

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

ITIL® Service (Wersja 5) – akredytowane szkolenie z egzaminem

W środowisku cyfrowym organizacje muszą nie tylko projektować produkty, ale przede wszystkim skutecznie dostarczać i utrzymywać usługi, które przynoszą realną wartość biznesową. Szkolenie pokazuje, jak wykorzystywać ITIL® do zarządzania cyklem życia usług oraz zapewnienia ich jakości, ciągłości i efektywności. Jest przeznaczone dla specjalistów odpowiedzialnych za dostarczanie i utrzymanie usług, którzy chcą lepiej zarządzać ich działaniem i wartością. Po szkoleniu będziesz w stanie skuteczniej zarządzać usługami, usprawniać ich działanie oraz zwiększać ich wartość dla organizacji.



Odbiorcy szkolenia

- Właściciele usług i menedżerowie wsparcia IT
- Specjaliści ds. zarządzania incydentami, problemami i zmianami
- Kierownicy procesów ITSM
- Właściciele produktów i menedżerowie produktów cyfrowych
- Analitycy biznesowi
- Architekci korporacyjni i projektanci rozwiązań
- Programiści, inżynierowie i praktycy DevOps
- Osoby rozwijające kompetencje w zarządzaniu usługami i produktami cyfrowymi



Korzyści

- Dowiesz się, jaki jest cel, zakres i struktura cyklu życia produktów i usług ITIL® oraz jak są one stosowane w praktyce

- Poznasz, w jaki sposób działania łańcucha wartości organizacji wspierają poszczególne etapy cyklu życia
- Nauczysz się stosować działania cyklu życia, takie jak odkrywanie, projektowanie, pozyskiwanie, budowanie, wdrażanie, operowanie, dostarczanie i wsparcie
- Zrozumiesz role, rezultaty, czynniki sukcesu oraz metryki związane z działaniami w cyklu życia produktów i usług
- Dowiesz się, w jaki sposób praktyki zarządzania umożliwiają i wspierają działania w cyklu życia usług
- Poznasz, jak modele operacyjne, strumienie wartości usług oraz struktury organizacyjne wspierają skuteczne zarządzanie usługami
- Zrozumiesz, jak sztuczna inteligencja, automatyzacja oraz metodyki takie jak PRINCE2® i DevOps wspierają zarządzanie usługami i ich dostarczanie w całym cyklu życia



Program szkolenia

1. Produkty i usługi cyfrowe
 - Wprowadzenie do produktów i usług cyfrowych
 - Działania w zakresie zarządzania cyklem życia produktu i usługi ITIL®
2. Etap odkrywania (Discover)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
3. Etap projektowania (Design)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
4. Etap pozyskiwania (Obtain)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
5. Etap budowy (Build)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
6. Etap wdrożenia (Deploy)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
7. Etap utrzymania (Maintain)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania

- Etapy i rezultaty działania
- Czynniki sukcesu i miary działania
- 8. Etap dostarczania (Deliver)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
- 9. Etap wsparcia (Support)
 - Kluczowe koncepcje i praktyki działania
 - Etapy i rezultaty działania
 - Czynniki sukcesu i miary działania
- 10. Zarządzanie cyklem życia
 - Zarządzanie całym cyklem życia
 - ITIL®, AI i inne frameworki



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® Service (Wersja 5)
- Voucher na egzamin certyfikacyjny ITIL® Service (Wersja 5)
- Autoryzowany podręcznik ITIL® Service (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 podcina 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