

ITIL® 4 Foundation - akredytowane szkolenie z egzaminem

ITIL 4 Foundation z egzaminem ITIL Foundation Certificate in IT Service Management



Poszerzaj swoją wiedzę
z naszymi pakietami **szkoleń e-learningowych!**

Szkolenie ITIL® 4 wprowadza uaktualnioną wersję modelu 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 łańcuchami 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

CEL PROJEKTU SZKOLENIOWEGO

- Zrozumienie pryncypiów, kluczowych pojęć i wymiarów zarządzania usługami
- Pozyskanie sprawności w wykorzystaniu praktyk ITIL®
- Przygotowanie do egzaminu ITIL® 4 Foundation

PRZEZNACZENIE 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 WYNIKAJĄCE Z UKOŃCZENIA SZKOLENIA

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

Korzyści dla organizacji:

- Wdrożenie ITIL4® pomaga firmom, niezależnie od ich rozmiaru i branży, świadczyć usługi IT na najwyższym poziomie – na miarę nowej ery technologicznej
- Dzięki elastyczności ITIL4® firma będzie gotowa do szybkiego wprowadzania w miarę potrzeb kolejnych zmian technologicznych.
- Znacznie poprawi się współpraca między różnymi interesariuszami procesu biznesowego, co umożliwi zespołom sprawniejszą pracę w obszarach zarówno zarządzania usługami IT, jak i wdrażania oraz utrzymywania tych usług.
- Firma będzie mogła przygotować się do zastosowania Agile i DevOps oraz określić oczekiwany sposób ich wykorzystania w zarządzaniu usługami IT.
- Wdrożenie najlepszych praktyk ITIL4® dotyczących zarządzania incydentami i zarządzania problemami umożliwi

szybkie przywracanie usług oraz opracowanie na przyszłość skutecznych sposobów rozwiązywania problemów technicznych.

METODA EGZAMINOWANIA

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 - osoba z firmy PeopleCert, który podpina się zdalnie pod pulpit kursanta i obserwuje przebieg egzaminu przez kamerkę.

Zdający jest zobowiązany pokazać proktorowi za pośrednictwem kamery pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

OCZEKIWANE PRZYGOTOWANIE SŁUCHACZY

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie słuchaczy.

AGENDA SPOTKANIA

Sala szkoleniowa

1. Wprowadzenie
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
 - Wartość i jej tworzenie
 - Organizacje, dostawcy usług, konsumenci 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, popyt i wartość
- Zasady przewodnie 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

- Kontrola zmian
- Zarządzanie incydentami
- Zarządzanie zasobami IT
- Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
- Zarządzanie problemami

- Zarządzanie wydaniem
- Zarządzanie konfiguracją usług
- Centrum obsługi użytkowników (service desk)
- Zarządzanie poziomem świadczenia usług
- Zarządzanie wnioskami o usługę

7. Techniczne praktyki zarządzania

- Zarządzanie wdrożeniami

8. Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych

Kod szkolenia	ZP-ITIL4-FX / PL DL 2d
Czas trwania	2 dni
Poziom	Podstawowy
Autoryzacja	Peoplecert ITIL