

## ITIL® 2011 Practitioner (ITIL2011P)

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Preço:** 1450€
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 21 horas

Enquanto que o ITIL® Foundation foca o “o quê” e “porquê”, o **ITIL® Practitioner** mostra o “como” iniciar a adoção da framework do ITIL® e como adapta-la às situações e responsabilidades do dia-a-dia, fornecendo maior confiança aos profissionais nas suas capacidades para estruturar e contribuir para as iniciativas do ITSM.

O ITIL® Practitioner oferece uma orientação prática para apoiar seus objetivos de negócios, desenvolver as competências necessárias para na aplicação dos conceitos do ITIL® na organização e assegurar valor para o negócio através de fit-for-purpose e fit-for-use services.

O ITIL® Practitioner foca-se na abordagem do **Continual Service Improvement (CSI)** como forma de estruturar as iniciativas de melhoria. O ITIL® Practitioner cobre também 3 áreas chave, cruciais para o sucesso de qualquer iniciativa de melhoria:

- Gestão da mudança organizacional;
- Comunicação;
- Medição e Métricas.

O ITIL® Practitioner não substitui qualquer certificação ITIL existente. É um complemento e encaixa-se no esquema atual de certificações ITIL. O ITIL Practitioner não é um pré-requisito para o nível Intermediate do ITIL.

---

### Destinatários

- IT Professionals,
- IT Support Staff,
- Application,
- Project and Business Managers,
- any member of an IT team involved in the delivery of IT Services.

---

## Pré-requisitos

To take the ITIL® Practitioner exam, individuals must hold an existing ITIL Foundation certificate.

---

## Objetivos

No final da ação de formação os participantes deverão estar aptos a:

- Be able to use IT Service Management concepts that are important drivers of continual service improvement
  - Be able to apply the ITSM guiding principles in a real-world context
  - Be able to apply the CSI approach to manage improvements in a given organizational context
  - Be able to use metrics and measurement to enable continual service improvement
  - Be able to communicate effectively to enable continual service improvement
  - Be able to apply organizational change management to support continual service improvement
- 

ITIL® and PRINCE2® are registered trade marks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.  
All rights reserved.

Rumos is an affiliate of Quint. Quint is an ATO of PeopleCert.