



PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® Foundation Bridge (Version 5)

Spis Treści

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



Opis



1 dzień



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

Szkolenie **ITIL® Foundation Bridge (Version 5)** jest przeznaczone dla profesjonalistów posiadających certyfikat ITIL 4, którzy chcą w sposób uporządkowany i efektywny zapoznać się z ITIL® Foundation (Version 5). Kurs koncentruje się wyłącznie na nowych, zmienionych oraz rozszerzonych zagadnieniach wprowadzonych w Wersji 5, bez ponownego omawiania treści, które pozostały niezmienione w stosunku do ITIL 4 Foundation i przygotowuje kandydatów do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5).

Szkolenie odzwierciedla ewolucję ITIL w kierunku zunifikowanego frameworku zarządzania produktami i usługami cyfrowymi w środowiskach opartych na AI oraz podejściu digital-first. Wyjaśnia, w jaki sposób produkty i usługi są zarządzane łącznie w ramach jednego cyklu życia, aby umożliwić współtworzenie wartości oraz doskonalenie doświadczenia cyfrowego.

Uczestnicy analizują zaktualizowany Cykl życia produktów i usług ITIL, działania łańcucha wartości, strumienie wartości, nadzór, ciągłe doskonalenie oraz rolę Podstawowych zasad ITIL w ramach Systemu wartości ITIL.

Kurs omawia również relacje usługowe, podróż usługi (service journey) oraz zastosowanie Czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami w ujęciu holistycznym, a także wykorzystanie AI w cyklu życia oraz Model zdolności AI ITIL.

Szkolenie wyjaśnia ponadto, w jaki sposób ITIL (Version 5) jest zgodny ze współczesnymi sposobami pracy, w tym z podejściem DevOps oraz metodykami zarządzania projektami, zapewniając jego praktyczne zastosowanie w różnych rolach i organizacjach.

Cel szkolenia

- ✓ umożliwienie uporządkowanego i efektywnego przejścia z ITIL 4 Foundation do ITIL® Foundation (Version 5) poprzez skoncentrowanie się wyłącznie na nowych, zmienionych oraz rozszerzonych zagadnieniach,
- ✓ aktualizacja i dostosowanie dotychczasowej wiedzy uczestników z zakresu ITIL do zunifikowanego Cyklu życia produktów i usług wprowadzonego w Wersji 5,

- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób ITIL (Version 5) wzmacnia integrację produktów i usług w celu wspierania współtworzenia wartości w środowiskach opartych na AI i podejściu digital-first,
- ✓ doprecyzowanie ewolucji Systemu wartości ITIL, nadzoru, Podstawowych zasad, działań łańcucha wartości oraz strumieni wartości w kontekście Wersji 5,
- ✓ przygotowanie uczestników do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5) oraz umożliwienie dalszego, świadomego rozwoju w ramach ścieżek kwalifikacyjnych ITIL.

Grupa docelowa

- ✓ profesjonaliści posiadający certyfikat ITIL 4 Foundation, którzy chcą zaktualizować swoją kwalifikację do poziomu ITIL® Foundation (Version 5),
- ✓ osoby, które chcą zrozumieć zmiany wprowadzone w ITIL (Version 5) na poziomie Foundation, bez ponownego omawiania niezmienionych treści ITIL 4,
- ✓ specjaliści z obszaru zarządzania usługami IT, produktami oraz operacjami, poszukujący zaktualizowanej perspektywy na poziomie Foundation, zgodnej z zunifikowanym Cyklem życia produktów i usług,
- ✓ profesjonaliści, którzy chcą dostosować swoje portfolio certyfikacyjne do najnowszej wersji ITIL przed dalszym rozwojem w ramach ścieżki kwalifikacyjnej.

Korzyści

- ✓ zrozumienie nowych i zaktualizowanych zagadnień wprowadzonych w ITIL® (Version 5) na poziomie Foundation,
- ✓ uzyskanie jasności, w jaki sposób zunifikowany Cykl życia produktów i usług rozszerza oraz wzmacnia model ITIL 4,
- ✓ rozpoznanie, w jaki sposób współtworzenie wartości, relacje usługowe oraz strumienie wartości są osadzone w rozwiniętym Systemie wartości ITIL,
- ✓ zrozumienie roli ładu organizacyjnego, Podstawowych zasad, ciągłego doskonalenia oraz wykorzystania AI w zaktualizowanych ramach ITIL,
- ✓ uporządkowanie i dostosowanie dotychczasowej wiedzy z ITIL 4 do terminologii i struktury ITIL (Version 5),
- ✓ przygotowanie do egzaminu ITIL® Foundation Bridge (Version 5) z poczuciem pewności i klarownym zrozumieniem zakresu zmian.

Egzamin i certyfikacja

- ✓ **wymagania wstępne:** certyfikat ITIL 4® Foundation lub dowolny certyfikat ITIL® 4 na poziomie wyższym (z wyjątkiem modułów ITIL 4 Specialist: Sustainability in Digital and IT oraz ITIL® 4 Specialist: Acquiring and Managing Cloud Services),
- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 20,
- ✓ próg zaliczenia: 65% (13 na 20 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ język egzaminu: angielski,
- ✓ czas trwania: 30 minut (38 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 - Key concepts of digital product and service management

- ✓ Key differences between ITIL 4 and ITIL Foundation (Version 5)
- ✓ Key concepts
- ✓ Service offerings
- ✓ Value co-creation

MODUŁ 2 - Service relationships

- ✓ Key concepts
- ✓ Service relationships types
- ✓ Service journey
- ✓ Service quality and service level
- ✓ SLA
- ✓ Roles

MODUŁ 3 - The ITIL Value System (ITIL VS)

- ✓ Components of the ITIL Value System
- ✓ Purpose of the ITIL Value System

MODUŁ 4 – Governance

- ✓ Governance and its role

MODUŁ 5 - ITIL Guiding Principles

- ✓ ITIL Guiding Principles: different context
- ✓ ITIL Guiding Principles: interaction
- ✓ Feedback

MODUŁ 6 - Value chain, lifecycle activities and ITIL management practices

- ✓ Lifecycle activities
- ✓ Key terms and definitions
- ✓ Value chain activities and management practices
- ✓ Introduction to Practice Guides

MODUŁ 7 - Value Streams: mapping and management

- ✓ Value stream mapping and management
- ✓ Relation between value stream mapping and management

MODUŁ 8 - Continual improvement

- ✓ Continual improvement in ITIL Value System
- ✓ Steps of the ITIL Continual Improvement Model

MODUŁ 9 - The Four Dimensions of Product and Service Management & AI

- ✓ ITIL Four Dimensions of Product and Service Management
- ✓ AI assistance in the product and service lifecycle
- ✓ ITIL AI Capability Model

MODULE 10 - ITIL and other frameworks integration

What's next?

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 oraz analizy przypadków.	✓ ćwiczenia w małych grupach, ✓ ćwiczenia indywidualne, ✓ analizy przypadków, ✓ 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**.