

## **I. APRESENTAÇÃO:**

Treinamento “**Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com ITIL 4**”. O ITIL 4 foi projetado para fornecer uma base prática e flexível para apoiar as organizações com seus produtos e serviços de TI e entrega digital. É uma base sólida de boas práticas, a partir da qual as organizações podem inovar e se transformar digitalmente. Partindo da entrega tradicional liderada por processos, a atualização se concentra na co-criação de valor de forma colaborativa entre a organização e as partes interessadas.

O ITIL 4 também permite analisar o ITSM, o desenvolvimento, as operações, as relações comerciais e a governança de maneira holística, garantindo que todas as funções da organização estejam trabalhando em direção a objetivos comuns. As mudanças culturais são necessárias, para que possam ocorrer transformações digitais.

## **II. PÚBLICO ALVO:**

Diretores de (TIC), Gestores de (TIC), Coordenadores de (TIC), Supervisores de (TIC), Analistas (Junior, Pleno e Sênior), Técnicos de TI e demais profissionais envolvidos no fornecimento de serviços de Tecnologia da Informação.

## **III. CARGA HORÁRIA: 16 horas.**

## **IV. BENEFÍCIOS DO TREINAMENTO:**

Aperfeiçoamento, Maturidade profissional e Desenvolvimento de uma Visão Holística, bem como uma compreensão satisfatória acerca dos seguintes pontos do framework: Fundamentos do Gerenciamento de Serviços, Princípios Orientadores do ITIL 4, As 4 dimensões do Gerenciamento de Serviços, Sistema de Valor de Serviço do ITIL 4, Overview das Práticas do ITIL 4 e Modelo de Melhoria Contínua do ITIL 4.

## **V. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

- **MÓDULO 1: Fundamentos de ITSM**
- **MÓDULO 2: As 4 Dimensões do ITSM**
- **MÓDULO 3: SVS ITIL 4**
- **MÓDULO 4: Modelo de Melhoria Contínua ITIL 4**
- **MÓDULO 5: Overview das Práticas do ITIL 4**

## VI. CONTEÚDO DETALHADO DO CURSO

### MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DE ITSM (4H)

#### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Promover conhecimentos fundamentais e introdutórios acerca de ITSM (Information Technology Service Management), Timeline do Framework ITIL, O ITIL pelo Mundo e seus benefícios principais.

#### 1.2. TÓPICOS:

- **Definições das Principais Terminologias ITSM:** Conceitos introdutórios sobre ITSM, sua evolução cronológica, Steps na Carreira ITIL. Gerenciamento de Serviços, Valor, Insourcing, Outsourcing, Co-Sourcing, Outtasks, etc.
- **Fundamentos para a Criação de Valor com ITSM:** Resultados, Custos e Riscos, Outputs and Outcomes, Utilidade e Garantia, etc.
- **Conceitos quanto aos Relacionamentos entre os Serviços:** (Service Relationships), Gerenciamento de Relacionamento de Serviços, Modelo de Relacionamento de Serviços, etc.
- **Os 7 Princípios (Guiding Principles):** Apresentação dos 7 princípios ITIL 4;
- **Discutir a Natureza dos Princípios Orientadores:** Compreensão detalhada e na íntegra de cada princípio do ITIL4;
- **Os Princípios Orientadores em consonância com o ITSM:** Demonstrar a Interação e a interdependência entre os princípios e os serviços de TI;

### MÓDULO 2: AS 4 DIMENSÕES DO ITSM (4H)

#### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Entender que o ITIL 4 suporta uma abordagem holística sobre o ITSM, definindo desta maneira, 4 dimensões que coletivamente são críticas para a facilitação da eficácia e da eficiência do valor para os clientes e stakeholders na forma de produtos e/ou serviços.

#### 2.2 TÓPICOS:

- **1ª Dimensão:** Organizações e Pessoas;
- **2ª Dimensão:** Informação e Tecnologia;
- **3ª Dimensão:** Parceiros e Fornecedores;
- **4ª Dimensão:** Fluxo de Valor e Processos;

### MÓDULO 3: SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇO DO ITIL 4 (2h)

#### 3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Analisar e Entender o Sistema de Valor de Serviço do ITIL 4.

### 3.2 TÓPICOS:

- **Overview SVS (Service Value System):** Visão geral do sistema de valor de serviço;
- **Overview SVC (Service Value Chain):** Visão geral da cadeia de valor de serviço;

## MÓDULO 4: MODELO DE MELHORIA CONTÍNUA ITIL 4 (2H)

### 4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Analisar e Entender o CIM (Continual Improvement Model) do ITIL 4.

### 4.2. TÓPICOS:

- **Introdução à melhoria contínua:** Visão geral do sistema de valor de serviço;
- **Modelo de Melhoria Contínua:** Visão geral da cadeia de valor de serviço;
- **Relação entre Melhoria Contínua e Princípios Orientadores**

## MÓDULO 5: OVERVIEW DAS PRÁTICAS DO ITIL 4 (4H)

### 5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Cobrir e descrever o propósito das várias práticas do ITIL 4.

### 5.2 TÓPICOS:

- **O que é uma prática no ITIL 4?**
- **Propósito das Várias Práticas do ITIL 4:** Compreensão geral das práticas ITIL 4, demonstrando como elas contribuem para as atividades da cadeia de valor;
- **Práticas do ITIL:** Práticas gerais de gerenciamento, Práticas de Gerenciamento de Serviços e Práticas de Gerenciamento Técnico.

## VII. RECURSOS DIDÁTICOS

Apresentação de slides e vídeos e uso de material de apoio (legislação aplicável, papéis de trabalho, textos técnicos, estudo de casos, exercícios).

## VIII. METODOLOGIA

- Aulas expositivas, com a participação dos alunos;
- Apresentação de Estudos de caso ou Exercício Prático para fixação do conhecimento acerca procedimentos de planejamento e execução de auditoria de tecnologia da informação e Comunicação.
- Resolução de problemas e exercícios práticos.

## IX. O TREINAMENTO INCLUI:

- **Certificado de conclusão** emitido pelo Estratégia Treinamentos LTDA.
- **Coffee Break** (sob consulta para treinamentos *In Company*).
- **Material de apoio.**

**X. INSTRUTOR:** A nossa equipe de professores associados é formada por Doutores, Mestres e especialistas com notórios conhecimentos em sua área de atuação.

**XI. TREINAMENTOS *IN COMPANY***

Solicite a sua proposta em nosso website.



*Promovendo Resultados!*