

ITIL® 4 Foundation

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł 1 – Wstęp i przegląd ITIL

- Sprawy organizacyjne na temat kursu i egzaminu.
- Krótka historia ITIL.
- Wprowadzenie do ITIL4.
- Ogólny przegląd głównych koncepcji ITIL.

Moduł 2 – Podstawowe zasady

- 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 zarządzania usługami

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

Moduł 4 – System wartości usług (SVS)

1. Podstawowe zasady.
2. Nadzór.
3. Łańcuch wartości usług.
4. Praktyki.
5. Ciągłe doskonalenie.

Moduł 5 – Ciągłe doskonalenie

- Model ciągłego doskonalenia.
- Miary i metryki.

Moduł 6 – Praktyki

- Ogólne omówienie koncepcji.
- Praktyki wsparcia technicznego* (Technical management practices).
- Praktyki zarządzania usługami* (Service management practices).
- Ogólne praktyki zarządzania* (General management practices).

*w zakresie wymagania na poziomie Foundation

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

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem towarowym należącym do AXELOS Limited i używanym za zgodą AXELOS. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Swirl logo™ jest znakiem towarowym należącym do AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.