



PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® 4 SPECIALIST:
Plan, Implement and Control

Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	3
Grupa docelowa	4
Korzyści	5
Egzamin i certyfikacja	5
Program szkolenia.....	6
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	8

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

Opis



3 dni



Szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

Szkolenie ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control (PIC) łączy pięć kluczowych praktyk: Umożliwianie zmian, Zarządzanie wydaniem, Zarządzanie wdrażaniem, Zarządzanie konfiguracją usług oraz Zarządzanie zasobami IT w spójne ramy planowania, wdrażania i kontroli komponentów usług i strumieni wartości. Moduł jest przeznaczony dla specjalistów pełniących role takie jak menedżerowie zmian, koordynatorzy wydań i wdrożeń, menedżerowie konfiguracji, menedżerowie zasobów IT oraz liderzy praktyk i stanowi element ścieżki certyfikacyjnej Practice Manager.

Uczestnicy dowiedzą się, jak te praktyki zapewniają rzetelne planowanie i realizację zmian oraz wydań, utrzymywanie dokładnych danych konfiguracyjnych oraz zarządzanie zasobami przez cały ich cykl życia, aby wspierać stabilność usług i dostarczanie wartości. Moduł kładzie nacisk na solidne podejście do planowania, koordynację wdrożeń minimalizującą zakłócenia, kontrolę komponentów usług oraz optymalizację wykorzystania zasobów w ramach Systemu Wartości Usług ITIL®.

Uczestnicy poznają, jak stosować czynniki sukcesu praktyk i odpowiednie metryki do oceny zdolności i dojrzałości praktyk oraz jak ludzie, procesy, technologia i ład organizacyjny współdziałają, wspierając podejmowanie decyzji. Tematyka obejmuje dopasowanie planowania i wdrażania do celów strategicznych, zarządzanie zależnościami między praktykami, zapewnianie integralności konfiguracji oraz osadzanie ciągłego doskonalenia w procesach planowania i kontroli.

Po ukończeniu kursu uczestnicy będą potrafili integrować te praktyki w strumieniach wartości, wykorzystywać dane konfiguracyjne i informacje o zasobach do podejmowania świadomych decyzji, koordynować działania związane ze zmianami i wydaniem z minimalnym wpływem na bieżące operacje oraz ciągle doskonalić podejścia do planowania i kontroli. Szkolenie przygotowuje również do egzaminu certyfikacyjnego ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control.

Dołącz do nas, by rozwinąć swoje kompetencje w zakresie praktyk zarządzania usługami i zdobyć certyfikat ITIL® 4 na poziomie specjalisty w obszarze Plan, Implement & Control.

Cel szkolenia

Szkolenie ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control (PIC) ma na celu rozwinięcie praktycznego zrozumienia, jak skutecznie stosować wybrane praktyki ITIL wspierające planowanie, wdrażanie oraz działania kontrolne w ramach Systemu wartości usług (SVS). Moduł

koncentruje się na kształtowaniu umiejętności i wiedzy niezbędnej do zarządzania zmianą, koordynacji wdrożeń oraz zapewnienia dokładnych informacji o konfiguracji usług, aby umożliwić stabilność, zgodność i dostarczanie wartości.

Uczestnicy szkolenia:

- ✓ Poznają, w jaki sposób uporządkowane działania planowania i projektowania wspierają skuteczne umożliwianie zmiany oraz niezawodną konfigurację usług i elementów infrastruktury.
- ✓ Nauczą się koordynować i realizować wydania oraz wdrożenia usług, wprowadzając nowe lub zmienione usługi z minimalnymi zakłóceniami i pełną identyfikowalnością.
- ✓ Zdobędą wiedzę, jak zapewnić dokładne i wiarygodne informacje o konfiguracji, dostępne w celu wspierania decyzji dotyczących zmian, wydań i wdrożeń oraz utrzymania kontroli nad komponentami usług.
- ✓ Zrozumieją, jak dopasować działania kontrolne i praktyki planowania do strategii organizacji, tolerancji ryzyka i wymagań dotyczących ładu.
- ✓ Rozwiną kompetencje w ocenie dojrzałości praktyk, zarządzaniu zależnościami oraz inicjowaniu ciągłego doskonalenia przy użyciu odpowiednich metryk i czynników sukcesu praktyki.
- ✓ Przyjmą zintegrowane, oparte na praktykach podejście wspierające proaktywne planowanie, niezawodne wdrażanie i skuteczną kontrolę strumieni wartości usług.
- ✓ Będą przygotowani do przystąpienia do egzaminu certyfikacyjnego ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control.

Grupa docelowa

- ✓ posiadacze certyfikatu ITIL® 4 Foundation rozwijający się w kierunku Practice Manager,
- ✓ specjaliści odpowiedzialni za zarządzanie zmianą i koordynację procesów umożliwiania zmian
- ✓ osoby nadzorujące zarządzaniem wydaniem nowych lub zmienionych usług, wdrażaniem komponentów i usług
- ✓ praktycy zarządzania konfiguracją dbający o dokładność i dostępność informacji konfiguracyjnych
- ✓ specjaliści zarządzania zasobami przez cały ich cykl życia
- ✓ osoby planujące i koordynujące wdrożenia usług, minimalizujące wpływ na bieżącą eksploatację
- ✓ koordynatorzy zależności między praktykami planowania, wdrażania i kontroli w ramach strumieni wartości usług

- ✓ uczestnicy chcący pogłębić umiejętność oceny dojrzałości praktyk PIC oraz stosowania krytycznych czynników sukcesu i metryk dla zapewnienia stabilności, zgodności i wartości dostarczanej klientom

Korzyści

- ✓ zrozumienie roli i celów praktyk umożliwiania zmian, zarządzania wydaniem, wdrożeniami, konfiguracją usługi i zasobami IT w kontekście planowania, wdrażania i kontroli,
- ✓ umiejętność zapewnienia rzetelnej informacji konfiguracyjnej, wspierającej decyzje dotyczące zmian i wdrożeń,
- ✓ praktyczne zdolności planowania i koordynowania wdrożeń nowych lub zmienionych usług z minimalnym wpływem na bieżącą eksploatację,
- ✓ wiedza o zarządzaniu zasobami IT przez cały cykl życia, umożliwiająca lepszą kontrolę kosztów, zgodność i optymalizację wykorzystania zasobów,
- ✓ zdolność do integrowania praktyk planowania, wdrażania i kontroli w spójnym podejściu wspierającym strumień wartości usług i cele organizacyjne,
- ✓ umiejętność stosowania czynników sukcesu i metryk do oceny efektywności tych praktyk oraz inicjowania działań doskonalących.

Egzamin i certyfikacja

Egzamin:

- wymagania wstępne: certyfikat ITIL® 4 Foundation oraz udział w akredytowanym szkoleniu ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control,
- egzamin obowiązkowy,
- test jednokrotnego wyboru,
- liczba pytań: 60,
- próg zaliczenia: 65% (39 na 60 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-specialist-plan-implement-and-control-3804>
- czas trwania: 90 minut (113 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- format: online,

- termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- brak możliwości korzystania z materiałów,
- ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy - data ważności jest podana na voucherze,
- 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 **pakiem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz OTM (Official Training Materials).

Przed wygaśnięciem ważności vouchera uczestnik ma możliwość wykupienia **przedłużenia** jego **ważności** o 6 miesięcy.

W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie można wykupić **powtórkę** (Take2 Re-sit Exam Option). 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 **w Inprogress wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu** lub **we własnym zakresie na swoim koncie PeopleCert, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu**. Osoby, które nie podejść do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

Program szkolenia

MODUŁ 1 - Wprowadzenie do Praktyk PIC

- Praktyki, procesy i strumienie wartości

MODUŁ 2 – Umożliwianie zmian – Change enablement

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Rozwój umiejętności umożliwiania zmian
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 3 – Zarządzanie wdrażaniem - Deployment management

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Rekomendacje dotyczące sukcesu praktyki
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 4 – Zarządzanie wydaniem - Release management

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Rekomendacje dotyczące sukcesu praktyki
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 5 – Zarządzanie konfiguracją usług – Service configuration management

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy
- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Rekomendacje dotyczące sukcesu praktyki
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 6 – Zarządzanie zasobami IT – IT asset management

- Przeznaczenie praktyki
- Kluczowe koncepcje i pojęcia
- Czynniki sukcesu praktyki i kluczowe metryki
- Strumienie wartości i procesy

- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Rekomendacje dotyczące sukcesu praktyki
- Sprawdzenie wiedzy

MODUŁ 7 – Podsumowanie

- Zmiany w kontekście strumienia wartości

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**.