



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL® Experience (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: angielski

**ITIL® Experience (Version 5)** wprowadza podejście skoncentrowane na doświadczeniu w zarządzaniu produktami i usługami cyfrowymi w ramach ITIL, koncentrując się na tym, jak wartość jest postrzegana, interpretowana i realizowana poprzez interakcje interesariuszy w całym cyklu życia produktu i usługi.

Szkolenie opiera się na modelu cyklu życia produktów i usług ITIL i wyjaśnia, w jaki sposób doświadczenie kształtowane jest przez działania w ramach cyklu życia, uwzględniając wpływ decyzji organizacyjnych, relacji usługowych oraz interakcji na postrzeganie wartości, zaufania i skuteczności w rzeczywistym kontekście organizacyjnym.

Kluczowym elementem szkolenia jest powiązanie doświadczenia z ujednoczonym cyklem życia produktu i usługi, pokazujące, w jaki sposób działania w cyklu życia, zdolności organizacji oraz modele operacyjne wpływają nie tylko na wyniki, ale również na doświadczenie użytkowników i klientów.

Uczestnicy poznają, w jaki sposób doświadczenie rozwija się poprzez antycypację, percepcję i ocenę oraz jak te elementy wpływają na zaangażowanie, satysfakcję i sukces produktów oraz usług cyfrowych w dynamicznym i złożonym środowisku.

Szkolenie stanowi rozwinięcie dla osób znających wcześniejsze wersje ITIL, zachowując pełną zgodność z jego głównymi pojęciami, modelami i praktykami zarządzania.

Kurs pokazuje, w jaki sposób organizacje identyfikują, interpretują i wykorzystują sygnały doświadczenia, łącząc dane jakościowe i ilościowe w celu wspierania ciągłego doskonalenia, podejmowania decyzji oraz dopasowania do potrzeb interesariuszy i strategii organizacji.

Poruszany jest również wpływ sztucznej inteligencji i technologii cyfrowych na doświadczenie, w tym ich rola w kształtowaniu interakcji, oczekiwań i zaufania, z uwzględnieniem znaczenia nadzoru i odpowiedzialnego wykorzystania.

Łącząc doświadczenie z działaniami w cyklu życia, działaniami łańcucha wartości, praktykami zarządzania, modelami operacyjnymi oraz technologiami wspierającymi, szkolenie zapewnia uporządkowane spojrzenie na zarządzanie doświadczeniem w praktyce w obszarze produktów i usług cyfrowych.

## Cel szkolenia

- ✓ wyjaśnienie głównych pojęć ITIL z perspektywy zarządzania doświadczeniem
- ✓ opis produktów i usług cyfrowych oraz wpływu doświadczenia na ich projektowanie, dostarczanie i wykorzystanie
- ✓ wyjaśnienie współtworzenia wartości oraz wpływu doświadczenia na rezultaty, koszty i ryzyko
- ✓ opis wpływu doświadczenia na relacje usługowe, role oraz interakcje interesariuszy
- ✓ wyjaśnienie przeznaczenia i struktury modelu cyklu życia produktów i usług ITIL w kontekście doświadczenia
- ✓ opis wpływu działań w cyklu życia na kształtowanie doświadczenia w całym cyklu życia
- ✓ wyjaśnienie sposobów pozyskiwania, pomiaru i nadzoru nad doświadczeniem z wykorzystaniem danych jakościowych i ilościowych
- ✓ zastosowanie podejść do zarządzania doświadczeniem oraz ciągłego doskonalenia w celu jego ulepszenia
- ✓ wyjaśnienie wpływu podróży usługi, interakcji i punktów styku na doświadczenie
- ✓ wyjaśnienie integracji AI, DevOps oraz zarządzania projektami z ITIL w celu wspierania tworzenia wartości i doświadczenia

## Grupa docelowa

- ✓ profesjonaliści zaangażowani w zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ osoby odpowiedzialne za zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ osoby uczestniczące w projektowaniu, rozwijaniu, dostarczaniu lub wspieraniu produktów i usług cyfrowych
- ✓ osoby pracujące z działaniami w cyklu życia produktów i usług
- ✓ profesjonaliści zainteresowani zrozumieniem i doskonaleniem doświadczenia użytkowników i klientów
- ✓ osoby odpowiedzialne za zarządzanie lub kształtowanie interakcji interesariuszy oraz relacji usługowych
- ✓ profesjonaliści pracujący w organizacjach dowolnej wielkości i z różnych branż, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym

## Korzyści

- ✓ zrozumienie, w jaki sposób doświadczenie jest zarządzane w produktach i usługach cyfrowych w ramach ITIL

- ✓ zrozumienie, w jaki sposób doświadczenie wpływa na postrzeganie wartości oraz jej realizację
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób doświadczenie jest kształtowane w działaniach w cyklu życia
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób doświadczenie jest pozyskiwane, mierzone i interpretowane z wykorzystaniem danych jakościowych i ilościowych
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób podróże usług, interakcje oraz relacje interesariuszy wpływają na doświadczenie
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób doświadczenie wspiera ciągłe doskonalenie oraz podejmowanie decyzji
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób praktyki zarządzania, działania łańcucha wartości oraz technologie wspierające (w tym AI) wspierają zarządzanie doświadczeniem
- ✓ przygotowanie do egzaminu ITIL® Experience (Version 5)

## Egzamin i certyfikacja

- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ wymagania wstępne: dowolny certyfikat ITIL®4 lub certyfikat ITIL® Foundation (Version 5) lub certyfikat ITIL® Foundation Bridge (Version 5) oraz udział w akredytowanym szkoleniu,
- ✓ 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: 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,
- ✓ możliwość korzystania z oficjalnego podręcznika ITIL® Experience (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 **pakiem 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 niezdania egzaminu umożliwia ona ponowne podejście do

egzaminu online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez konieczności ponoszenia pełnego kosztu.

Opcję **Take2 Re-sit Exam Option** można zakupić w Inprogress **wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu lub samodzielnie na koncie PeopleCert – najpóźniej na 15 minut przed jego rozpoczęciem.**

Osoby, które nie przystąpią do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji powtórki.

**Przed upływem ważności vouchera** uczestnik może wykupić jego **przedłużenie** o 6 miesięcy.

# Program szkolenia

## Introduction

### MODUŁ 1 - ITIL Foundation recap and digital products and services overview

- ✓ key ITIL Foundation concepts relevant to product and service management
- ✓ 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
- ✓ introduction to experience and the ITIL Experience Model

### MODUŁ 2 – Experience stakeholders and tensions

- ✓ key stakeholders in experience
- ✓ users, customers, providers and their perspectives
- ✓ tensions in service relationships
- ✓ impact of misalignment on experience

### MODUŁ 3 – Experience and the ITIL Four Dimensions

- ✓ Four Dimensions in the context of experience
- ✓ organizational and people aspects of experience
- ✓ information, technology, partners, and value streams
- ✓ ensuring a holistic approach to experience

### MODUŁ 4 – Experience in the ITIL Product and Service Lifecycle

- ✓ overview of lifecycle management activities
- ✓ experience across discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver, support
- ✓ how lifecycle decisions influence experience
- ✓ aligning lifecycle activities with experience outcomes

### MODUŁ 5 – Capturing experience: evidence, signals, and quality

- ✓ types of experience signals & evidence
- ✓ qualitative and quantitative data

- ✓ interpreting experience signals
- ✓ assessing experience quality

#### MODUŁ 6 – Service journeys: relationships, agreements, and stakeholder journeys

- ✓ ITIL Service Journey Model
- ✓ touchpoints and interactions
- ✓ experience across service journeys
- ✓ role of service relationships and agreements

#### MODUŁ 7 – Continual experience improvement

- ✓ continual improvement in experience context
- ✓ feedback loops and learning cycles
- ✓ identifying and prioritizing improvements
- ✓ integrating experience into improvement practices

#### MODUŁ 8 – AI, experience, and governance

- ✓ role of AI in digital products and services
- ✓ impact of AI on experience
- ✓ governance and ethical considerations
- ✓ balancing automation and human interaction

#### MODUŁ 9 – ITIL and other frameworks

- ✓ relationship between ITIL and other frameworks
- ✓ integration with Agile, DevOps, and project management
- ✓ 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ćwiczenia w małych grupach,</li> <li>✓ ćwiczenia indywidualne,</li> <li>✓ analizy przypadków,</li> <li>✓ dyskusję moderowaną,</li> <li>✓ wymianę doświadczeń uczestników</li> </ul>

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki oraz zdobycie praktycznych umiejętności.**