kod szkolenia: ZP-ITIL4-FX / PL DL 2d

ITIL® 4 Foundation - akredytowane szkolenie z egzaminem

W ofercie dostępna jest nowa wersja produktu ITIL® Foundation (wersja 5).
Zachęcamy do zapoznania się ze szkoleniem ITIL® Foundation (wersja 5)

Szkolenie ITIL®4 wprowadza uaktualnioną wersję ram zarządzania usługami IT.
Wersja 4 przejmuje wybrane elementy z poziomu Practitioner, szczególnie pryncypia. ITIL®4 wprowadza także, w duchu myślenia systemowego, sposób zarządzania produktami oraz usługami jako strumieniami wartości, od wyrażonego zapotrzebowania do mierzalnej wartości. Praktyki ITIL® są osadzone w spójnym ekosystemie, w którym produkty i usługi są dostarczane w nieprzerwanym cyklu tworzenia, testowania, wdrażania, informacji zwrotnej i doskonalenia.

OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® 4

ITIL® 4 Foundation to wymaganie wstępne do uzyskania jakiejkolwiek certyfikacji ITIL® 4, za wyjątkiem modułów rozszerzonych ITIL® Acquiring and Managing Cloud Services oraz ITIL® Sustainability in Digital and IT, w przypadku których nie obowiązują wymagania wstępne.

Tytuł ITIL® 4 Managing Professional można otrzymać po uzyskaniu certyfikatu z ITIL® 4 Create, Deliver and Support, Driver Stakeholder Value, High-velocity IT oraz Direct, Plan and Improve

Tytuł ITIL® 4 Strategic Leader jest przyznawany po uzyskaniu certyfikatu Digital and IT Strategy oraz Direct, Plan and Improve.

Tytuł ITIL® 4 Practice Manager jest przyznawany po uzyskaniu certyfikacji Create, Deliver and Support oraz

JEDNEJ certyfikacji z pakietów kursów: Monitor, Support and Fulfil, Plan, Implement and Control lub Collaborate, Assure and Improve.

ITIL® 4 Master to tytuł najwyższy, przyznawany po uzyskaniu tytułów ITIL® Practice Manager, Managing Professional oraz Strategic Leader.

Odbiorcy szkolenia

Szkolenie skierowane jest do:

- Kadry zarządzającej i pracowników organizacji IT planujących doskonalenie wewnętrznych procesów w oparciu o najlepsze praktyki ITIL®4, pracowników firm świadczących usługi IT
- Osób, które pragną podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania usługami informatycznymi i zdając egzamin uzyskać Foundation Certificate In IT Service Management (ITIL®4 Edition)

Korzyści

ITIL® to uznany na całym świecie zestaw najlepszych praktyk zarządzania usługami IT. Poznanie go pomoże Ci wykorzystać koncepcje, terminologię oraz procesy powszechnie stosowane w celu wsparcia rozwoju organizacji w obszarze ITSM. Umożliwi Ci też wprowadzenie usprawnień w zarządzaniu danymi wykorzystywanymi przez organizację oraz efektywne mierzenie wydajności zarządzanych przez Ciebie usług IT. Ucząc się ITIL®, przygotowujesz się do zastosowania nowych umiejętności w zarządzaniu przedsiębiorstwem.
Korzyści dla uczestnika szkolenia:

- Certyfikat ITIL® wyznacza punkt odniesienia, który określa Twoje umiejętności i znajomość zasad zarządzania usługami IT. Przedsiębiorstwa na całym świecie uznają certyfikację ITIL® za warunek wstępny przyjęcia do pracy w dziale zarządzania usługami IT.
- Udział w szkoleniu umożliwi poznanie standardowej terminologii i procesów zarządzania określonych w ITIL®, co ułatwi Ci komunikację z dostawcami i partnerami biznesowymi w obszarze zarządzania usługami IT oraz pomoże skoncentrować się na oczekiwaniach klientów i doświadczeniach użytkowników.
- Jakość świadczenia usług zależy od umiejętności i wiedzy pracowników działu IT. Szkolenie ITIL® ma na celu dostarczenie wiedzy oraz przygotowanie menedżerów IT do sprawnego rozwiązywania problemów.
- Znajomość ITIL® wpływa na poprawę efektywności kosztowej procesów biznesowych, których

elementem są usługi IT. Dzięki umiejętnej optymalizacji wykorzystania dostępnych zasobów z uwzględnieniem potencjalnych czynników ryzyka rośnie ROI, co pomaga organizacji osiągać zrównoważony wzrost.

- Zdobycie certyfikatu ITIL® podnosi Twoje kwalifikacje, co może się przekładać na wzrost wynagrodzenia. Oprócz aspektu płacowego zyskujesz także większe możliwości dalszego rozwoju kariery zawodowej.

Program szkolenia

1. Wprowadzenie
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
   - Wartość i jej tworzenie
   - Organizacje, dostawcy usług, korzystający z usług i inni interesariusze
   - Produkty a usługi
   - Model relacji usługowych
   - Wartość: rezultaty, koszty i ryzyka
3. Cztery wymiary zarządzania usługami
   - Organizacje i ludzie
   - Informacja i technologia
   - Partnerzy i dostawcy
   - Strumienie wartości i procesy
4. System wartości usługi
   - Szansa, zapotrzebowanie i wartość
   - Podstawowe zasady ITIL®
   - Nadzór
   - Łańcuch wartości usługi
   - Ciągłe doskonalenie
   - Praktyki
5. Ogólne praktyki zarządzania
   - Ciągłe doskonalenie
   - Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
   - Zarządzanie relacjami
   - Zarządzanie dostawcami
6. Praktyki zarządzania usługami
   - Umożliwienie zmian
   - Zarządzanie incydentami
   - Zarządzanie zasobami IT
   - Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
   - Zarządzanie problemami

- Zarządzanie wydaniami
- Zarządzanie konfiguracją usług
- Service desk
- Zarządzanie poziomem świadczenia usług
- Zarządzanie wnioskami o usługę

7. Techniczne praktyki zarządzania
   - Zarządzanie wdrożeniami
8. Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych

Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie słuchaczy.

Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenia wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 Foundation
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 Foundation w wersji online

Dodatkowe opcje:

- Powtórka egzaminu Take2 re-sit exam: 200 zł (Uwaga: za pośrednictwem Altkom Akademia możliwe jest wykupienie tej opcji tylko przed szkoleniem)

Ceny prezentowane na stronie mają zastosowanie do sprzedaży na rynku polskim. Dla klientów spoza Polski lub w sytuacji, gdy egzamin PeopleCert wymaga rozliczenia według innego regionu, cena końcowa może zostać skorygowana zgodnie z obowiązującą regionalną polityką cenową PeopleCert.
Skontaktuj się z nami, aby potwierdzić cenę i otrzymać ofertę dopasowaną do kraju/regionu: szkolenia@altkom.pl

Język

- Szkolenie: polski
- Materiały: polski
- Egzamin: polski lub angielski
- Podręcznik: polski lub angielski

Metoda egzaminacyjna

Uczestnicy szkolenia otrzymają voucher na egzamin w formie online. Voucher jest ważny 6 miesięcy.
Po szkoleniu uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta.
Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – przedstawiciela firmy PeopleCert, który podpina się zdalnie pod pulpit zdającego i nadzoruje przebieg egzaminu za pomocą kamery.
Zdający jest zobowiązany, na prośbę proktora, do okazania za pośrednictwem kamery pomieszczenia, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

Czas trwania

2 dni / 16 godzin

Opis egzaminu

- Czas trwania egzaminu 60 minut
- Test jednokrotnego wyboru składający się z 40 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 65% (26 z 40 poprawnych odpowiedzi)
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych