



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL® Service (Version 5)**

# Spis Treści

Opis.....	2
Cel szkolenia.....	3
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® Service (Version 5)** wprowadza podejście zorientowane na usługi do zarządzania usługami cyfrowymi w całym ich cyklu życia w ramach ITIL, koncentrując się na tym, w jaki sposób organizacje dostarczają, utrzymują i stale doskonalą usługi, aby umożliwić współtworzenie wartości w złożonych, cyfrowych środowiskach.

Szkolenie opiera się na modelu cyklu życia produktów i usług ITIL i wyjaśnia, w jaki sposób usługi stanowią główny mechanizm umożliwiający osiągnięcie rezultatów, kształtowanie doświadczenia użytkownika i klienta oraz utrzymanie dopasowania do przeznaczenia organizacji i potrzeb interesariuszy.

Kluczowym elementem szkolenia jest ujednolicony cykl życia produktów i usług, który integruje działania zarządzania cyklem życia w jeden spójny model. Zamiast traktować projektowanie, dostarczanie i wsparcie jako odrębne obszary, cykl życia łączy je, pokazując, w jaki sposób usługi są stale dostosowywane i doskonalone w ramach strumieni wartości.

Uczestnicy poznają, w jaki sposób organizacje zarządzają usługami w ramach kluczowych działań, obejmujących: odkrywaj, projektuj, pozyskuj, buduj, przenoś, utrzymuj, dostarczaj oraz wspieraj, oraz w jaki sposób działania te są dynamicznie łączone w strumień wartości i dostosowywane do zmieniającego się popytu, ograniczeń i priorytetów.

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

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

Szkolenie koncentruje się na tym, w jaki sposób działania cyklu życia wspierają wydajność usług, ich odporność oraz doświadczenie, pozycjonując usługi jako centralny element dostarczania wartości przez organizację w środowisku wspieranym przez AI i technologie cyfrowe.

## Cel szkolenia

- ✔ zbudowanie zrozumienia usług cyfrowych, produktów cyfrowych oraz relacji między nimi
- ✔ wyjaśnienie, w jaki sposób usługi umożliwiają osiągnięcie rezultatów oraz wspierają współtworzenie wartości poprzez konsumpcję usług
- ✔ wyjaśnienie pojęcia i roli oferty usługowej w kształtowaniu doświadczenia użytkownika i klienta
- ✔ wyjaśnienie struktury i przeznaczenia modelu cyklu życia produktów i usług ITIL
- ✔ opisanie, w jaki sposób działania zarządzania cyklem życia umożliwiają zarządzanie usługami cyfrowymi w całym ich cyklu życia
- ✔ wyjaśnienie, w jaki sposób działania cyklu życia są dynamicznie łączone w strumień 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 usługami

## Grupa docelowa

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

## Korzyści

- ✔ zrozumienie, w jaki sposób usługi cyfrowe są zarządzane w całym ich cyklu życia zgodnie z podejściem ITIL
- ✔ zrozumienie, w jaki sposób usługi umożliwiają osiągnięcie rezultatów oraz wspierają współtworzenie wartości poprzez konsumpcję usług

- ✓ zrozumienie, w jaki sposób oferta usługowa kształtuje doświadczenie użytkownika i klienta
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób działania zarządzania cyklem życia są stosowane w praktyce i łączone w strumień wartości
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób działania cyklu życia wspierają wydajność, niezawodność i odporność usług
- ✓ zrozumienie kluczowych czynników sukcesu skutecznego zarządzania usługami cyfrowymi
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób działania łańcucha wartości, praktyki zarządzania oraz technologie wspierające (w tym AI i automatyzacja) wspierają zarządzanie usługami
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób modele operacyjne oraz relacje usługowe wspierają skuteczne zarządzanie usługami
- ✓ przygotowanie do egzaminu ITIL® Service (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® Service (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

### MODUŁ 2 – Discover

- ✓ purpose and scope of the discover activity
- ✓ understanding service context and stakeholder needs
- ✓ identifying opportunities and constraints
- ✓ alignment with organizational objectives and strategy
- ✓ prioritization of opportunities and direction setting

### MODUŁ 3 – Design

- ✓ purpose and scope of the design activity
- ✓ designing services and service interactions
- ✓ human-centred and value-driven design
- ✓ service requirements, service quality, and experience considerations
- ✓ ensuring services are viable, operable, and supportable

### MODUŁ 4 – Acquire

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

## MODUŁ 5 – Build

- ✓ purpose and scope of the build activity
- ✓ development and integration of service components
- ✓ validation, testing, and quality considerations
- ✓ preparing service components for deployment

## MODUŁ 6 – Transition

- ✓ purpose and scope of the transition activity
- ✓ introducing new or changed services into live environments
- ✓ deployment, validation, and readiness for operation
- ✓ onboarding and offboarding of relevant stakeholders
- ✓ ensuring controlled and effective transition

## MODUŁ 7 – Operate

- ✓ purpose and scope of the operate activity
- ✓ monitoring and managing live service performance
- ✓ maintaining stability, reliability, and operational effectiveness
- ✓ routine operational activities and preventive actions

## MODUŁ 8 – Deliver

- ✓ purpose and scope of the deliver activity
- ✓ enabling service delivery and service consumption
- ✓ managing access to services and agreed service actions
- ✓ maintaining service quality standards
- ✓ gathering consumer feedback

## MODUŁ 9 – Support

- ✓ purpose and scope of the support activity
- ✓ supporting users and resolving service issues
- ✓ incident handling and service restoration
- ✓ service continuity support and learning from issues
- ✓ improving services through support insights

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

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

## MODUŁ 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 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**.