

# ITIL® 4 Foundation + Voucher + Online Proctoring

## O que você aprenderá nesta formação

Credenciada e homologada pela PeopleCert® e AXELOS, a formação **ITIL® 4 Foundation** destina-se a apresentar o gerenciamento de serviços orientados aos modernos recursos de TI, proporcionando uma compreensão da linguagem comum e conceitos-chave, mostrando como estes recursos podem melhorar seu trabalho e o da sua organização com uma orientação da ITIL® 4. A qualificação levará à compreensão da estrutura de gerenciamento de serviços da ITIL® 4 e a evolução na adoção de tecnologias modernas e de formas de trabalho.



A ITIL® 4 expandiu as versões anteriores, fornecendo uma base prática e flexível para apoiar as organizações em sua jornada para o novo mundo da transformação digital. A ITIL® 4 fornece um modelo operacional de TI de ponta a ponta para entrega e operação de produtos e serviços habilitados para tecnologia e permite que as equipes de TI continuem desempenhando um papel crucial na estratégia de negócios mais ampla.

Esta formação é preparatória para o exame **ITIL® 4 Foundation**, tendo sido desenvolvida para qualquer pessoa que trabalhe em TI e que esteja procurando por formação em Gerenciamento de Serviços de TI e uma compreensão de como fornecer valor ao negócio. É também indicado para quem está procurando atualizar sua certificação ITIL v3. O preço abaixo inclui um voucher para o exame **ITIL® 4 Foundation** com *online proctoring* por até 3 horas. O exame destina-se a avaliar se o candidato demonstra recordação suficiente e compreensão da estrutura de gerenciamento de serviços da ITIL® 4, conforme descrito no Syllabus da qualificação da Fundação ITIL® 4. A qualificação da *ITIL® 4 Foundation* é um pré-requisito para outras qualificações de nível superior e que avaliam a capacidade do candidato de aplicar sua compreensão das partes relevantes no contexto do *framework* ITIL.

## A quem se destina

- Profissionais no início de sua jornada no Gerenciamento de Serviços
- Gerentes de ITSM e aspirantes a gerentes de ITSM (GSTI)
- Profissionais que trabalham em outras áreas de TI (digital, produto, desenvolvimento) com forte interface com a prestação de serviços
- Titulares de qualificações ITIL® existentes e que desejam atualizar seus conhecimentos

## Metodologia, Duração, Preço

Formação via *virtual class* ou presencial com combinação de aulas expositivas e práticas, e simulado, com duração de quatro dias. Akz 667.000 por participante, incluindo um voucher para o exame **ITIL® 4 Foundation**.

## Conteúdo Programático

**Módulo 0:** Introdução

**Módulo 1:** Principais Conceitos de Gerenciamento de Serviço

**Módulo 2:** Princípios Norteadores ITIL®

**Módulo 3:** As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviço

**Módulo 4:** Sistema de Valor do Serviço ITIL® (SVS)

**Módulo 5:** Cadeia de Valor de Serviço

**Módulo 6:** Práticas do Gerenciamento de Serviço Relevantes para o Nível Foundation da ITIL® 4

**Módulo 7:** Detalhamento das 7 Práticas Especificadas para a Certificação ITIL® 4 Foundation

O material da formação ITIL® 4 Foundation está baseado no material AXELOS ITIL®. O material é reproduzido sob licença de AXELOS. Todos os direitos reservados.