inprogress®

PROGRAM
SZKOLENIA



ITIL® Transformation (Version 5)

Spis Treści

Opis....3
Cel szkolenia....4
Grupa docelowa....4
Korzyści....4
Egzamin i certyfikacja....5
Program szkolenia....6
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń....7

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: polski lub angielski

ITIL® Transformation (Version 5) wprowadza uporządkowane i elastyczne podejście do zarządzania transformacją organizacyjną w ramach ITIL, koncentrując się na tym, w jaki sposób zmiany w systemie wartości są projektowane, nadzorowane i realizowane w złożonych oraz dynamicznych środowiskach.

Szkolenie opiera się na modelu transformacji ITIL i pokazuje, jak transformacja jest zorganizowana w powiązanych warstwach oraz w jaki sposób nadzór, pozycjonowanie, realizacja i uczenie się wspierają osiąganie celów transformacji i trwałość jej rezultatów.

Kluczowym elementem szkolenia jest zastosowanie wzorców transformacji, które pokazują, jak różne podejścia do transformacji dobiera się i stosuje w zależności od kontekstu organizacyjnego, poziomu niepewności oraz charakteru zmiany.

Uczestnicy poznają, czym transformacja różni się od ciągłego doskonalenia, zarówno pod względem skali i zakresu, jak i wpływu na system wartości ITIL, oraz jak organizacje radzą sobie z niepewnością i zmieniającymi się warunkami podczas wdrażania zmian.

Dla osób znających wcześniejsze wersje ITIL szkolenie stanowi uporządkowane rozszerzenie w kierunku zarządzania transformacją, pozostając jednocześnie w pełni zgodne z głównymi pojęciami, modelami i praktykami zarządzania ITIL.

Szkolenie pokazuje, w jaki sposób organizacje dobierają i stosują odpowiednie podejścia do nadzoru i realizacji, umożliwiając podejmowanie decyzji w oparciu o kontekst w całym systemie wartości oraz unikając jednego, uniwersalnego podejścia do transformacji.

Omówiona zostaje również rola narzędzi, metod i pomiaru we wspieraniu transformacji, a także znaczenie mechanizmów uczenia się i informacji zwrotnej w utrzymaniu zmian oraz rozwijaniu zdolności organizacyjnych.

Łącząc transformację z systemem wartości ITIL, praktykami zarządzania oraz technologiami wspierającymi, w tym sztuczną inteligencją, szkolenie zapewnia uporządkowane spojrzenie na to, w jaki sposób transformacja jest zarządzana w praktyce w obszarze produktów i usług cyfrowych.

Cel szkolenia

- wyjaśnienie głównych pojęć ITIL w kontekście transformacji organizacyjnej
- opis transformacji w ramach ITIL, w tym jej zakresu i charakterystyki
- wyjaśnienie struktury i przeznaczenia modelu transformacji ITIL
- opis warstw, etapów i wzorców transformacji
- wyjaśnienie, w jaki sposób wzorce transformacji wspierają podejmowanie decyzji w oparciu o kontekst
- opis zastosowania podejść do nadzoru, pozycjonowania i realizacji w transformacji
- wyjaśnienie różnic pomiędzy transformacją a ciągłym doskonaleniem
- opis roli pomiaru, narzędzi i uczenia się we wspieraniu transformacji
- wyjaśnienie integracji AI oraz innych frameworków z ITIL wspierających transformację

Grupa docelowa

- profesjonaliści zaangażowani w zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi
- osoby odpowiedzialne za zarządzanie inicjatywami transformacyjnymi w organizacji
- osoby uczestniczące w projektowaniu, realizacji lub wspieraniu transformacji
- profesjonaliści pracujący ze zmianą organizacyjną w obszarze produktów i usług
- osoby zaangażowane w nadzór, strategię lub podejmowanie decyzji związanych z transformacją
- profesjonaliści pracujący w organizacjach dowolnej wielkości i z różnych branż, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym

Korzyści

- zrozumienie, w jaki sposób transformacja jest strukturyzowana i zarządzana w ramach ITIL
- zrozumienie, w jaki sposób transformacja wpływa na system wartości ITIL oraz zdolności organizacyjne
- zrozumienie różnic pomiędzy transformacją a ciągłym doskonaleniem pod względem zakresu, skali i złożoności
- zrozumienie, w jaki sposób wzorce transformacji wspierają podejście oparte na kontekście
- zrozumienie, w jaki sposób podejścia do nadzoru, pozycjonowania i realizacji wpływają na rezultaty transformacji

- zrozumienie, w jaki sposób organizacje radzą sobie z niepewnością, zakłóceniami i złożonością podczas transformacji
- zrozumienie roli pomiaru, narzędzi i uczenia się we wspieraniu inicjatyw transformacyjnych
- zrozumienie, w jaki sposób praktyki zarządzania, działania łańcucha wartości oraz technologie wspierające (w tym AI) wspierają transformację
- przygotowanie do egzaminu ITIL® Transformation (Version 5)

Egzamin i certyfikacja

- zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- egzamin oparty na scenariuszu (ITIL Car Rental), zawierający test jednokrotnego wyboru,
- liczba pytań: 40,
- próg zaliczenia: 70% (28 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-transformation-version-5-4173,
- 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,
- możliwość korzystania z oficjalnego podręcznika ITIL® Transformation (Version 5),
- 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 **pakietem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz OTM (**Official Training Materials**).

Podczas zakupu egzaminu uczestnik może wykupić opcję **powtórki** (**Take2 Re-sit Exam Option**). W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie umożliwia ona ponowne podejście do egzaminu online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez konieczności ponoszenia pełnego kosztu.

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 przystąpią do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

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

Program szkolenia

Wprowadzenie

MODUŁ 1 - Podsumowanie ITIL Foundation i przegląd transformacji

- kluczowe koncepcje ITIL Foundation istotne dla transformacji
- produkty i usługi cyfrowe oraz relacje między nimi
- współtworzenie wartości (rezultaty, koszty i ryzyko)
- relacje usługowe i role w tych relacjach
- Model Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL
- przegląd działań łańcucha wartości

MODUŁ 2 – Model Transformacji ITIL

- przeznaczenie i struktura Modelu Transformacji ITIL
- warstwy transformacji: nadzór, pozycjonowanie, realizacja i uczenie się
- relacje między warstwami transformacji
- etapy Modelu Transformacji ITIL

MODUŁ 3 – Wzorce inicjacji

- przegląd typowych wzorców transformacji, ich przeznaczenie i rola
- czynniki napędzające i wyzwalacze transformacji
- rodzaje wzorców inicjacji
- dopasowanie podejścia do transformacji do kontekstu organizacyjnego

MODUŁ 4 – Wzorce nadzoru

- nadzór w transformacji i jego rola
- wzorce nadzoru definiowane przez system uprawnień i zapewnienie nadzoru
- dopasowanie nadzoru do celów organizacji
- równoważenie kontroli i zdolności do adaptacji

MODUŁ 5 – Wzorce realizacji

- rola wzorców realizacji w transformacji
- podejścia do transformacji dostosowane do kontekstu
- rodzaje wzorców realizacji i ich zastosowanie
- adaptacyjna i iteracyjna realizacja transformacji

MODUŁ 6 – Przykłady kompleksowej transformacji

- zastosowanie Modelu Transformacji ITIL w praktyce
- transformacja w różnych kontekstach organizacyjnych
- zaangażowanie interesariuszy w transformację
- integrowanie wyciągniętych wniosków z systemem wartości

MODUŁ 7 – Pomiar, uczenie się i synteza

- pomiar w inicjatywach transformacyjnych
- narzędzia, metody i techniki wspierające transformację
- mechanizmy uczenia się i informacji zwrotnej
- ciągłe doskonalenie w transformacji

MODUŁ 8 – ITIL i sztuczna inteligencja

- wsparcie sztucznej inteligencji w ocenach gotowości do transformacji i w adaptacyjnym nadzorze
- Model Zdolności AI ITIL
- nadzór sztucznej inteligencji wspierający transformację i skuteczną realizację

MODUŁ 9 – ITIL oraz inne frameworki

- relacje między ITIL a innymi frameworkami
- integracja z DevOps i PRINCE2
- ITIL w szerszym ekosystemie zarządzania

Co dalej?

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**.