ITIL 4 Foundation

ITIL

Com certificação

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 21h

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 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 digital. Uma parte importante da formação é vincular o ITIL a novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.

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).

O curso inclui o respectivo exame de certificação, de realização remota.

Inclui ainda uma segunda oportunidade de exame!

Se o resultado do primeiro exame não for bem sucedido, o formando tem uma segunda oportunidade para a sua certificação:

- Válida para formandos que no resultado do primeiro exame não obtenham aprovação, ou seja, não será válida se não comparecer ao primeiro exame;
- Terá que ser realizado no prazo máximo de 6 meses após o primeiro exame;
- Será de realização Online, através de Remote Proctoring, por isso o formando poderá fazê-lo a partir de casa ou do escritório;
- O formando recebe diretamente no email que utilizou para o registo do seu primeiro exame, todas as informações e instruções sobre a marcação deste segundo exame. Este processo será da responsabilidade do formando, não tendo a Rumos qualquer intervenção no processo de marcação do segundo exame;
- É pessoal e intransmissível e associado individualmente a cada formando;
- O exame é composto por 40 questões de escolha múltipla e tem a duração de 60 minutos. 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.

Metodologia

- Sessões mistas de teoria e prática
- Experiência formativa complementada por exercícios e simulação de situações práticas com o obetivo 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?