



ITIL® 4 Foundation

Ementa do curso





ITIL® 4 Foundation

TREINAMENTO PARA A CERTIFICAÇÃO



Visão geral

O ITIL 4 Foundation permite aos candidatos analisar a Gestão de Serviços de TI por meio de um modelo operacional de ponta a ponta para a criação, entrega e melhoria contínua de produtos e serviços habilitados por tecnologia.

O ITIL 4 Foundation capacita os candidatos com:

- Uma abordagem holística para facilitar a co-criação de valor com clientes e outros stakeholders na forma de produtos e serviços.
- Os princípios orientadores do ITIL 4.
- As quatro dimensões da Gestão de Serviços.
- Conceitos-chave do Lean, Agile, DevOps e por que esses são importantes para fornecer valor comercial.
- Como as práticas do ITIL descritas no ITIL 4 manterão o valor e a importância fornecidos pelos processos atuais do ITIL, ao mesmo tempo em que se expandem para serem integradas em diferentes áreas da gestão de serviços e TI, desde a demanda até o valor

Para quem é o ITIL 4 Foundation

O ITIL 4 Foundation é adequado para indivíduos que necessitam de uma compreensão básica do framework do ITIL e de como ele pode ser utilizado para aprimorar a qualidade da gestão de serviços de TI em uma organização. A certificação também se aplica a profissionais de TI que trabalham em uma organização que adotou o ITIL e, portanto, precisam estar cientes e contribuir para o programa geral de melhoria de serviços.

O ITIL 4 continua a apoiar a comunidade de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) enquanto se expande para um público mais amplo de profissionais que trabalham no mundo digital, orientando como a TI se relaciona e lidera a estratégia de negócios em geral.

Este treinamento é recomendado para:

- Usuários e Clientes de TI
- Profissionais de TI e de áreas correlatas
- Gerentes de TI e Executivos de TI e Negócio



O que você vai aprender

Módulo 1 - Introdução e Conceitos chave para Gerenciamento de Serviços

- Principais conceitos do gerenciamento de serviços da ITIL® 4

Módulo 2 - As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços

- As quatro dimensões do gerenciamento de serviços da ITIL® 4

Módulo 3 - O Sistema de Valor de Serviço da ITIL® 4

- O objetivo e os componentes do sistema de valor de serviço da ITIL® 4

Módulo 4 - Princípios Orientadores da ITIL® 4

- Como os princípios orientadores da ITIL® 4 podem ajudar uma organização a adotar e adaptar o gerenciamento de serviços da ITIL® 4

Módulo 5 - Cadeia de Valor do Serviço

- As atividades da cadeia de valor do serviço e como eles se interconectam

Módulo 6 - Práticas para o Gerenciamento de Serviços

- As práticas chave do ITIL® 4 e como elas contribuem para as atividades da cadeia de valor