders e os objetivos da organização. Aborda ainda o contributo das atividades da cadeia de valor, práticas de gestão e operação de modelos para a gestão de serviços digitais.

A formação permite também compreender como **modelos operacionais, fluxos de valor dos serviços e estruturas organizacionais** suportam a gestão de serviços, bem como o contributo da **Inteligência Artificial, automação, DevOps e PRINCE2** para a gestão e entrega de 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® Service (Version 5). O voucher de exame incluído neste curso tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

Exame de Certificação ITIL® Service (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;
 - Profissionais de Service Delivery e Service Operations;
 - Product Managers e Service Managers;
 - 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 serviços.
-

Objetivos

- Compreender os principais conceitos de produtos 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;
 - Explicar como as management practices permitem e suportam as atividades do ciclo de vida dos serviços;
 - Descrever como operating models, service value streams e estruturas organizacionais suportam a gestão de serviços;
 - Compreender como Inteligência Artificial, automação e frameworks complementares suportam a gestão e a entrega de serviços.
-

Condições

ITIL® é uma marca comercial registada da AXELOS Limited, usada sob permissão da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.

CONDIÇÕES FINANCEIRAS

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 ambientes suportados por tecnologia;
 - Experiência em funções relacionadas com Service Delivery, operações ou suporte.
-

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 características e à forma como o ITIL Product and Service Lifecycle suporta a criação de valor dos serviços.

Discover

Exploração da forma como as organizações identificam oportunidades de serviço e alinham a estratégia, visão e direção do portefólio com as necessidades dos stakeholders.

Design

Análise da forma como os princípios de human-centred design e holistic design suportam um design eficaz dos serviços e o planeamento do ciclo de vida.

Acquire

Explicação de como as organizações adquirem capacidades, tecnologias e fornecedores para suportar o desenvolvimento e a entrega de serviços.

Build

Abordagem à forma como os designs de serviços são desenvolvidos em capacidades operacionais através de um

planeamento e execução estruturados do build.

Transition

Exploração da forma como os serviços são preparados e introduzidos em ambientes live através de atividades estruturadas de transition.

Operate

Foco na operação eficaz de serviços digitais em ambientes live através de práticas operacionais estruturadas.

Deliver

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

Support

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

Lifecycle management

Análise da forma como operating models, value streams, estruturas organizacionais e tecnologia permitem uma gestão eficaz do ciclo de vida dos serviços.

ITIL and other frameworks

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