ITIL 4 Managing Professional Transition

Gestão de Serviços TI

- **Nível:**
- **Duração:** 40h

Sobre o curso

O objetivo do curso é preparar os formandos para o exame ITIL 4 Managing Professional Transition.

O ITIL4 faz uma atualização importante na gestão de serviços de IT, reformulando muitas práticas estabelecidas de *ITSM* no contexto mais amplo focado no cliente, fluxos de criação de valor e transformação digital. Uma parte importante da formação é a vinculação do ITIL4 a outras práticas emergentes como o *Lean, o Agile* e o *DevOps*.

Este é o esquema de certificação ITIL 4:

Para alcançar a designação de ITIL 4 Managing Professional, os candidatos terão que demonstrar possuir os conhecimentos suficientes e capacidade de aplicar na prática os conceitos abrangidos nos módulos:

- ITIL 4 Foundation
- Create, Deliver and Suppport (CDS)
- Drive Stakeholder Value (DSV)
- High Velocity IT (HVIT)
- Direct, Plan and Improve (DPI)

Sobre o exame

O exame é composto por 40 questões de escolha múltipla, e tem a duração de 90 minutos. O grau de aprovação é de 70% (28 de 40 questões).

O curso inclui o respectivo exame de certificação, de realização presencial. Atendendo ao contexto de pandemia COVID-19, o prazo para realização do seu exame foi alargado para 6 meses, após a data de término do curso.

Inclui ainda uma segunda oportunidade de exame!

Se o resultado do primeiro exame não for bem sucedido, o formando tem uma segunda oportunidade para a sua certificação:

- Válida para formandos que no resultado do primeiro exame não obtenham aprovação, ou seja, não será válida se não comparecer ao primeiro exame;
- Terá que ser realizado no prazo máximo de 6 meses após o primeiro exame;
- Será de realização Online, através de Remote Proctoring, por isso o formando poderá fazê-lo a partir de casa ou do escritório;
- O formando recebe diretamente no email que utilizou para o registo do seu primeiro exame, todas as informações e instruções sobre a marcação deste segundo exame. Este processo será da responsabilidade do formando, não tendo a Rumos qualquer intervenção no processo de marcação do segundo exame;
- É pessoal e intransmissível e associado individualmente a cada formando;
- O exame é composto por 40 questões de escolha múltipla e tem a duração de 60 minutos. O grau de aprovação é de 65% (26 de 40 questões).

Conheça os **prazos limite para realização do exame de certificação**.

Contacte-nos, caso tenha alguma específica sobre os exames.

Destinatários

Existing ITIL Expert qualification holders, and those who have 17 Credits with the ITIL credit scheme, wishing to develop their knowledge and application.

Objetivos

- allow candidates of the previous iteration of ITIL the opportunity of a straightforward transition to ITIL 4 in order to achieve the designation of ITIL 4 Managing Professional
- provide candidates with an understanding of the new ITIL 4 Foundation concepts and definitions, including the key differences between the previous iteration of ITIL and ITIL 4 and how they can be practically applied
- provide candidates with an understanding of the key elements from each one of the four ITIL Managing Professional (MP) modules: Create, Deliver and Support, Drive Stakeholder Value, High Velocity IT and Direct, Plan and Improve, and also ITIL 4 Foundation.

Pré-requisitos

An ITIL Expert qualification or at least 17 credits in ITIL V3 or ITIL 2011.

Metodologia

This course is delivered in a classroom setting using a case study and exercises that are designed to enhance the candidates understanding of ITIL 4. Students who have attended this course, and have done some self study, are suitably prepared to take the associated ITIL 4 Foundation test.

Programa

The course deals with the main elements of ITIL 4 Managing Professional and ITIL 4 Foundation:

- **ITIL 4 Foundation:** Becoming familiar with the basis of the service value system (SVS) and the four dimension model used to consider every component of the SVS.
- **ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support:** Integrating the various value streams and activities involved in creating, delivering and supporting IT products and IT services, including the supporting practices, methods and tools.
- **ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value:** Converting demand into value and looking at all types of interaction between service providers and customers, users, suppliers and partners.
- **ITIL 4 Specialist: High Velocity IT:** Applying Lean principles and a DevOps way of working to supplement working with Agile and Scrum.
- **ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve:** Learning the practical skills required to create an organization that continuously improves.