



ITIL® Foundation

Version 5

CERTIFIED

by PeopleCert



ITIL® Foundation Version 5

O curso ITIL® Foundation Version 5 é a porta de entrada para a gestão moderna de serviços digitais. Ele apresenta os conhecimentos fundamentais para compreender, aplicar e aprimorar as práticas do ITIL em diferentes tipos de organizações.

Ao longo da formação, o participante aprenderá como criar e entregar valor por meio de produtos e serviços digitais, além de entender a gestão de riscos, os custos e os resultados, sempre alinhado às boas práticas de governança e melhoria contínua. Este curso prepara o aluno para a certificação e para atuar de forma mais estratégica na entrega de valor na era digital.

Carga horária: 2 dias / 4 noites.

Público-alvo:

Este curso é ideal para:

- Profissionais de TI que buscam uma compreensão fundamental da gestão de serviços digitais.
- Gerentes de Serviço, Analistas de Negócios, Arquitetos de Soluções e Líderes de Equipe envolvidos na entrega e suporte de produtos e serviços digitais.
- Qualquer pessoa que precise obter a certificação ITIL® Foundation Version 5.
- Indivíduos que trabalham em organizações que adotaram ou planejam adotar o ITIL.
- Profissionais que desejam aprimorar suas habilidades em gestão de serviços e alinhar a TI com os objetivos de negócio.



Conteúdo Programático



Apresentação

- Introdução
- Materiais de aprendizado
- O que é ITIL
- Esquema de Qualificação Oficial ITIL
- Objetivos do curso



Conceitos-chave de Gerenciamento de Produtos e Serviços Digitais

- Apresentação
- Produto Digital e Serviço Digital
- Ciclo de Vida de Produto e Serviço do ITIL
- Saída e Resultado
- Custo e Risco
- Valor
- Ofertas de Serviço
- Atividade
- Teste de conhecimento



Relacionamentos de Serviços

- Apresentação
- Organizações
- Papeis no gerenciamento, entrega e consumo de serviços
- Tipos relacionamento de serviços
- Jornada de serviço
- Qualidade de Serviço e Nível de Serviços
- Teste de conhecimento



O Sistema de Valores ITIL (ITIL VS)

- Apresentação
- Sistema de Gerenciamento e Governança
- O Sistema de Valores ITIL
- Teste de conhecimento



Governança

- Apresentação
- Governança da tecnologia digital
- Teste de conhecimento



Princípios Orientadores do ITIL

- Apresentação
- O que é um Princípio Orientador do ITIL
- Foque no valor
- Comece de onde você está
- Progrida iterativamente com feedback
- Colabore e promova visibilidade
- Pense e trabalhe holisticamente
- Mantenha de forma simples e prática
- Otimize e automatize
- Interação dos princípios
- Teste de conhecimento



Cadeia de Valor e Práticas de Gerenciamento ITIL

- Apresentação
- Os elementos do ciclo de vida de produtos e serviços do ITIL
- Modelos operacionais e cadeias de valor
- Práticas de Gerenciamento ITIL
- Atividade 1: Descoberta
- Atividade 2: Design
- Atividade 3: Aquisição
- Atividade 4: Construção
- Atividade 5: Transição
- Atividade 6: Operação
- Atividade 7: Entrega
- Atividade 8: Suporte
- Teste de Conhecimento



Fluxos de Valor: Mapeamento e Gerenciamento

- Apresentação
- Introdução aos fluxos de valor
- Tipos de fluxos de valor: essenciais e complementares
- Etapas do mapeamento do fluxo de valor
- Teste de Conhecimento



Melhoria Contínua

- Apresentação
- O que é Melhoria Contínua
- Qual é a visão?
- Onde estamos agora?
- Onde queremos estar?
- Como chegamos lá?
- Aja!
- Estamos no caminho certo?
- Como mantemos as melhorias relevantes?
- Atividade
- Teste de Conhecimento



As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Produtos e Serviços

- Apresentação
- Uma abordagem holística para o gerenciamento de serviços
- Organizações e pessoas
- Cultura
- Liderança
- Habilidades e competências
- Pessoas e IA
- Tecnologia da informação
- Inteligência artificial
- Dados, informações e conhecimento
- Parceiros e fornecedores
- Fatores que influenciam a estratégia do fornecedor
- Fluxos e processos de valor
- Teste de Conhecimento



Integração do ITIL e de Outras Estruturas

- Apresentação
- Integrando ITIL com práticas DevOps
- Gerenciamento de projetos no ITIL
- Integrando ITIL com PRINCE2
- Teste de Conhecimento



Qual o Próximo Passo?

- Simulados
- Suporte
- Feedback

ka