inprogress®

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: polski lub 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 ujednoliconym 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 ulepszania
- 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: 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-experience-version-5-4177
- 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 **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 Doświadczenia

- produkty i usługi cyfrowe oraz oferty usługowe
- współtworzenie wartości (rezultaty, koszty i ryzyka)
- Model Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL i działania łańcucha wartości
- doświadczenie, doświadczenie cyfrowe i Model Doświadczenia ITIL

MODUŁ 2 – Interesariusze doświadczenia i napięcia

- kluczowi interesariusze doświadczenia: konsument i dostawca
- role interesariuszy po stronie konsumenta i dostawcy
- napięcia w relacjach usługowych

MODUŁ 3 – Doświadczenie a Cztery Wymiary ITIL

- doświadczenie we wszystkich Czterech Wymiarach ITIL
- wpływ poszczególnych wymiarów na postrzegane doświadczenie
- Cztery Wymiary ITIL jako narzędzie nadzoru

MODUŁ 4 – Doświadczenie w Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL

- momenty doświadczeń w działaniach łańcucha wartości
- funkcjonalne i relacyjne czynniki wpływające na doświadczenie
- typowe problemy związane z doświadczeniem i sposoby ich łagodzenia

MODUŁ 5 – Gromadzenie doświadczeń: dowody, sygnały i jakość

- przeznaczenie i ograniczenia gromadzenia doświadczeń
- dowody doświadczenia: rodzaje, źródła i narzędzia
- jakość danych i typowe antywzorce

- wiarygodność i spójność dowodów doświadczenia

MODUŁ 6 – Podróże usług: relacje, umowy i przebieg podróży interesariuszy

- cztery domeny doświadczeń
- relacje usługowe i umowy z perspektywy doświadczenia
- Model Podróży Usługi ITIL
- podróże interesariuszy po stronie konsumenta i dostawcy

MODUŁ 7 – Ciągłe doskonalenie doświadczenia

- tryby doskonalenia doświadczeń
- ulepszenia dokonywane przez system i wprowadzane do systemu
- zaufanie i bezpieczeństwo psychologiczne
- System Wartości ITIL a doświadczenie

MODUŁ 8 – Sztuczna inteligencja, doświadczenie i nadzór

- rola sztucznej inteligencji w zarządzaniu doświadczeniami
- nadzór sztucznej inteligencji i etyka cyfrowa
- Model Zdolności AI ITIL

MODUŁ 9 – Integracja ITIL z innymi frameworkami

- ITIL i DevOps w cyklu życia produktów i usług
- ITIL i PRINCE2

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**.