

kod szkolenia: ZP-ITIL5-EXP / PL DL 3d

ITIL® Experience (Wersja 5) - akredytowane szkolenie z egzaminem

W świecie cyfrowym przewagę budują organizacje, które potrafią szybko dostarczać wartość i dbać o pozytywne doświadczenie użytkownika. Szkolenie pokazuje, jak wykorzystywać ITIL® do projektowania i doskonalenia usług w taki sposób, aby realnie odpowiadały na potrzeby klientów i biznesu. Jest przeznaczone dla specjalistów IT i właścicieli produktów, którzy chcą zwiększyć efektywność współpracy między zespołami oraz poprawić jakość dostarczanych rozwiązań. Po szkoleniu będziesz w stanie lepiej rozumieć potrzeby użytkowników, projektować usługi z ich perspektywy oraz wykorzystywać ITIL® do zwiększania wartości biznesowej.



Odbiorcy szkolenia

- Właściciele usług i menedżerowie wsparcia IT
- Specjaliści ds. zarządzania incydentami, problemami i zmianami
- Właściciele produktów i menedżerowie produktów cyfrowych
- Analitycy biznesowi
- Architekci korporacyjni i projektanci rozwiązań
- Programiści, inżynierowie i praktycy DevOps
- Inżynierowie niezawodności (SRE)
- Osoby rozwijające kompetencje w zarządzaniu doświadczeniem usług



Korzyści

- Zrozumiesz, czym jest zarządzanie doświadczeniem i jak wpływa na wartość produktów oraz usług

- Dowiesz się, jak doświadczenie przekłada się na decyzje biznesowe i satysfakcję użytkowników
- Poznasz, jak ITIL łączy zarządzanie doświadczeniem z cyklem życia produktów i usług
- Nauczysz się identyfikować interesariuszy i analizować ich doświadczenia w ścieżkach usługowych
- Dowiesz się, jak projektować i usprawniać doświadczenia z wykorzystaniem modelu ITIL
- Nauczysz się zbierać i interpretować dane o doświadczeniach oraz wykorzystywać je w praktyce
- Opanujesz podejście ciągłego doskonalenia usług w oparciu o doświadczenia użytkowników
- Zrozumiesz, jak AI oraz standardy takie jak DevOps i PRINCE2 wspierają rozwój i usprawnianie usług



Program szkolenia

1. Kluczowe terminy i definicje ITIL®
 - Kluczowe koncepcje ITIL®
 - Kluczowe koncepcje doświadczenia
2. Doświadczenie ITIL®
 - Interesariusze usług
 - Doświadczenie i cztery wymiary ITIL®
 - Doświadczenie w cyklu życia produktu i usługi ITIL®
3. Rejestrowanie doświadczenia
 - Kluczowe koncepcje rejestrowania doświadczenia
 - Dowody doświadczenia
4. Ścieżka korzystania z usługi
 - Relacje, umowy i podróże usługowe
 - Organizacje
 - Interesariusze konsumenta
 - Interesariusze dostawcy
 - Doskonalenie doświadczenia cyfrowego
5. ITIL® i AI
 - Zarządzanie doświadczeniem w kontekście AI
 - Nadzór nad AI
6. ITIL i inne podejścia
 - ITIL® i DevOps
 - ITIL® i PRINCE2®



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagane jest posiadanie ważnego certyfikatu [ITIL® Foundation \(wersja 5\)](#) lub dowolnego certyfikatu ITIL®4 z wyjątkiem ITIL®4 Specialist: Acquiring & Managing Cloud Services (AMCS) oraz ITIL®4

Specialist: Sustainability in Digital & IT (SDIT)



Szkolenie obejmuje

- Akredytowane materiały szkoleniowe ITIL® Experience (Wersja 5)
- Voucher na egzamin certyfikacyjny ITIL® Experience (Wersja 5)
- Autoryzowany podręcznik ITIL® Experience (Wersja 5) 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: angielski
- Egzamin: 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 podpiną 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

3 dni / 24 godzin

Opis egzaminu

- Czas trwania: 90 minut (113 minut dla osób zdających w języku obcym)
- Test jednokrotnego wyboru: 40 pytań
- Minimalny próg zaliczenia: 70% (28/40)
- Egzamin typu „open book”
- Możliwość korzystania z oficjalnego podręcznika
- Pytania związane są ze scenariuszem projektu
- Język egzaminu: angielski