



CURSO ITIL® PRACTITIONER

A certificação ITIL® Practitioner oferece orientação prática sobre como adotar e adaptar a estrutura ITIL para suportar os objetivos do seu negócio.



A IT Partners

*

Pioneira na oferta de Consultoria em Governança e Gestão da Tecnologia da Informação, a IT Partners é reconhecida pelo mercado e pela imprensa especializada como referência nacional em projetos de adoção e treinamento de ITIL® e pela expertise em COBIT.

*

Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, ISO/IEC2000, Risco e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições internacionais, como o EXIN, APMG e a ISACA, já treinou mais de 5000 profissionais até 2015.

Indicado para profissionais que já aprenderam os conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).

O ITIL Practitioner não substitui nenhuma das certificações ITIL existentes.

O ITIL Practitioner abrange a abordagem de Melhoria Contínua de Serviços (CSI) como a forma de estruturar quaisquer iniciativas de melhoria.

O ITIL Practitioner também cobre três áreas cruciais para o sucesso de qualquer iniciativa de melhoria:

- Gestão da Mudança Organizacional
- Comunicação
- Medição e métricas.

A orientação do ITIL Practitioner segue 9 Princípios Orientadores:

1. Foco no valor
2. Design para a experiência
3. Comece onde está
4. Trabalhe holisticamente
5. Progresso iterativamente
6. Observe diretamente
7. Seja transparente
8. Colaborar
9. Mantenha simples

Introducing the latest evolution to the ITIL® framework.

A ITIL® trata de Serviços!

Um serviço é um meio de entregar valor aos clientes, proporcionando resultados pretendidos sem a propriedade de custos e riscos específicos.

Requer trabalho em equipe organizado e sincronizado!

De um modo geral, os serviços facilitam os resultados por melhorar o desempenho do negócio e reduzir o impacto de restrições.

Enquanto alguns serviços melhoraram o desempenho de tarefas mais simples e no nível operacional, outros têm um impacto na empresa inteira.

O CURSO

Este curso possibilita a discussão crítica e sistemática sobre a adequabilidade do modelo de melhores práticas à realidade dos participantes.

O ITIL Practitioner abrange a abordagem de Melhoria Contínua de Serviços (CSI) como a forma de estruturar iniciativas de melhoria;

Cobre principais áreas para o sucesso de qualquer iniciativa de melhoria;

Apresenta 9 (nove) princípios norteadores para apoiar abordagem da adaptação e implantação das melhores práticas;

PÚBLICO ALVO

- Público tradicional de ITIL Fundamentos
 - Profissionais de GSTI
 - Gerentes de TI
- Candidatos a Certificação:
 - Certificados no nível de Fundamentos, mas que não seguiram para nenhuma outra certificação ITIL, como a Expert;
 - Indivíduos que atualmente estão fazendo ou pretendem fazer os cursos e exames do nível Intermediário ITIL, mesmo porque o curso da ITIL Practitioner pontua para a formação ITIL Expert;

OBJETIVOS DO CURSO

No final deste curso os participantes vão adquirir competência para:

- Compreender os conceitos de ITSM;
- Como adotar e adaptar as práticas do ITIL;
- Compreender os princípios norteadores;
- Modelo de Melhoria Contínua;
- Medição e métricas;
- Comunicação efetiva e eficiente;
- Gerenciamento da mudança organizacional;
- Fazer o exame de certificação ITIL Practitioner do EXIN.

PRÉ-REQUISITOS PARA EXAME

- Para fazer o exame do ITIL Practitioner, os indivíduos devem possuir um certificado do ITIL Foundation;
- O ITIL Practitioner não é um pré-requisito para as qualificações do ITIL Intermediário;
- ITIL Practitioner vale três créditos para a qualificação ITIL Expert;
- O ITIL Practitioner também vale 15 pontos para seu emblema digital ITIL como parte do Programa de Desenvolvimento Profissional AXELOS;
- O exame é com consulta e composto de perguntas de múltipla escolha com base em um cenário;

MATERIAL DO CURSO

- Cópia do material de apresentação em sala de aula;
- Exercícios;
- Simulado do Exame;

SOBRE O EXAME

- Pré-requisitos: **Certificação de ITIL Foundation.**
- Formato do exame: composto por **40 questões** de múltipla escolha, sendo necessário acertar no mínimo **28 questões (70%)**.
- O livro oficial ITIL Practitioner Guidance pode ser consultado no exame.
- Tempo: 2 horas e 49 minutos de duração (25% já incluído para não nativos em inglês).
- Nível de dificuldade: Bloom 1, 2, 3 e 4 - Entendimento, Compreensão, Aplicação e Análise.
- Baseado em Cenários, com questões relacionadas a estudos de caso
- Idioma disponível: inglês
- Exame via internet (monitorado via webcam), com resultado imediato..

DURAÇÃO DO TREINAMENTO

16 horas.



Sobre a IT Partners

Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado contam com nossos serviços e treinamentos.

Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos. A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, ISO 31000, ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504.

Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 67/68 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830

