

# Venha se qualificar para o ITIL v4 Foundation.

## ITIL v4 – Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TIC (EaD)

Capacitar gestores, coordenadores, gerentes, e pessoal da equipe de serviços de TIC em framework de melhores práticas de GSI. Diferenciando-se da sua versão anterior, o ITIL v4 não foca apenas em TI, mas oferece um conjunto de práticas voltadas para a geração de valor agregado ao cliente, considerando tanto nível técnico quanto de negócios.

### Características

- ▲ 3 (três) semanas de duração, com 2 (dois) encontros online por semana (total de 6 encontros);
- ▲ Os encontros serão ao vivo com tutor e terão 2 (duas) horas de duração;
- ▲ Para o auto estudo, o material de apoio será disponibilizado no AVA: materiais de apoio e simulados;
- ▲ Sugerimos que antes de iniciar o curso, o aluno verifique o seu acesso à internet;
- ▲ Para acompanhamento do curso, sugerimos que o aluno acesse por um computador utilizando, de preferência, o navegador Firefox;
- ▲ Para os encontros online, sugerimos o uso de fones de ouvido com microfone;
- ▲ **Para conclusão do curso é necessário que o aluno responda aos questionários e possua 50% de presença nos encontros online.**

### Competências desenvolvidas

- ▲ Dominar os conceitos, princípios-chave e modelos de processos necessários para passar no exame da ITIL 4 Foundation;
- ▲ Entender como os princípios da ITIL podem ajudar um indivíduo a entender e aplicar o gerenciamento de serviços de TI em sua organização;
- ▲ Entender como melhorar a experiência do cliente e a eficiência do ITSM com a ajuda das ferramentas e técnicas do ITIL;
- ▲ Dominar os propósitos e termos-chave de 15 práticas ITIL;
- ▲ Conhecer as práticas recomendadas do setor para a implantação de serviços de TI.

### Conhecimentos prévios

Não há conhecimentos prévios.

### Investimento



esr.rnp.br



▲ R\$ 512,00

### Programa do curso

- ▲ Introdução ao Gerenciamento de Serviços e ao ITIL
- ▲ Gerenciamento de Serviços no mundo moderno
- ▲ Sobre o ITIL 4
- ▲ A estrutura e os benefícios do ITIL 4
- ▲ O Programa de certificação ITIL
- ▲ Conceitos chaves para o Gerenciamento de Serviços
- ▲ Valor e co-criação de valor
- ▲ Organização, Provedores de Serviço e Consumo de Serviço
- ▲ Produtos e Serviços
- ▲ Relacionamentos de Serviços
- ▲ Valor: Entradas, custos e riscos
- ▲ As quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços
- ▲ Organizações e Pessoas
- ▲ Informação e Tecnologia
- ▲ Parceiros e Fornecedores
- ▲ Fluxos de valor e Processos
- ▲ Fatores externos
- ▲ O Sistema de Valor do ITIL
- ▲ Overview no sistema de valor
- ▲ Governança
- ▲ Cadeia de valor de serviço
- ▲ Melhoria contínua
- ▲ Práticas
- ▲ Práticas de Gestão do ITIL
- ▲ Práticas gerais de Gestão
- ▲ Práticas de gerenciamento de serviços
- ▲ Práticas de gerenciamento técnico



esr.rnp.br



# Próximas turmas

Junho 2020

**ITIL v4 – Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TIC (EaD)**  
(GT147)

ESR EaD, 08 a 30/06/2020 – Modalidade EaD



[esr.rnp.br](http://esr.rnp.br)

