ITIL 4 Foundation (e-Learning)

ITIL

Com certificação

- **Nível:** Avançado
- **Duração:** -h

Sobre o curso

O **ITIL® 4 Foundation é o primeiro curso na certificação de Gestão de Serviços de TI baseado em ITIL4**.

O curso introduz os princípios e elementos fundamentais da Gestão de Serviços, do ponto de vista de um *Service Value System.*

O ITIL4 faz uma atualização importante na gestão de serviços de IT, reformulando muitas práticas estabelecidas de *ITSM* no contexto mais amplo focado no cliente, fluxos de criação de valor e transformação digital. Uma parte importante da formação é a vinculação do ITIL4 a outras práticas emergentes como o *Lean, o Agile* e o *DevOps*.

O ITIL4 é uma evolução do ITIL v3/2011 propocionando uma transição prática e flexível às organizações que terão, assim, maior facilidade na adoção de novas formas de trabalho exigidas pelo mundo digital moderno. Esta atualização no ITIL reflete o ambiente complexo e de ritmo acelerado em que vivemos, trazendo novas formas de trabalho e práticas emergentes. Essas práticas são essenciais não apenas para os profissionais de *ITSM,* mas também para uma ampla gama de profissionais que trabalham no mundo da transformação digital.

Este curso e-learning inclui

- Conteúdos disponíveis 24/7
- Manual e o Exame de Certificação (online proctored)
- O curso oficial ITIL em e-learning tem a duração de 120 dias. No entanto, por forma a alcançar melhores resultados na aprendizagem, a GALILEU aconselha a realização do curso em **60 dias**. Para tal, o formando irá contar com:
    - Sessões de apoio GALILEU em formato síncrono (online em tempo real)
        - 1 sessão de Kick Off de 1h para apresentação da plataforma de e-Learning em que decorre o curso e esclarecimento de dúvidas sobre a mesma
        - 1 sessão de Q&A de 2h que ocorre 30 dias após o início do curso
        - 1 sessão de Preparação para Exame de 2h que ocorre ao fim dos 60 dias do curso

Este curso também está disponível no formato Presencial / Live Training. **Para mais informações aceda ao link: ITIL 4 Foundation**

Sobre o exame

O objetivo do exame é avaliar e validar que o formando tem os conhecimentos suficientes sobre a Gestão de Serviços do ITIL 4. O certificado ITIL® 4 Foundation é concedido após a conclusão bem-sucedida do exame. O exame é composto por 40 questões de escolha múltipla, sem consulta, e tem a duração de 60 minutos, com mais 15 minutos de tolerância. O grau de aprovação é de 65% (26 de 40 questões).

Destinatários

- Quem tenha somente a certificação *ITIL v3/2011 Foundation* ou quem tenha, para além desta certificcação Foundation, outras certificações de practitioner e/ou intermediates (módulos lifecycle ou capability)
    - caso tenha poucos créditos (3 ou 4, por exemplo, para além dos 2 créditos de Foundation, ou seja, um único módulo intermédio), a Axelos propõe que se comece com o *ITIL® Foundation 4* e que se continue com a formação já no esquema da versão 4 de acordo com as suas preferências do caminho MP ou SL
- Profissionais no início da sua carreira em gestão de serviços de IT
- Gestores de *ITSM* seniores ou juniores
- Profissionais que trabalham noutras áreas do IT (digital, produto, desenvolvimento), envolvidos na entrega de serviços
- Profissionais que desejam atualizar os seus conhecimentos

Objetivos

- Obter uma visão geral do modelo do ciclo de vida do Serviço de IT do ITIL v3/2011 e como os seus processos e funções são mapeados para o novo modelo de ITIL4;
- Conhecer os sete Princípios Orientadores do ITIL4;
- Compreender a cadeia de valor de serviço do ITIL4;
- Conhecer as quatro dimensões da Gestão de Serviços;
- Conhecer as 34 práticas do ITIL4, com especial foco em 18;
- Compreender os principais conceitos de *Lean IT*, *Agile*, *DevOps e Organizational Change Management* e a razão pela qual são importantes para a criação de valor;
- Realizar o exame de certificação ITIL4 Foundation.

Pré-requisitos

- Não existem pré-requisitos para este curso, embora seja recomendável o conhecimento básico de conceitos de Gestão de Serviços.

Programa

- Modelo do ciclo de vida do Serviço de IT do ITIL v3/2011 e como os seus processos e funções são mapeados para o novo modelo de ITIL4
- Os sete Princípios Orientadores do ITIL4
- A cadeia de valor de serviço do ITIL4
- As quatro dimensões da Gestão de Serviços
- As 34 práticas do ITIL4
- Principais conceitos de *Lean IT*, *Agile*, *DevOps e Organizational Change Management:* porque são importantes para a criação de valor?