

Program szkolenia

Moduł 1 – Wstęp i przegląd biblioteki ITIL

- Sprawy organizacyjne na temat kursu i egzaminu.
- Krótka historia biblioteki ITIL.
- Wprowadzenie do biblioteki ITIL4.
- Szczegółowy przegląd wszystkich elementów biblioteki.
- Podstawowe pojęcia.

Moduł 2 - Pryncypia

- Pryncypia biblioteki ITIL:
 - a. Skoncentruj się na wartości (Focus on value).
 - b. Zaczynaj od stanu bieżącego (Start where you are).
 - c. Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne (Progress iteratively with feedback).
 - d. Współpracuj i promuj widoczność (Collaborate and promote visibility).
 - e. Myśl i pracuj całościowo (Think and work holistically).
 - f. Zadbaj o prostotę i praktyczność (Keep it simple and practical).
 - g. Optymalizuj i automatyzuj (Optimize and automate).

Moduł 3 – Cztery wymiary ITSM

- Organizacje i ludzie.
- Informacje i technologie.
- Partnerzy i dostawcy.
- Strumień wartości i procesy.

Moduł 4 – System wartości usług SVS

- a. Pryncypia.
- b. Nadzór.
- c. Łańcuch wartości usługi.
- d. Praktyki.
- e. Ciągłe doskonalenie.

Moduł 5 – Ciągłe doskonalenie usług

- Model ciągłego doskonalenia usług.
- Miary i metryki.

Moduł 6 - Praktyki ITIL

- Omówienie praktyk.
- Praktyki wsparcia technicznego (Technical management practices).
- Praktyki zarządzania usługami (Service management practices).
- Ogólne praktyki zarządzania (General management practices)

Egzamin odbywa się w formie online
(po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora).