



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL® Transformation (Wersja 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.....	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

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 osiągnięcie 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,
- ✓ test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 40,
- ✓ próg zaliczenia: xx% (xx na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ język egzaminu: angielski,
- ✓ 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
- ✓ OPEN-book – oficjalny podręcznik: *ITIL® Transformation (Version 5)*,
- ✓ egzamin oparty na scenariuszu (ITIL Car Rental), w języku angielskim,
- ✓ 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 podejną do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

# Program szkolenia

## Introduction

### MODUŁ 1 - ITIL Foundation recap and transformation overview

- ✓ key ITIL Foundation concepts relevant to transformation
- ✓ digital products and services and their relationships
- ✓ value co-creation (outcomes, costs, and risks)
- ✓ service relationships and roles
- ✓ ITIL Product and Service Lifecycle Model
- ✓ overview of value chain activities

### MODUŁ 2 – The ITIL Transformation Model

- ✓ purpose and structure of the ITIL Transformation Model
- ✓ transformation layers: governance, positioning, execution, and learning
- ✓ relationships between transformation layers
- ✓ stages of the transformation model

### MODUŁ 3 – Transformation patterns overview and transformation pattern type 1: initiation patterns

- ✓ purpose and role of transformation patterns
- ✓ transformation drivers and triggers
- ✓ types of initiation patterns
- ✓ aligning transformation approach with organizational context

### MODUŁ 4 – Transformation pattern type 2: governance patterns

- ✓ governance in transformation and its role
- ✓ governance patterns based on authority and assurance
- ✓ aligning governance with organizational objectives
- ✓ balancing control and adaptability

### MODUŁ 5 – Transformation pattern type 3: execution patterns

- ✓ role of execution patterns in transformation
- ✓ context-driven approaches to transformation

- ✓ types of execution patterns and their application
- ✓ adaptive and iterative transformation delivery

#### MODUŁ 6 – End-to-end transformation examples

- ✓ applying the ITIL Transformation Model in practice
- ✓ transformation across organizational contexts
- ✓ stakeholder involvement in transformation
- ✓ integrating lessons learned into the value system

#### MODUŁ 7 – Measurement, tools, learning, and synthesis

- ✓ measurement in transformation initiatives
- ✓ tools, methods, and techniques supporting transformation
- ✓ learning and feedback mechanisms
- ✓ continual improvement in transformation

#### MODULE 8 – ITIL and AI

- ✓ AI in supporting readiness assessments and adaptive governance
- ✓ ITIL AI Capability Model
- ✓ AI governance in supporting transformation and effective implementation

#### MODULE 9 – ITIL and other frameworks integration

- ✓ relationship between ITIL and other frameworks
- ✓ integration with DevOps and PRINCE2
- ✓ ITIL within a broader management ecosystem

#### 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**.