

ITIL® Foundation (wersja 5) - akredytowane szkolenie z egzaminem

ITIL® Foundation (wersja 5) wprowadza kandydatów w kluczowe koncepcje zarządzania cyfrowymi produktami i usługami oraz ustanawia wspólny język dla efektywnej praktyki w różnych organizacjach. Zawiera przegląd frameworku ITIL®, w tym jego podstawowych zasad, modeli bazowych i fundamentalnych koncepcji, oraz wyjaśnia, jak te elementy są wykorzystywane do tworzenia, dostarczania i ciągłego doskonalenia produktów i usług. ITIL® Foundation (wersja 5) pozwala kandydatom zrozumieć, jak wartość jest współtworzona poprzez efektywne zarządzanie produktami i usługami oraz jak organizacje stosują wytyczne ITIL® w celu poprawy wydajności, współpracy i rezultatów. Wyjaśnia również, jak framework ITIL® ewoluował, aby wspierać nowoczesne technologie, podejmowanie decyzji w oparciu o dane, automatyzację, sztuczną inteligencję i współczesne metody pracy, zachowując jednocześnie zdolność adaptacji do różnych kontekstów organizacyjnych i poziomów dojrzałości.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie zostało stworzone z myślą o osobach, które chcą świadomie rozwijać swoją karierę w świecie nowoczesnych usług i produktów cyfrowych.

To idealna propozycja dla:

- Osób rozpoczynających swoją przygodę z ITIL® i chcących zrozumieć najlepsze praktyki zarządzania usługami.
- Specjalistów stawiających pierwsze kroki w obszarze zarządzania produktami i usługami cyfrowymi.
- Menedżerów produktów i usług cyfrowych, którzy chcą uporządkować i wzmocnić swoje kompetencje.
- Przedstawicieli biznesu współpracujących z dostawcami rozwiązań cyfrowych i chcących lepiej rozumieć ich sposób działania.

- Osób aspirujących do rozwoju w kierunku nowoczesnych ról produktowych i usługowych.



Korzyści

- Dobre zrozumienie roli zespołu i poszczególnych osób w tworzeniu wartości dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych oraz innych interesariuszy.
- Umiejętność osadzania działań technicznych i kompetencji zespołu w kontekście biznesowym i klienckim.
- Posługiwanie się wspólnym, uporządkowanym językiem zarządzania produktami i usługami, ułatwiającym komunikację wewnątrz organizacji oraz współpracę z klientami, partnerami i dostawcami.
- Rozwinięcie umiejętności adaptacji do zmieniających się trendów biznesowych, technologicznych i organizacyjnych.
- Uzyskanie szerokiej, całościowej perspektywy zarządzania produktami i usługami, stanowiącej kontekst dla stosowania innych ram zarządzania oraz metod, technik i narzędzi technicznych.
- Zdobycie globalnie uznawanego certyfikatu oraz tytułu zawodowego.



Program szkolenia

1. Kluczowe terminy i definicje ITIL®
 - Zarządzanie produktami i usługami
 - Doświadczenie, strategia i transformacja
 - Oferta usług
 - Współtworzenie wartości
 - Relacje usługowe
2. Cztery wymiary zarządzania produktami i usługami ITIL®
 - Wprowadzenie do czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami ITIL®
 - Czynniki wewnętrzne i zewnętrzne
3. Cykl życia produktu i usługi ITIL®
 - Wprowadzenie do cyklu życia produktu i usługi ITIL®
 - Przeznaczenie i zakres działań cyklu życia produktu i usługi ITIL®
4. System wartości ITIL®
 - Elementy systemu wartości ITIL®
 - Zasady przewodnie ITIL®
 - Nadzór
 - Łańcuch wartości
 - Praktyki zarządzania

- Model ciągłego doskonalenia ITIL®
- 5. Identyfikacja, mapowanie i zarządzanie strumieniem wartości
 - Kluczowe koncepcje mapowania i zarządzania strumieniem wartości
 - Zastosowania strumieni wartości
 - Cel mapowania i zarządzania strumieniem wartości
- 6. ITIL® i sztuczna inteligencja
 - Wprowadzenie do sztucznej inteligencji (AI)
 - Zarządzanie sztuczną inteligencją (AI) w ITIL®
- 7. ITIL® i inne frameworki
- 8. ITIL® i DevOps
- 9. ITIL® i PRINCE2®



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie słuchaczy.



Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenia wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® Foundation (wersja 5)
- Autoryzowany podręcznik ITIL® Foundation (wersja 5) w formie 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 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 naukowej.

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