



## ITIL 4 Foundation

ITIL

Últimas ofertas

Com certificação

- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 05 Aug 2024
- **Preço:** 1620 € ( Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes. )
- **Horário:** Laboral das 9h00 às 17h00
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 21h

---

### Sobre o curso

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 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 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 também está disponível no formato E-learning. [Para mais informações aceda ao link: ITIL® 4 Foundation](#)

**Porquê a formação ITIL® 4 Foundation?**

ITIL® 4 Foundation é o curso de nível básico para a certificação ITIL em Gestão de Serviços de TI (ITSM). Este curso é uma introdução ao ITIL 4 e permite conhecer e entender uma nova forma de ver a Gestão de Serviços de TI através de um Sistema Service Value. O ITIL 4 é uma atualização à Gestão de Serviços de TI, reformulando muitas práticas estabelecidas de ITSM no contexto mais amplo da experiência do cliente, fluxos de valor e transformação.

***O curso inclui o Manual de preparação para exame de certificação ITIL® 4 Foundation e respectivo exame de certificação.***

---

## Destinatários

- Quem tenha somente a certificação *ITIL v3/2011 Foundation* ou quem tenha, para além desta certificação 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.

### Diagnóstico de Conhecimentos

Faça a [nossa avaliação gratuita](#) para verificar se detém os os conhecimentos base para garantir uma boa aprendizagem neste curso.

---

## Metodologia

- Sessões mistas de teoria e prática
  - Experiência formativa complementada por exercícios e simulação de situações práticas com o objetivo de:
    - Alcançar uma melhor compreensão dos desafios introduzidos pela temática do ITIL
    - Interdependência entre os processos bem como a sua importância no seu contexto
    - Impacto dos processos na continuidade de negócio e a importância de decidir no tempo correcto
    - Aprender a cooperar como equipa e como melhorar os processos de trabalho
    - Importância da comunicação de forma clara, da gestão de topo, das equipas de field e lateralmente
    - Melhoria no serviço prestado durante o jogo face aos seus objectivos
    - Os participantes acabam por levar uma “lista de alterações” para implementar nas suas organizações com vista a melhoria contínua
- 

## 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?