

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) - akredytowane szkolenie z egzaminem

3-dniowe szkolenie ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) jest jednym z 4 zaawansowanych szkoleń na ścieżce do uzyskania tytułu ITIL® 4 Managing Professional (MP). Szkolenie ITIL® 4 CDS jest czymś więcej niż tylko opisem praktyk lub procesów - to "klej", który scala cały **cykl życia usługi**, aby zapewnić rzeczywistą i trwałą wartość poprzez usługi. To praktyczny przewodnik dla tych, którzy pracują z szerokim zakresem usług wspieranych przez **IT** (IT-enabled). Zawiera jasne wskazówki, jak współpracować i koordynować wysiłki na rzecz projektowania, budowania i wspierania zintegrowanych i skutecznych produktów i usług. Celem jest praca z **technologią informatyczną** zamieniająca popyt w wartość, ale nie za pomocą odseparowanych silosów z technicznymi funkcjami, ale z jakością, synergia i spójnością.



Przeznaczenie szkolenia

Praktycy **zarządzania usługami IT**, którzy planują uzyskać tytuł ITIL Managing Professional (MP)
Osoby odpowiedzialne za obsługę **usług cyfrowych** lub wspieranych przez IT (**IT-enabled**) oraz za ich kompleksowe wsparcie i dostarczanie;
Typowe role w organizacji: Manager Service Desku i jego pracownicy; Dyrektor/ Kierownik infrastruktury IT i wsparcia technicznego; Manager problemów; Manager zmian; Manager wydań; Specjalista DevOps; Manager programu lub projektu ciągłego doskonalenia; Analityk ds. usług i wsparcia; Właściciel procesu; Service Level Manager, Service Owner itp.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Uczestnik który zdał egzamin otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

Certyfikat ITIL®4 Specialist: Create, Deliver and Support. Certyfikat ważny jest 3 lata.

Szerokie zrozumienie, jak **tworzyć, dostarczać i wspierać** usługi zgodnie z najnowszymi i najlepszymi praktykami rynkowymi.

Zrozumienie, jak planować i budować **strumień wartości** usług w celu tworzenia, dostarczania i wspierania usług.

Zrozumienie, w jaki sposób odpowiednie **praktyki ITIL** przyczyniają się do tworzenia, dostarczania i wsparcia usług w systemie wartości usług (**SVS**) ITIL i strumieniach wartość.



Metoda egzaminowania

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 – osoba z firmy PeopleCert, który podpina się zdalnie pod pulpit kursanta i obserwuje przebieg egzaminu przez kamerkę.

Zdający jest zobowiązany pokazać proktorowi za pośrednictwem kamerki pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.



Opis egzaminu

- Czas trwania egzaminu 90 minut
- Test wielokrotnego wyboru
- Minimalny próg zaliczenia to 70% (28 z 40 poprawnych odpowiedzi)
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Wymagany ważny [certyfikat ITIL® Foundation](#)



Język szkolenia

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski
- Egzamin: angielski

Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenia wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 CDS
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 CDS w wersji online.

Dodatkowe opcje:

- powtórka egzaminu Take2 re-sit exam: 200 zł

Czas trwania

3 dni / 21 godzin

Agenda szkolenia

Szkolenie **ITIL® 4 CDS** przedstawia najważniejsze aktywności związane z zarządzaniem usługami i wykracza poza obecny zakres biblioteki **ITIL® V3**, aby objąć również tworzenie usług i dostarczanie wartości. Program szkolenia obejmuje praktyki ITIL® 4, które są niezbędne do tworzenia, dostarczania i wspierania usług w całym modelu biznesowym zdefiniowanym w nowym systemie **wartości usług** (SVS) ITIL:

- Service design price and orchestration
- Software development and management
- Deployment management
- Release management
- Service validation and testing
- Change enablement
- Ensuring stakeholder satisfaction
- Service Desk

- Incident management – detection and resolution
- Problem management
- Knowledge management
- Service level management
- Monitoring and event management