



# ITIL® 4

## FOUNDATION EAD



### CARGA HORÁRIA

12 horas



### PRÉ -REQUISITO

- Nenhum



### EXAME DE CERTIFICAÇÃO

Formato: múltipla escolha

Idioma: Português

Duração: 60 minutos

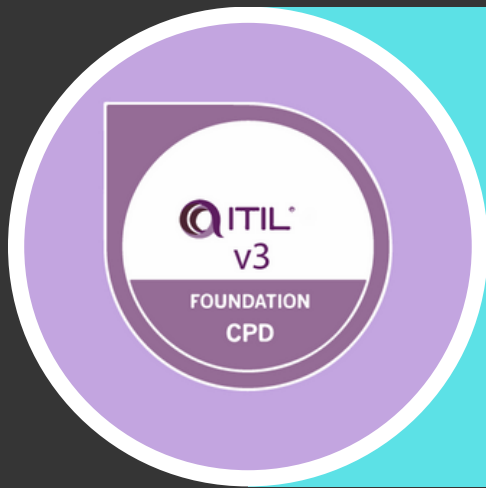
Questões: 60 questões

Aprovação: mínimo 26 questões



## CONTEÚDO

1. Conceitos-chave do gerenciamento de serviço;
  - 1.1 Conceitos: serviço, utilidade, garantia, cliente; usuário, gerenciamento de serviço e patrocinador;
  - 1.2 Conceitos-chave da criação de valor com serviços: custo, valor, organização, resultado, saída, risco, utilidade, garantia;
  - 1.3 Conceitos-chave dos relacionamentos de serviço: oferta de serviço, gerenciamento de relacionamento de serviço, provisão de serviço, consumo de serviço
2. Princípios orientadores ITIL®: adoção e adaptação do gerenciamento de serviço:
  - 2.1 Natureza, o uso e a interação dos princípios orientadores;
  - 2.2 Princípios orientadores: foco no valor, começar de onde você está, progredir iterativamente com feedback, colaborar e promover visibilidade, pensar e trabalhar holisticamente; manter de forma simples e prática, otimizar e automatizar ;
3. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço:
  - 3.1 Organizações e pessoas;
  - 3.2 Informação e tecnologia;
  - 3.3 Parceiros e fornecedores;
  - 3.4 Fluxos de valor e processos.
4. Sistema de valor de serviço (SVS) ITIL®:
5. Atividades da cadeia de valor de serviço e como elas estão interconectadas:
  - 5.1 Natureza interconectada da cadeia de valor de serviço e como isso suporta os fluxos de valor;
  - 5.2 Propósito de cada atividade da cadeia de valor: planejar, melhorar, engajar, desenho e transição, obtenção/construção, entrega e suporte.
6. Propósito e os conceitos-chave de 15 práticas ITIL®:
  - 6.1 Práticas ITIL: Gerenciamento de segurança da informação, Gerenciamento de relacionamento, Gerenciamento de fornecedor, Gerenciamento de ativo de TI, Monitoração e gerenciamento de evento, Gerenciamento de liberação, Gerenciamento de configuração de serviço, Gerenciamento de implantação, Melhoria contínua, Habilitação de mudança, Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de problema, Gerenciamento de requisição de serviço, Central de serviço, Gerenciamento de nível de serviço.
  - 6.2 Definições dos seguintes termos ITIL®: Ativo de TI, Evento, Item de configuração, Mudança, Incidente, Problema e Erro conhecido;
7. Sete Práticas ITIL®:
  - 7.1 7 práticas ITIL®: Melhoria contínua (incluindo: - O modelo de melhoria contínua), Habilitação de mudança, Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de problema, Gerenciamento de requisição de serviço, Central de serviço, Gerenciamento de nível de serviço.



# ITIL® V4

## FOUNDATION



## OBJETIVOS

Ao final do Treinamento os profissionais deverão ser capazes de:

- Analisar o Gerenciamento de Serviço de TI por meio de um modelo operacional fim-a-fim para criação, entrega e melhoria contínua de produtos e serviços habilitados pela tecnologia;
- Aplicar uma abordagem holística da co-criação de valor com os clientes e outras partes interessadas na forma de produtos e serviços;
- Descrever os Princípios orientadores ITIL® 4 que ajudam os profissionais a lidar com qualquer mudança;
- Explicar as quatro dimensões do gerenciamento de serviço que posicionam os serviços de TI no contexto de negócio mais amplo;
- Apontar os Conceitos-chave Lean IT, Agile e DevOps e o motivo de serem tão importantes para entregar valor ao negócio;
- Identificar como as práticas descritas na ITIL® 4 manterão o valor e a importância provenientes dos processos ITIL® atuais, enquanto se expandem para se integrar a diferentes áreas de gerenciamento de serviço e de TI, da demanda ao valor.

### Metodologia do Curso:

A metodologia do treinamento é expositiva, através da apresentação de todo o conteúdo relacionado à exemplos reais relacionados à aplicação imediata do conteúdo abordado. São aulas interativas onde o profissional participante tem a possibilidade de desde o primeiro dia de curso reforçar sua aprendizagem através de simulados oficiais e um banco exclusivo, com mais de 100 questões abordando todos os temas previstos - dessa forma garantiremos uma preparação consistente e bem próxima à situação do exame de certificação.

O instrutor com mais de 40 anos de atuação usará diferentes técnicas que possam captar a atenção do público, incentivará e instigará a memorização, através da repetição, da ênfase e de outras técnicas, além de facilitar a conexão do conteúdo explicado com algum outro assunto que o participante já domina.