

kod szkolenia: ZP-ITIL4-FX / PL DL 2d

ITIL® 4 Foundation - akredytowane szkolenie z egzaminem

Szkolenie ITIL® 4 wprowadza uaktualnioną wersję modelu zarządzania usługami IT. Wersja 4 przejmuje wybrane elementy z poziomu Practitioner, szczególnie pryncypia. ITIL® 4 wprowadza także, w duchu myślenia systemowego, sposób zarządzania produktami oraz usługami jako łańcuchami wartości, od wyrażonego zapotrzebowania do mierzalnej wartości. Praktyki ITIL® są osadzone w spójnym ekosystemie, w którym produkty i usługi są dostarczane w nieprzerwanym cyklu tworzenia, testowania, wdrażania, informacji zwrotnej i doskonalenia



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie skierowane jest do:

- Kadry zarządzającej i pracowników organizacji IT planujących doskonalenie wewnętrznych procesów w oparciu o najlepsze praktyki ITIL®4, pracowników firm świadczących usługi IT
- Osób, które pragną podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania usługami informatycznymi i zdając egzamin uzyskać **Foundation Certificate In IT Service Management** (ITIL® 4 Edition)



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

ITIL® to uznany na całym świecie zestaw najlepszych praktyk zarządzania usługami IT. Poznanie go pomoże Ci wykorzystać koncepcje, terminologię oraz **procesy** powszechnie stosowane w celu wsparcia **rozwoju organizacji w obszarze ITSM**. Umożliwi Ci też wprowadzenie usprawnień w zarządzaniu danymi wykorzystywanymi przez organizację oraz efektywne mierzenie wydajności zarządzanych przez Ciebie **usług IT**. Ucząc się ITIL®, przygotowujesz się do zastosowania nowych umiejętności w **zarządzaniu przedsiębiorstwem**.

Korzyści dla uczestnika szkolenia:

- Certyfikat **ITIL®** wyznacza punkt odniesienia, który określa Twoje umiejętności i znajomość zasad zarządzania **usługami IT**. Przedsiębiorstwa na całym świecie uznają certyfikację ITIL® za warunek wstępny przyjęcia do pracy w dziale zarządzania usługami IT.
- Udział w szkoleniu umożliwi poznanie standardowej terminologii i **procesów zarządzania** określonych w ITIL®, co ułatwi Ci komunikację z dostawcami i partnerami biznesowymi w obszarze zarządzania usługami IT oraz pomoże skoncentrować się na oczekiwaniach klientów i doświadczeniach użytkowników.
- Jakość świadczenia usług zależy od umiejętności i wiedzy pracowników **działu IT**. Szkolenie ITIL® ma na celu dostarczenie wiedzy oraz przygotowanie **menedżerów IT** do sprawnego rozwiązywania problemów.
- Znajomość ITIL® wpływa na poprawę efektywności kosztowej **procesów biznesowych**, których elementem są usługi IT. Dzięki umiejętnej optymalizacji wykorzystania dostępnych zasobów z uwzględnieniem potencjalnych czynników ryzyka rośnie ROI, co pomaga organizacji osiągać zrównoważony wzrost.
- Zdobycie certyfikatu ITIL® podnosi Twoje kwalifikacje, co może się przekładać na wzrost wynagrodzenia. Oprócz aspektu płacowego zyskujesz także większe możliwości dalszego rozwoju kariery zawodowej.

Korzyści dla organizacji:

- Wdrożenie ITIL4® pomaga firmom, niezależnie od ich rozmiaru i branży, świadczyć usługi IT na najwyższym poziomie – na miarę nowej **ery technologicznej**
- Dzięki elastyczności ITIL4® firma będzie gotowa do szybkiego wprowadzania w miarę potrzeb kolejnych zmian technologicznych.
- Znacznie poprawi się współpraca między różnymi interesariuszami **procesu biznesowego**, co umożliwi zespołom sprawniejszą pracę w obszarach zarówno zarządzania usługami IT, jak i wdrażania oraz utrzymywania tych usług.
- Firma będzie mogła przygotować się do zastosowania **Agile i DevOps** oraz określić oczekiwany sposób ich wykorzystania w zarządzaniu usługami IT.
- Wdrożenie najlepszych praktyk ITIL4® dotyczących zarządzania incydentami i zarządzania problemami umożliwi szybkie przywracanie usług oraz opracowanie na przyszłość skutecznych sposobów rozwiązywania problemów technicznych.



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 kamery pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.



Opis egzaminu

Egzamin ITIL4®

- Egzamin w formie online
- Czas trwania egzaminu 60 minut
- Test jednokrotnego wyboru
- Minimalny próg zaliczenia to 26 punktów na 40
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie słuchaczy.



Język szkolenia

- **Szkolenie:** polski
- **Materiały:** polski
- **Egzamin:** polski
- **Podręcznik:** angielski

Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenie wliczone są:

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

Czas trwania

2 dni / 16 godzin

Agenda szkolenia

1. Wprowadzenie
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
 - Wartość i jej tworzenie
 - Organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług i inni interesariusze
 - Produkty a usługi
 - Model relacji usługowych
 - Wartość: rezultaty, koszty i ryzyka
3. Cztery wymiary zarządzania usługami
 - Organizacje i ludzie
 - Informacja i technologia
 - Partnerzy i dostawcy
 - Strumienie wartości i procesy
4. System wartości usługi
 - Szansa, popyt i wartość
 - Zasady przewodnie ITIL®
 - Nadzór
 - Łańcuch wartości usługi
 - Ciągłe doskonalenie
 - Praktyki
5. Ogólne praktyki zarządzania
 - Ciągłe doskonalenie
 - Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
 - Zarządzanie relacjami
 - Zarządzanie dostawcami
6. Praktyki zarządzania usługami
 - Kontrola zmian
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie zasobami IT
 - Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
 - Zarządzanie problemami
 - Zarządzanie wydajnością
 - Zarządzanie konfiguracją usług
 - Centrum obsługi użytkowników (service desk)

- Zarządzanie poziomem świadczenia usług
 - Zarządzanie wnioskami o usługę
7. Techniczne praktyki zarządzania
- Zarządzanie wdrożeniami
8. Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych