kod szkolenia: ZP-ITIL4-CAI / PL DL 3d

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 jakiejkolwiek 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 jest certyfikat ITIL®4 Foundation lub ITIL® Foundation (wersja 5)
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 opcj 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 wielokrotnegokrotnego wyboru złożony z 60 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 65%
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.