

ITIL® 4 Foundation

Preparatório para Certificação Oficial

+ Exame de Certificação

O que você vai aprender

Com o Treinamento ITIL® 4 Foundation você irá adquirir conhecimentos e uma compreensão básica da estrutura ITIL® e como ela pode ser usada para melhorar a qualidade do gerenciamento de serviços de TI dentro de uma organização.

Objetivo:

Este curso é um treinamento preparatório para o Exame ITIL-F (ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management). A certificação também se aplica aos profissionais de TI que trabalham dentro de uma organização que adotou a ITIL® e, portanto, precisam estar atentos e contribuir para o programa global de melhoria de serviços.

Pré-requisito:

Para o seu melhor aproveitamento do conteúdo do curso é necessário que você tenha conhecimentos básicos de tecnologia da informação.

Carga Horária: 16 horas

Conteúdo Programático

Módulo 1 – Introdução a ITIL® 4

- O que é ITIL® e sua evolução
- A Estrutura do ITIL® 4

Módulo 2 – Principais Conceitos para o Gerenciamento de Serviços

- Novo conceito de Gerenciamento de Serviços Moderno
- Produtos e serviços o Valor e co-criação de valor
- Organização, provedores de serviço e consumo de serviço
- Relações de serviços
- Valor: Resultados, custos e risco

Módulo 3 – Princípios Orientadores da ITIL® 4

- Foco no valor
- Comece onde você está
- Progresso iterativo com feedback
- Colabore e promova a visibilidade
- Pense e trabalhe holisticamente
- Mantenha-o simples e prático
- Otimize e automatize

Módulo 4 – O Sistema de Valor de Serviço (SVS)

- Visão Geral do Sistema de Valor de Serviço (SVS)
- Entendimento do propósito e componentes do Sistema de Valor de Serviço (SVS)

Módulo 5 – As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços

- Organizações e Pessoas o Informação e Tecnologia
- Parceiros e Fornecedores
- Fluxos de valor e Processos

Módulo 6 – Atividades da Cadeia de Valor do Serviço

- Engajar/Engajamento o Plano/Planejar
- Melhoria/Melhorar o Desenho e Transição
- Obter e/ou Construir o Entrega e Suporte

Módulo 7 – Práticas Chave de Gerenciamento de Serviços ITIL® 4

- Melhoria Contínua
- Gerenciamento de Segurança da Informação
- Gerenciamento de Relacionamento
- Gerenciamento de Fornecedores
- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Habilitação ou Controle de Mudança
- Gerenciamento de Liberação
- Gerenciamento de Implantação
- Gerenciamento de Ativos de TI
- Gerenciamento de Configuração de Serviço
- Monitoramento e Gerenciamento de Eventos

- Gerenciamento de Incidentes o Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Requisições de Serviço o Central de Serviço

Preparação para o exame

- Simulado oficial completo com gabarito e justificativa das respostas anexadas.