



# PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® Product (Version 5)

# Spis Treści

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

*ITIL® i Swirl logo są zarejestrowanymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Używany na licencji PeopleCert. Wszelkie prawa zastrzeżone.*

## Opis



3 dni



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

**ITIL® Product (Version 5)** koncentruje się na zarządzaniu produktami cyfrowymi w całym ich cyklu życia zgodnie z podejściem ITIL oraz pokazuje, w jaki sposób organizacje tworzą, rozwijają i utrzymują wartość w złożonym, cyfrowym środowisku.

Szkolenie opiera się na modelu cyklu życia produktów i usług ITIL i wyjaśnia rolę produktów cyfrowych jako podstawy współczesnego tworzenia wartości – umożliwiającej oferowanie usług oraz wspierającej realizację wartości poprzez konsumpcję usług.

Kluczowym elementem szkolenia jest ujednoczony cykl życia produktów i usług, który łączy działania zarządzania cyklem życia w jeden spójny model. Zamiast rozdzielać perspektywę produktu i usługi, cykl życia integruje je, pokazując, w jaki sposób wartość jest tworzona, umożliwiana i realizowana w całym cyklu życia.

Uczestnicy poznają, w jaki sposób organizacje zarządzają produktami w ramach działań zarządzania cyklem życia, obejmujących: odkrywaj, projektuj, pozyskuj, buduj, przenieś, utrzymuj, dostarczaj oraz wspieraj. Działania te nie są realizowane w stałej sekwencji, lecz są dynamicznie łączone w strumieniu wartości, odzwierciedlając rzeczywiste konteksty organizacyjne.

Dla osób znających wcześniejsze wersje ITIL szkolenie stanowi uporządkowane rozszerzenie w kierunku podejścia opartego na cyklu życia i zorientowanego na produkt, przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z podstawowymi koncepcjami i modelami ITIL.

Szkolenie koncentruje się na tym, w jaki sposób działania cyklu życia wspierają podejmowanie świadomych decyzji produktowych oraz ciągłe dopasowywanie zdolności produktów do potrzeb konsumentów i strategii organizacji w zmieniających się warunkach rynkowych.

Łącząc działania cyklu życia z działaniami łańcucha wartości, praktykami zarządzania, modelami operacyjnymi oraz relacjami usługowymi, szkolenie dostarcza uporządkowanego spojrzenia na to, w jaki sposób produkty cyfrowe są zarządzane w praktyce.

## Cel szkolenia

- ✓ zbudowanie zrozumienia produktów cyfrowych i usług cyfrowych oraz relacji między nimi
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób produkty cyfrowe zapewniają zdolności oraz jak wartość jest realizowana poprzez konsumpcję usług
- ✓ wyjaśnienie struktury i przeznaczenia modelu cyklu życia produktów i usług ITIL
- ✓ opisanie, w jaki sposób działania zarządzania cyklem życia umożliwiają zarządzanie produktami cyfrowymi w całym ich cyklu życia
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób działania cyklu życia są dynamicznie łączone w strumienie wartości
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób działania łańcucha wartości wspierają zarządzanie cyklem życia i tworzenie wartości
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób praktyki zarządzania oraz technologie wspierające, w tym AI i automatyzacja, wspierają działania cyklu życia
- ✓ zbudowanie zrozumienia modeli operacyjnych oraz relacji usługowych w zarządzaniu produktami

## Grupa docelowa

- ✓ profesjonaliści zaangażowani w zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ osoby odpowiedzialne za zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ osoby zaangażowane w projektowanie, rozwój, dostarczanie lub wspieranie produktów i usług cyfrowych
- ✓ osoby pracujące z działaniami zarządzania cyklem życia produktów i usług
- ✓ profesjonaliści pracujący w organizacjach dowolnej wielkości i z różnych branż, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym

## Korzyści

- ✓ zrozumienie, w jaki sposób produkty cyfrowe są zarządzane w całym ich cyklu życia zgodnie z podejściem ITIL
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób produkty cyfrowe zapewniają zdolności oraz umożliwiają realizację wartości poprzez konsumpcję usług
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób działania zarządzania cyklem życia są stosowane w praktyce i łączone w strumienie wartości
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób działania cyklu życia wspierają podejmowanie świadomych decyzji produktowych oraz dopasowanie do potrzeb konsumentów i strategii organizacji

- ✔ zrozumienie, w jaki sposób działania łańcucha wartości, praktyki zarządzania oraz technologie wspierające (w tym AI i automatyzacja) wspierają zarządzanie cyklem życia
- ✔ zrozumienie, w jaki sposób modele operacyjne i relacje usługowe wspierają zarządzanie produktami
- ✔ przygotowanie do egzaminu ITIL® Product (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® Product (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

### MODULE 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

### MODULE 2 – Discover

- ✓ purpose and scope of the discover activity
- ✓ identifying opportunities and understanding consumer needs
- ✓ alignment with organizational strategy
- ✓ application across organizational, portfolio, and product levels

### MODULE 3 – Design

- ✓ purpose and scope of the design activity
- ✓ designing products and service interactions
- ✓ human-centered and value-driven design
- ✓ ensuring products are viable, operable, and supportable

### MODULE 4 – Acquire

- ✓ purpose and scope of the acquire activity
- ✓ sourcing and allocation of resources
- ✓ working with suppliers and internal capabilities
- ✓ considerations for effective acquisition

### MODULE 5 – Build

- ✓ purpose and scope of the build activity
- ✓ development and integration of product components
- ✓ validation, testing, and quality considerations

### MODULE 6 – Transition

- ✓ purpose and scope of the transition activity
- ✓ deployment into live environments
- ✓ onboarding and offboarding of users and stakeholders
- ✓ ensuring readiness for operation

### MODULE 7 – Operate

- ✓ purpose and scope of the operate activity
- ✓ monitoring, managing, and optimizing product performance

- ✓ ensuring stability and operational effectiveness

#### MODULE 8 – Deliver

- ✓ purpose and scope of the deliver activity
- ✓ enabling service delivery and service consumption
- ✓ supporting value realization through services

#### MODULE 9 – Support

- ✓ purpose and scope of the support activity
- ✓ supporting users and resolving issues
- ✓ maintaining continuity and improving services

#### MODULE 10 – Managing the ITIL Product and Service Lifecycle

- ✓ lifecycle as a unified model
- ✓ integration and coordination of lifecycle activities
- ✓ value streams and operating models

#### MODULE 11 – ITIL and other frameworks

- ✓ relationship between ITIL and other frameworks
- ✓ role of AI and automation in product and service 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 wzbogaćana 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**.