



ITIL® Strategy (Version 5)

ITIL

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

Sobre o curso

Desenvolve competências para definir, implementar e sustentar estratégias organizacionais e digitais através dos princípios, modelos e práticas do ITIL® (Version 5).

O **ITIL® Strategy (Version 5)** aborda a forma como as organizações podem definir, orientar e sustentar a criação de valor em ambientes digitais dinâmicos. Ao longo da formação, vais compreender como transformar a intenção estratégica em iniciativas concretas, tomar decisões fundamentadas em contextos complexos e manter a relevância da estratégia através da aprendizagem e adaptação contínuas.

Integrado no ITIL (Version 5) Strategic Leader, o curso explora o ITIL Product e Service Lifecycle, o ITIL Value System e os ITIL Guiding Principles aplicados à estratégia. Aborda ainda conceitos como estratégia digital, transformação digital, modelo de gestão de estratégia e as quatro dimensões da gestão de produtos e serviços.

A formação permite também compreender como o ITIL se articula com formas modernas de trabalho, incluindo **DevOps e PRINCE2**, para apoiar a concretização da estratégia e a entrega eficaz de produtos e serviços digitais.

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

Exame de Certificação ITIL® Strategy (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

- Líderes com responsabilidade estratégica em qualquer nível da organização;
 - Profissionais com responsabilidade tática pela implementação da estratégia;
 - Profissionais com responsabilidade operacional no suporte aos objetivos estratégicos.
-

Objetivos

- Recordar os principais conceitos ITIL, incluindo os Guiding Principles, produtos e serviços, o ITIL Product and Service Lifecycle, as ITIL Four Dimensions e o ITIL Value System;
 - Descrever conceitos estratégicos fundamentais, como digital strategy, visão, valores, digital transformation e atuação num ambiente volátil, incerto, complexo e ambíguo;
 - Identificar considerações estratégicas nas dimensões Organizations and People, Partners and Suppliers, Information and Technology e Value Streams and Processes;
 - Explicar o ITIL Strategy Management Model e os respetivos ciclos de desenvolvimento e implementação da estratégia;
 - Aplicar, a um nível fundamental, os ciclos de desenvolvimento e implementação da estratégia;
 - Compreender como o ITIL se alinha com DevOps e PRINCE2 para apoiar a entrega eficaz de produtos e serviços digitais.
-

Condições

Este curso é ministrado em inglês.

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.
-

Programa

- Revisão de ITIL Foundation e criação de valor
- Conceitos-chave de ITIL Strategy
- Estratégia nas quatro dimensões da gestão de produtos e serviços
- ITIL Strategy Management Model
- Ciclo de desenvolvimento da estratégia
- Ciclo de implementação da estratégia
- Capacidades estratégicas
- Integração do ITIL com outros frame

Revisão de ITIL Foundation e criação de valor

- Definir produtos digitais e serviços digitais e as suas principais características;
- Compreender como os produtos e serviços criam valor através de service offerings;
- Explorar o ITIL Product and Service Lifecycle Model e a sua finalidade;
- Identificar as atividades da value chain e como contribuem para a criação de valor;
- Clarificar as relações entre produtos, serviços, cocriação de valor e gestão do ciclo de vida.

Conceitos-chave de ITIL Strategy

- Compreender estratégia, estratégia digital, visão, propósito e valores;
- Explorar o papel da estratégia digital na viabilização da transformação digital;
- Identificar as características de uma estratégia eficaz;
- Compreender a estratégia num ambiente volátil, incerto, complexo e ambíguo;
- Explorar modelos de negócio e modelos operacionais e como estes suportam a estratégia.

Estratégia nas quatro dimensões da gestão de produtos e serviços

- Analisar a cultura, estrutura e capacidades organizacionais no planeamento estratégico;
- Compreender o papel dos parceiros e fornecedores no sourcing e nas relações estratégicas;
- Explorar o papel estratégico da informação e da tecnologia na inovação e capacidade digital;
- Compreender como os value streams e processos são moldados pela direção estratégica.

ITIL Strategy Management Model

- Compreender a finalidade e a estrutura do ITIL Strategy Management Model;
- Explorar a relação entre os ciclos de desenvolvimento e implementação da estratégia.

Ciclo de desenvolvimento da estratégia

- Compreender as atividades observe, orient, decide e plan;
- Explorar como os Guiding Principles suportam o desenvolvimento eficaz da estratégia;
- Analisar a influência dos fatores PESTLE na direção estratégica;
- Avaliar como as capacidades e os recursos internos moldam as escolhas estratégicas;

- Aplicar o ciclo de desenvolvimento da estratégia a um nível fundamental.

Ciclo de implementação da estratégia

- Compreender a finalidade e os outputs do ciclo de implementação;
- Traduzir objetivos estratégicos em iniciativas de implementação;
- Selecionar abordagens de execução durante o planeamento da implementação;
- Equilibrar iniciativas de mudança com as operações em curso;
- Manter a relevância e sustentabilidade da estratégia a longo prazo.

Capacidades estratégicas

- Compreender as capacidades necessárias para suportar a execução da estratégia a longo prazo;
- Explorar liderança, governance e alinhamento organizacional;
- Apoiar a melhoria contínua e a aprendizagem organizacional;
- Desenvolver resiliência e adaptabilidade na execução da estratégia.

Integração do ITIL com outros frameworks

- Compreender como o ITIL complementa DevOps ao longo do ciclo de vida de produtos e serviços;
- Reconhecer a colaboração entre as práticas ITIL e as formas de trabalho DevOps;
- Compreender o papel da gestão de projetos na aplicação das práticas ITIL;
- Explorar como ITIL e PRINCE2 podem ser combinados para entregar produtos e serviços de forma eficaz.