

ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve (CAI) - akredytowane szkolenie z egzaminem



Szkolenie ITIL®4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve koncentruje się na doskonaleniu współpracy, zapewnianiu odpowiedniego poziomu usług, zarządzaniu ryzykiem związanym z bezpieczeństwem informacji oraz ciągłym doskonaleniu procesów w organizacjach IT. Kurs ten dostarcza wiedzy z zakresu zarządzania, która pomaga w budowaniu silnych relacji z partnerami biznesowymi, dostawcami usług i innymi interesariuszami.

OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® 4

ITIL® 4 Foundation to wymaganie wstępne do uzyskania jakiegokolwiek 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 jest przeznaczone dla profesjonalistów IT, którzy są odpowiedzialni za zarządzanie i doskonalenie usług IT oraz skuteczne budowanie relacji z interesariuszami w swoich organizacjach oraz na zewnątrz nich.

Jest idealne dla dyrektorów i kierowników IT, menedżerów usług, liderów zespołów, menedżerów praktyk ITIL, konsultantów IT oraz osób aspirujących do ról kierowniczych w zarządzaniu usługami IT.



Korzyści

- Zwiększenie efektywności współpracy w ramach zespołów oraz z partnerami zewnętrznymi.
- Umiejętność ustalania poziomów usług spełniających oczekiwania biznesu oraz opracowania i wdrożenia skutecznych strategii monitorowania i poprawy jakości usług IT.
- Umiejętność wdrażania ciągłego doskonalenia w procesach IT, co przekłada się na lepszą wydajność i satysfakcję klientów.
- Zwiększenie kompetencji w zakresie zarządzania dostawcami usług tak, by wspierać dostarczanie wysokiej jakości usług dla organizacji.
- Umiejętność zarządzania ryzykiem związanym z bezpieczeństwem informacji oraz integracji zasad bezpieczeństwa we wszystkich obszarach zarządzania usługami.
- Możliwość oceny dojrzałości procesów i praktyk zarządzania (ITIL®4 Capability Model) oraz określenia kierunków dalszego rozwoju.
- Uczestnik który zdał egzamin, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej. Certyfikat ITIL®4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve jest jednym z certyfikatów umożliwiających zdobycie tytułu ITIL®4 Practice Manager oraz ITIL®4 Master. Certyfikat ważny jest 3 lata.



Program szkolenia

1. Wprowadzenie do ITIL 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve
 - Cele i struktura szkolenia

- Podstawowe pojęcia i definicje
- 2. Współpraca i budowanie relacji (Praktyka Relationship Management)
 - Techniki efektywnej komunikacji i współpracy
 - Budowanie i podtrzymywanie efektywnych relacjami z interesariuszami
- 3. Zapewnienie odpowiednich poziomów świadczenia usług (Praktyka Service Level Mangement)
 - Metody i narzędzia zapewniania jakości
 - Monitorowanie i raportowanie jakości usług
- 4. Ciągłe doskonalenie (Praktyka Continual Improvement)
 - Ramy i modele doskonalenia procesów
 - Techniki identyfikacji i wdrażania usprawnień
- 5. Zarządzanie dostawcami i partnerami (Praktyka Supplier Management)
 - Strategiczne zarządzanie dostawcami
 - Budowanie długoterminowych relacji z partnerami
- 6. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Praktyka Information Security Management)
 - Podstawy zarządzania bezpieczeństwem informacji
 - Zarządzanie ryzykiem związanym z poufnością, integralnością i dostępnością informacji

Każdy z modułów zawiera następujące treści:

- Kluczowe koncepcje, cele i miary sukcesu danej praktyki
- Procesy i strumienie wartości praktyki
- Role i kompetencje praktyki
- Jak informacje i technologie wspierają praktykę
- Rola partnerów i dostawców w praktyce
- Jak model oceny dojrzałości ITIL może być wykorzystany do rozwijania praktyki
- Jak podstawowe zasady ITIL wspierają praktykę.



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagany ważny certyfikat [ITIL®4 Foundation](#).

Doświadczenie w pracy w dziale IT lub zarządzaniu usługami IT będzie dodatkowym atutem, ale nie jest konieczne.



Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenie wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 CAI
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 CAI 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 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

3 dni / 21 godzin

Opis egzaminu

- Czas trwania egzaminu 90 minut
- Test wielokrotnego wyboru złożony z 60 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 65%
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.