

Artificial Intelligence e o impacto no ITSM

Domine a Transformação Digital

Curso prático de ITSM, IA e ITIL 4 para profissionais de elite



A IT Partners

* Uma empresa voltada para a transformação das organizações e a propagação do conhecimento em organizações de médio e grande porte através da aplicação de metodologias, focada no uso estratégico e planejado da tecnologia da informação aos processos de negócio

Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, ISO/IEC20000, ISO/IEC27000 e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições como a Axelos, EXIN, Peoplecert e a ISACA, já treinou mais de 25000 profissionais até 2023.

No cenário em constante evolução da tecnologia, o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) se destaca como um elemento fundamental nas empresas modernas.

O futuro do ITSM: ITIL e IA generativa juntas:

A convergência do ITIL e da IA generativa irá redefinir o futuro do ITSM. Esta integração levará a um gerenciamento de serviços de TI mais proativo e preditivo, onde possíveis problemas serão resolvidos antes que afetem as operações de negócios.

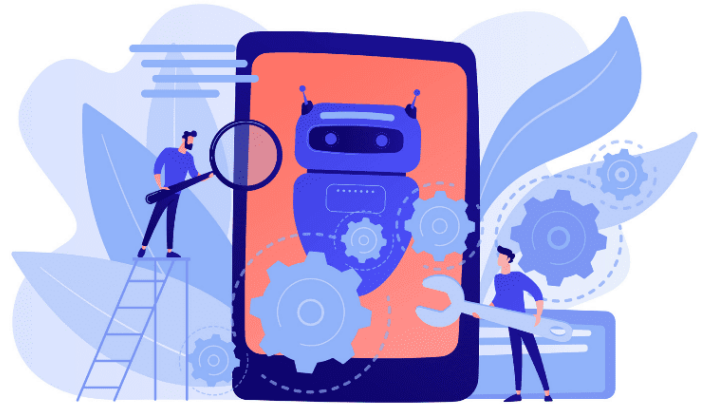
A aprendizagem e a adaptação contínuas tornar-se-ão fundamentais para as estratégias de ITSM.

Para os profissionais de TI, isso significa adaptar-se a um cenário em mudança, onde as habilidades técnicas estão interligadas com a compreensão da IA e da análise de dados.

A preparação para essas mudanças envolve manter-se atualizado com os avanços da IA, compreender as implicações da IA no ITSM e desenvolver habilidades para gerenciar de forma eficaz os sistemas de TI orientados pela IA.

IA generativa e ITIL: uma combinação perfeita para ITSM

A Deep Dive into Generative AI and its Role in ITSM



O surgimento da IT Infrastructure Library (ITIL) marcou um passo significativo nessa direção, oferecendo uma abordagem padronizada para práticas de ITSM.

O ITIL, com sua estrutura estruturada, ajuda as organizações a gerenciar riscos, fortalecer o relacionamento com os clientes, estabelecer práticas econômicas e construir um ambiente de TI estável que permita crescimento, escala e mudança.

Mas à medida que a tecnologia avança, também avançam as metodologias para a gerir.

É aqui que a Inteligência Artificial Generativa (IA Generativa) entra em cena.

A IA generativa, conhecida pela sua capacidade de criar conteúdos e soluções, possui um potencial notável para transformar o ITSM.

Esta integração poderá revolucionar a forma como os serviços de TI são geridos, entregues e melhorados, conduzindo a uma eficiência e inovação sem precedentes no ITSM.

DESCRIÇÃO DO CURSO

Quatro módulos de 4 horas intensas de prática no desenvolvimento e atividades na implementação de AI para profissionais de ITSM

ESCOPO DO CURSO

Neste curso, vamos entender o uso da Inteligência Artificial (IA) e como aplicá-la de maneira prática no Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). Abordaremos desde os fundamentos até as ferramentas do dia a dia e preparar o participante para identificar e priorizar a jornada da automação.

BENEFÍCIOS DO CURSO (EMENTA)

- **Domine os Fundamentos da IA:** Aprenda os princípios básicos da IA e descubra como criar contextos relevantes para aplicações práticas. Compreender os fundamentos é crucial para o sucesso na implementação da IA.
- **Transforme o ITSM com IA:** Explore como a IA pode revolucionar o Gerenciamento de Serviços de TI. Descubra como a combinação de IA e automação pode otimizar processos e melhorar a eficiência operacional.

- **Ferramentas Práticas para o Dia a Dia:** Conheça ferramentas de IA que você pode começar a usar imediatamente. Simplifique suas atividades diárias e eleve sua produtividade com soluções inteligentes.
- **Identifique Oportunidades e Mantenha a Governança:** Saiba como identificar oportunidades para aplicar IA e automação nos serviços de TI. Além disso, entenda como manter a governança ao introduzir automação no Service Desk.

EXAME COM RETAKE

Avalia o conhecimento adquirido durante o curso dos assuntos:

- Compreensão e entendimento dos fundamentos da IA,
- Automação de Processos e Processos Suscetíveis à Automação
- Aplicação da IA no Gerenciamento de Serviços,
- Compreensão do uso das ferramentas de IA e
- Saber como identificar oportunidades para aplicar a IA nos serviços de TI.

A base para o exame está na experiência de anos em IA da AutomationEdge e na competência de treinamento de milhares de alunos da IT Partners.

Número de Questões: 40

Índice de Aprovação: 65% (26 de 40)



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 27000, ISO 27701 e ISO 20000

Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 34/35 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830

