



ITIL® Experience (Version 5)

ITIL

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

Sobre o curso

Aprende a integrar a experiência humana na gestão de produtos e serviços digitais, considerando percepção, confiança e comportamento na criação de valor.

O **ITIL® Experience (Version 5)** aborda a integração da experiência humana no design e na entrega de produtos e serviços digitais. Ao longo da formação, vais compreender como a percepção, a confiança, as emoções e o comportamento influenciam o valor criado, complementando prioridades tradicionais da gestão de serviços como desempenho, custo e fiabilidade.

O curso explora como integrar uma abordagem centrada na experiência na estratégia, no desenvolvimento de produtos e na gestão de serviços. Aborda a influência da experiência nos produtos, serviços, relações e jornadas, bem como a sua medição e governance, aplicando os princípios das quatro dimensões do ITIL e abordagens de melhoria contínua.

A formação permite também compreender como **Inteligência Artificial, DevOps e gestão de projetos** se integram com ITIL para apoiar a criação de valor, analisando ainda confiança, automação, considerações éticas e supervisão humana em serviços suportados por IA.

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® Experience (Version 5). O voucher de exame incluído neste curso tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

Exame de Certificação ITIL® Experience (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 que pretendam alargar a aplicação do ITIL à gestão da experiência;
 - Product Managers, Service Owners e líderes digitais responsáveis pela entrega de valor;
 - Profissionais de IT, operações e transformação que integrem abordagens centradas nas pessoas;
 - Organizações que pretendam reforçar a confiança, o engagement e o valor percebido nos serviços digitais.
-

Objetivos

- Explicar os principais conceitos ITIL a partir da perspetiva da gestão da experiência;
 - Descrever como a experiência influencia produtos, serviços, relações e jornadas;
 - Explicar como a experiência é recolhida, medida e gerida;
 - Aplicar frameworks de experiência e abordagens de melhoria contínua para melhorar os resultados dos serviços;
 - Explicar como Inteligência Artificial, DevOps e gestão de projetos se integram com ITIL para a criação de valor;
 - Identificar tensões organizacionais que influenciam a perceção e a confiança dos stakeholders.
-

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.
-

Programa

- Revisão de ITIL Foundation e introdução à experiência

- Stakeholders e tensões na experiência
- A experiência e as quatro dimensões
- A experiência no ITIL Product and Service Lifecycle
- Recolha da experiência: evidências, sinais e qualidade
- Jornadas de serviço: relações, acordos e jornadas dos stakeholders
- Melhoria contínua da experiência
- IA, experiência e governance
- ITIL e outros frameworks

Revisão de ITIL Foundation e introdução à experiência

Revisão dos principais conceitos ITIL a partir da perspetiva da experiência, explorando como o valor, os resultados, os custos e os riscos são influenciados pela perceção e pela confiança. Aborda a evolução da gestão de serviços para a gestão da experiência e explica como a experiência influencia o valor para o negócio e a reputação da organização.

Stakeholders e tensões na experiência

Este módulo aborda a forma como as organizações identificam stakeholders internos e externos, compreendem prioridades concorrentes e gerem as tensões entre eficiência, compliance e impacto humano. Analisa a confiança, as emoções e os fatores comportamentais para apoiar a gestão dos diferentes interesses dos stakeholders.

A experiência e as quatro dimensões

Aplica as quatro dimensões do ITIL ao design da experiência, considerando organizações e pessoas, informação e tecnologia, parceiros e fornecedores, fluxos de valor e processos. Este módulo destaca a cultura, o comportamento, a confiança digital, a responsabilidade partilhada e o design orientado simultaneamente para a perceção e o desempenho.

A experiência no ITIL Product and Service Lifecycle

Explora a integração da perspetiva da experiência na estratégia, nas decisões de portefólio, no design e desenvolvimento de produtos, na entrega operacional e na transição. Aborda a gestão da perceção ao longo das fases de mudança, transição e retirada.

Recolha da experiência: evidências, sinais e qualidade

Este módulo foca-se na medição e gestão da experiência através de dados quantitativos e qualitativos, ciclos de feedback, análise de sentimento e sinais comportamentais. Este módulo explora modelos de governance para equilibrar desempenho, custo e satisfação.

Jornadas de serviço: relações, acordos e jornadas dos stakeholders

Analisa jornadas de serviço end-to-end, identificando momentos relevantes e pontos de inflexão emocional. Este módulo destaca a experiência nos acordos de serviço e na gestão de relações, bem como o design de jornadas transversais a diferentes funções que ultrapassam os silos organizacionais.

Melhoria contínua da experiência

Aborda a integração da melhoria contínua com frameworks de experiência, a priorização de melhorias com base no valor para os stakeholders e a integração de ciclos de aprendizagem e governance adaptativa. Explora o desenvolvimento da capacidade organizacional para uma maturidade contínua da experiência.

IA, experiência e governance

Explora neste módulo o papel da Inteligência Artificial na percepção dos serviços, incluindo automação, confiança e considerações éticas. Analisa estruturas de governance e supervisão humana para assegurar dignidade e responsabilidade nos serviços suportados por IA.

ITIL e outros frameworks

Analisa a integração do ITIL com DevOps, gestão de projetos, Agile e frameworks de transformação digital, destacando sinergias e a criação de um ecossistema de valor coeso entre diferentes metodologias.