



PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® 4 FOUNDATION

Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	4
Grupa docelowa.....	4
Korzyści.....	4
Egzamin i certyfikacja.....	5
Program szkolenia.....	7
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	9

ITIL® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Wykorzystane na licencji PeopleCert. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Opis



2 dni



Szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: polski lub angielski

„Czwarta rewolucja przemysłowa”. Cyfrowa transformacja naszego świata prowadzi do nieuniknionych interakcji między ludźmi, technologiami cyfrowymi i zasobami fizycznymi. Jest to środowisko coraz bardziej dynamiczne i złożone, wymagające od organizacji coraz większej elastyczności i stale ulepszanego wyposażenia.

Jednym z narzędzi skutecznego zarządzania jest ITIL – zbiór najlepszych praktyk zarządzania usługami informatycznymi.

ITIL4 Foundation to dwudniowy kurs wprowadzający uczestników w nową odsłonę zbioru praktyk zarządzania usługami informatycznymi, dzięki, któremu poznajemy dwie podstawowe koncepcje budujące nowe podejście: system wartości usług (SVS) oraz cztery wymiary zarządzania usługami. Nowe ustrukturyzowanie najlepszych praktyk pozwala organizacjom lepiej zrozumieć a następnie optymalizować przepływy prace umożliwiające współkreowanie wartości z interesariuszami w zgodzie z misją, wizją i nadzorem organizacji.

Cel szkolenia

- przekazanie uczestnikom wiedzy z zakresu ITIL4, dzięki której będą mogli, w świadomy sposób uczestniczyć w zarządzaniu usługami,
- przygotowanie uczestników do egzaminu ITIL4 Foundation.

Grupa docelowa

- Osoby zainteresowane rozpoczęciem kariery w obszarze zarządzania usługami informatycznymi.

- Menadżerowie ITSM i osoby pragnące się rozwijać w kierunku zarządzania usługami informatycznymi.
- Osoby spoza IT zaangażowane w definiowanie wymagań lub weryfikowanie jakości usług informatycznych.
- Osoby zainteresowane uzyskaniem certyfikatu ITIL4® Foundation.
- Posiadacze starszych certyfikatów ITIL, pragnący uaktualnić wiedzę.

Korzyści

- Zrozumienie nowych koncepcji – system wartości usług i 4 wymiary zarządzania usługami,
- Zapoznanie z 15 podstawowymi praktykami (ITIL Practices),
- Zrozumienie siedmiu pryncypiów (Guiding Principles).

Egzamin i certyfikacja

Egzamin:

- egzamin obowiązkowy,
- test jednokrotnego wyboru,
- liczba pytań: 40,
- próg zaliczenia: 65% (26 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- język egzaminu: m. in. angielski, polski - do wyboru podczas rejestracji na egzamin,
- aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-4-foundation-2565>
- czas trwania: 60 minut (75 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- format: online (po szkoleniu online) lub stacjonarnie (po szkoleniu stacjonarnym),
- termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- brak możliwości korzystania z materiałów,
- ważność certyfikatu: 3 lata,
- uczestnik, który na egzaminie zdobył niezbędną do uzyskania zaliczenia liczbę punktów, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

Uwaga! Zgodnie z wytycznymi Akredytora, szkolenie należy kupić razem z pakietem egzaminacyjnym, który obejmuje **egzamin online, dostęp do ebooka oraz OTM (Official Training Materials)**.

Poza OTM otrzymasz akredytowane materiały szkoleniowe przygotowane przez Inprogress w formie prezentacji szkoleniowej.

Dodatkowo można zakupić powtórkę egzaminu Take2 Re-sit Exam Option. W przypadku negatywnego wyniku, opcja ta umożliwia ponowne podejście do egzaminu w formie online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez ponoszenia pełnego kosztu egzaminu.

Take2 Re-sit Exam Option można zakupić **wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu.**

Program szkolenia

MODUŁ 1 - Kluczowe definicje ITIL

- Podstawowe informacje o bibliotece ITIL i historia jej rozwoju.
- Podstawowe terminy i definicje: usługi, produktów, dostarczania i konsumpcji usług, wyników, rezultatów, ról w relacji usługowej: dostawców usług, korzystających z usług (klient, użytkownik, sponsor), dostawców, procesów, zarządzania usługami, zasobów usług, wartości (w tym użyteczności i gwarancji).
- Ćwiczenie: Wyniki i rezultaty.

MODUŁ 2 – Cztery wymiary zarządzania usługami

- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Strumień wartości i procesy
- Ćwiczenie: Relacje między wymiarami.

MODUŁ 3 – Podstawowe zasady ITIL

- Skoncentruj się na wartości,
- Zaczynaj od stanu bieżącego,
- Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne,
- Współpracuj i promuj widoczność,
- Myśl i pracuj całościowo,
- Zadbaj o prostotę i praktyczność,
- Optymalizuj i automatyzuj.
- Ćwiczenie: Podstawowe zasady – zastosowanie.

MODUŁ 4 – System wartości usług ITIL

- Omówienie koncepcji,
- Szanse i zapotrzebowanie,
- Wartość (dla różnych interesariuszy),
- Komponenty SVS: zasady, nadzór, łańcuch wartości usługi, praktyki, ciągłe doskonalenie
- Łańcuch wartości usług – działania
- Ćwiczenie: Strumień wartości

MODUŁ 5 – Ciągłe doskonalenie

- Model ciągłego doskonalenia
- Ćwiczenie opcja: Sudoku

MODUŁ 6 – Praktyki:

- Definicja praktyki
- Omówienie ogólne praktyk w podziale na trzy grupy:
 - Ogólne praktyki zarządzania,
 - Praktyki zarządzania usługami,
 - Praktyki zarządzania technicznego.

Podstawowe praktyki - monitoruj – wspieraj - spełniaj

- Service Desk
- Praktyka zarządzania incydentami
- Praktyka zarządzania problemami
- Praktyka zarządzania wnioskami i usługi
- Praktyka monitorowania i zarządzania zdarzeniami

Podstawowe praktyki – planuj – implementuj - kontroluj

- Praktyka umożliwiania zmian
- Praktyka zarządzania wdrażaniem
- Praktyka zarządzania wydaniem
- Praktyka zarządzania konfiguracją usług
- Praktyka zarządzania zasobami IT

Podstawowe praktyki – współpracuj – zapewniaj - doskonal

- Praktyki ciągłego doskonalenia
- Praktyka zarządzania relacjami
- Praktyka zarządzania poziomem świadczenia usług
- Praktyka zarządzania dostawcami
- Praktyka zarządzania bezpieczeństwem informacji

Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń

Szkolenia prowadzone są metodą **wykładową i warsztatową**.

CZĘŚĆ WYKŁADOWA	CZĘŚĆ WARSZTATOWA
Prowadzona jest w oparciu o przygotowaną przez prowadzącego prezentację multimedialną i wzbogacana jest poprzez zastosowanie dyskusji moderowanej, wymianę doświadczeń uczestników.	• ćwiczenia w małych grupach, • ćwiczenia indywidualne, • dyskusję moderowaną, • wymianę doświadczeń uczestników

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki** oraz **zdobycie praktycznych umiejętności**.