



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: polski lub 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 ujednolicony 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, przenoś, utrzymuj, dostarczaj oraz wspieraj. Działania te nie są realizowane w stałej sekwencji, lecz są dynamicznie łączone w strumień 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: m. in. angielski - 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-product-version-5-4179>
- ✓ 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 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

Wstęp

MODUŁ 1 - Powtórzenie ITIL Foundation oraz przegląd produktów i usług cyfrowych

- ✓ kluczowe koncepcje ITIL Foundation dla zarządzania produktami i usługami cyfrowymi
- ✓ produkty i usługi cyfrowe oraz ich relacje
- ✓ współtworzenie wartości (rezultaty, koszty i ryzyka)
- ✓ relacje usługowe i role
- ✓ Model Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL
- ✓ przegląd działań łańcucha wartości

MODUŁ 2 – Odkrywaj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania “odkrywaj”
- ✓ identyfikacja szans, zrozumienie potrzeb klienta
- ✓ spójność ze strategią organizacji
- ✓ zastosowanie na poziomie organizacji, portfela oraz produktu

MODUŁ 3 – Projektuj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania “projektuj”
- ✓ projektowanie produktów i interakcji usługowych
- ✓ projektowanie zorientowane na człowieka i wartość
- ✓ zapewnienie wykonalności, operacyjności i możliwości wspierania produktu

MODUŁ 4 – Pozyskuj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „pozyskuj”
- ✓ pozyskiwanie i alokacja zasobów
- ✓ współpraca z dostawcami oraz wykorzystanie zdolności wewnętrznych
- ✓ aspekty skutecznego pozyskiwania

MODUŁ 5 – Buduj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „buduj”
- ✓ tworzenie i integrowanie elementów rozwiązania
- ✓ walidacja, testowanie i aspekty zapewnienia jakości

MODUŁ 6 – Przenoś

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „przenoś”
- ✓ wdrażanie do środowisk produkcyjnych
- ✓ onboarding/offboarding użytkowników i interesariuszy

- ✓ zapewnienie gotowości do eksploatacji

MODUŁ 7 – Utrzymuj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „utrzymuj”
- ✓ monitorowanie, zarządzanie i optymalizacja wydajności produktu
- ✓ zapewnienie stabilności i skuteczności operacyjnej

MODUŁ 8 – Dostarczaj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „dostarczaj”
- ✓ umożliwianie dostarczania usług i korzystania z usług
- ✓ wspieranie osiągania wartości za pośrednictwem usług

MODUŁ 9 – Wspieraj

- ✓ przeznaczenie i zakres działania „wspieraj”
- ✓ wspieranie użytkowników i rozwiązywanie problemów
- ✓ utrzymywanie ciągłości i doskonalenie usług

MODUŁ 10 – Cykl Życia Produktów i Usług ITIL

- ✓ zintegrowany model cyklu życia
- ✓ integracja i koordynacja działań cyklu życia
- ✓ strumień wartości i modele operacyjne

MODUŁ 11 – ITIL oraz inne frameworki

- ✓ relacje między ITIL a innymi frameworkami
- ✓ rola AI i automatyzacji w zarządzaniu produktami i usługami
- ✓ 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.**