Curso ITIL4FUN - ITIL® 4 Foundation | com exame

Duração: 21h

Introdução

O ITIL® 4 Foundation é o curso de entrada na certificação em gestão de serviços de TI (ITSM, IT service management) e aborda o ITIL 4, publicado em 2019. O ITIL é uma referência na gestão de serviços de TI há mais de 30 anos, com orientações, formação e programas de certificação. O ITIL 4 atualizou o ITIL em 2019: enquadrou grande parte das práticas estabelecidas de gestão de serviços de TI no contexto mais amplo da experiência do cliente, dos fluxos de valor e da transformação digital, e incorporou novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.
Os componentes-chave do enquadramento do ITIL 4 são o sistema de valor do serviço e o modelo das quatro dimensões.
O sistema de valor do serviço (SVS, service value system) representa a forma como os componentes e as atividades da organização facilitam a criação de valor através de serviços suportados pelas TI. Os componentes centrais do SVS do ITIL são:
• a cadeia de valor do serviço do ITIL;
• as práticas do ITIL;
• os princípios orientadores do ITIL;
• a governação e a melhoria contínua.
As quatro dimensões aplicam-se a cada componente do SVS:
• organizações e pessoas;
• informação e tecnologia;
• parceiros e fornecedores;
• fluxos de valor e processos.
ITIL® é uma marca registada do grupo PeopleCert. Utilizada sob licença da PeopleCert. Todos os direitos reservados.

Público-alvo

Este curso destina-se a:
• quem está no início do percurso na gestão de serviços;
• gestores de serviços de TI e quem pretende vir a sê-lo;
• profissionais de outras áreas das TI (digital, produto, desenvolvimento) com forte ligação à prestação de serviços;
• quem já tem uma certificação ITIL e pretende atualizar os conhecimentos.

No final do curso

Este curso prepara para o exame de certificação ITIL® 4 Foundation. A certificação ITIL 4 Foundation é pré-requisito dos módulos ITIL Managing Professional e ITIL Strategic Leader, que conduzem à designação ITIL Master.
O exame avalia se o participante conhece e compreende o enquadramento de gestão de serviços do ITIL 4, tal como descrito no programa oficial do exame, para obter a certificação ITIL 4 Foundation.
Créditos
Com a certificação ITIL 4 Foundation, quem estiver registado no PMI obtém 10 PDU (Professional Development Units).

Pré-requisitos

www.actualtraining.pt
Tel: +351 217 158 018

Não existem pré-requisitos para este curso, embora seja útil um conhecimento básico dos conceitos de gestão de serviços.

Exames de certificação

O exame é sem consulta (closed book) e tem 40 perguntas de escolha múltipla. A classificação mínima de aprovação é de 65% (26 respostas corretas em 40). O exame dura 60 minutos e pode ser feito em papel ou online.
Certificação: ITIL® 4 Foundation

Conteúdo programático em detalhe

O curso assenta num estudo de caso e em exercícios pensados para consolidar a compreensão do ITIL 4. Quem frequentar o curso e o complementar com algum estudo autónomo fica preparado para fazer o exame ITIL 4 Foundation.

Introdução

Razão de ser do ITIL, Agile e DevOps; componentes-chave

• Exercício 1

Quatro dimensões e princípios orientadores

• Exercício 2

Cadeia de valor do serviço e melhoria contínua

• Exercício 3

Visão geral das práticas de gestão geral (general management practices)

• Exercício 4

Controlo de mudanças (change control)

• Exercício 5a

Gestão de incidentes (incident management)

• Exercício 5b

Gestão de problemas (problem management)

• Exercício 5c

Service desk

• Exercício 5d

Gestão de níveis de serviço (service level management)

• Exercício 5e

Gestão de pedidos de serviço (service request management)

• Exercício 5f

Revisão e/ou exame simulado