

Curso Preparatório de ITIL 4 Foundation

Público alvo

Tech Leaders, estudantes e entusiastas de Tecnologia, profissionais que trabalham com infraestrutura de TI, DevOps, CTOs, diretores, gerentes e analistas de TI, gestores de projetos e membros de equipes ágeis, empreendedores da era digital, provedores de serviços e produtos usando tecnologia como meio ou fim.

Carga Horária

50 horas (4 horas/dia)

Objectivos

Capacitar o formando na aplicação de boas práticas para geração de valor em gerenciamento de serviços/produtos.

Descrição do curso

Este curso é para aprender sobre o ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que é o guia mais utilizado no mundo para gerenciamento de serviços de TI, ele se posiciona no contexto estratégico, habilitando empresas a superarem os desafios da indústria.

Conteúdo do curso

1. Conceitos Gerais

- O que é a ITIL 4;
- Mudanças no Serviço de Infraestrutura;
- O que é ITSM / GSTI ?;
- Valor e Criação em Conjunto;
- O que é a CO-CRIAÇÃO de Valor;
- Conceito Produto e Serviço;
- Tipos de Serviço;

- Consumidor de Serviço;
- Outras Partes Interessadas;
- Processo, Função e Papel;
- Como Entender o Valor de um Serviço;
- Relacionamento de Serviço;
- Criação de Valor - Perspetiva do Consumidor;
- Utilidade e Garantia;
- Ofertas de Serviço.

2. Modelo de Quatro Dimensões

- Organização e Pessoas;
- Informação e Tecnologia;
- Parceiros e Fornecedores;
- Fluxo de Valor e Processos;
- Fatores Externos.

3. Sistema de Valor e Serviço (SVS)

- Princípios Orientadores
- Governança
- Práticas
- Cadeia de Valor e Serviço (CVS)
- Melhoria Contínua

4. Exercícios aplicados a cada final de módulo.

A forma de avaliação do aluno será feita através do desempenho, presença e prova.

A maneira de realizar as provas podem ser da seguinte forma:

1. Uma prova a cada fim de módulo: **Conceitos Gerais, Modelo de Quatro Dimensões, Sistema de Valor e Serviço (SVS)** ou. Apenas uma prova no final do curso com toda a matéria.

