



PROGRAM SZKOLENIA



ITIL® Managing Professional
Transition (Version 5)

Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	4
Grupa docelowa	4
Korzyści	4
Egzamin i certyfikacja	5
Program szkolenia	7
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	8

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

Opis



5 dni



szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

ITIL® Managing Professional Transition (Version 5) to akredytowane szkolenie pomostowe przeznaczone wyłącznie dla osób posiadających kwalifikację ITIL 4 Managing Professional, ITIL 4 Master, ITIL v3 Expert lub ITIL v3 Master, które chcą uzyskać tytuł ITIL Managing Professional (Wersja 5) w ramach jednej, przyspieszonej ścieżki szkoleniowej.

Szkolenie wprowadza koncepcje, modele i praktyki definiujące ITIL (Version 5), umożliwiając doświadczonym specjalistom ITIL aktualizację wiedzy bez konieczności realizacji każdego modułu Wersji 5 oddzielnie. Zapewnia uporządkowane przejście do najnowszej ewolucji frameworka ITIL, wykorzystując jednocześnie dotychczasową wiedzę i doświadczenie uczestników w obszarze zarządzania usługami IT.

Kluczowym elementem szkolenia jest Model Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL, który przedstawia spójne spojrzenie na planowanie, rozwój, dostarczanie, eksploatację, wsparcie i ciągłe doskonalenie produktów i usług cyfrowych w celu współtworzenia wartości. Uczestnicy poznają działania związane z zarządzaniem cyklem życia wraz ze strumieniami wartości, modelami operacyjnymi, nadzorem, sztuczną inteligencją oraz innymi zdolnościami organizacji, wspierającymi skuteczne zarządzanie cyklem życia.

Szkolenie integruje wiedzę i kompetencje rozwijane w modułach ITIL Product (Version 5), ITIL Service (Version 5), ITIL Experience (Version 5), oraz ITIL Transformation (Version 5). Uczestnicy analizują, w jaki sposób organizacje zarządzają produktami i usługami cyfrowymi w całym ich cyklu życia, uwzględniają doświadczenia ludzi w procesach podejmowania decyzji i zarządzania usługami oraz stosują ustrukturyzowane podejście do transformacji organizacyjnej, wzmacniające zdolności organizacji i wspierające zrównoważone współtworzenie wartości.

Szkolenie wyjaśnia również, w jaki sposób sztuczna inteligencja, automatyzacja oraz komplementarne metodyki zarządzania wspierają stosowanie ITIL (Version 5), zapewniając uczestnikom zintegrowane spojrzenie na zaktualizowaną kwalifikację Managing Professional oraz jej zastosowanie we współczesnych organizacjach cyfrowych.

Jako moduł przejściowy szkolenie przygotowuje uczestników do dwóch odrębnych egzaminów certyfikacyjnych wymaganych w ścieżce ITIL Managing Professional Transition (Version 5). Pozytywne zaliczenie obu egzaminów umożliwia uzyskanie kwalifikacji ITIL Managing Professional (Version 5).

Cel szkolenia

- ✓ zrozumienie koncepcji, modeli i praktyk wprowadzonych w ITIL (Version 5) dla kwalifikacji Managing Professional;
- ✓ wyjaśnienie struktury i celu Modelu Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL;
- ✓ opisanie sposobu integracji działań związanych z zarządzaniem cyklem życia za pomocą strumieni wartości, modeli operacyjnych, nadzoru, sztucznej inteligencji oraz zdolności organizacyjnych;
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób produkty cyfrowe i usługi cyfrowe tworzą, umożliwiają, dostarczają, wspierają i nieustannie doskonalą wartość w całym swoim cyklu życia;
- ✓ przedstawienie roli zarządzania doświadczeniem we współtworzeniu wartości oraz jego wpływu na zarządzanie produktami i usługami;
- ✓ wyjaśnienie, w jaki sposób transformacja organizacyjna umożliwia organizacjom adaptację do zmian, rozwój zdolności organizacyjnych oraz osiąganie trwałych rezultatów biznesowych;
- ✓ opisanie roli sztucznej inteligencji, automatyzacji oraz komplementarnych metod zarządzania we wspieraniu stosowania ITIL (Version 5).

Grupa docelowa

- ✓ osoby posiadające kwalifikację **ITIL 4 Managing Professional**, **ITIL 4 Master**, **ITIL v3 Expert** lub **ITIL v3 Master**, które chcą przejść na kwalifikację **ITIL Managing Professional (Version 5)**;
- ✓ doświadczeni specjaliści w obszarze zarządzania usługami IT, którzy chcą zaktualizować swoją wiedzę o koncepcje, modele i praktyki wprowadzone w ITIL (Version 5);
- ✓ osoby odpowiedzialne za zarządzanie produktami cyfrowymi, usługami cyfrowymi, doświadczeniami interesariuszy lub transformacją organizacyjną;
- ✓ menedżerowie, konsultanci, architekci oraz praktycy odpowiedzialni za kierowanie organizacjami świadczącymi usługi cyfrowe lub wspieranie ich działalności;
- ✓ specjaliści pracujący w organizacjach każdej wielkości i we wszystkich sektorach gospodarki.

Korzyści

- ✓ zrozumienie koncepcji, modeli i praktyk wprowadzonych w ITIL (Version 5) dla kwalifikacji Managing Professional;
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób Model Cyklu Życia Produktów i Usług ITIL wspiera zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi w całym ich cyklu życia;

- ✓ zrozumienie sposobu integracji działań związanych z zarządzaniem cyklem życia za pomocą strumieni wartości, modeli operacyjnych, nadzoru, sztucznej inteligencji oraz zdolności organizacyjnych;
- ✓ zrozumienie, w jaki sposób produkty cyfrowe, usługi cyfrowe, doświadczenia interesariuszy oraz transformacja organizacyjna przyczyniają się do współtworzenia wartości;
- ✓ zrozumienie roli sztucznej inteligencji, automatyzacji oraz komplementarnych metod zarządzania we wspieraniu stosowania ITIL (Version 5);
- ✓ przygotowanie do dwóch egzaminów certyfikacyjnych ITIL® Managing Professional Transition (Version 5).

Egzamin i certyfikacja

Uzyskanie kwalifikacji ITIL® Managing Professional Transition (Version 5) wymaga zdania dwóch odrębnych egzaminów certyfikacyjnych:

- ITIL® Managing Professional Transition - Product, Service, Experience (Version 5),
- ITIL® Transformation (Version 5).

Wymagania wstępne:

- ✓ certyfikat ITIL 4 Managing Professional lub ITIL 4 Master lub ITIL v3 Expert lub ITIL v3 Master oraz udział w akredytowanym szkoleniu.

Egzamin ITIL® Managing Professional Transition - Product, Service, Experience (Version 5):

- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ egzamin oparty na scenariuszu (ITIL Car Rental), zawierający test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 60,
- ✓ próg zaliczenia: 70% (42 na 60 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-managing-professional-transition-version-5-4227>,
- ✓ czas trwania: 120 minut (150 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 oficjalnych podręczników ITIL® Product (Version 5), ITIL® Service (Version 5) oraz 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.

Egzamin ITIL® Transformation (Version 5):

- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ 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-transformation-version-5-4173>,
- ✓ 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® Transformation (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

Introduction

MODULE 1 - Introduction to ITIL Product, Service, and Experience

- ✓ digital products and services
- ✓ value co-creation concepts
- ✓ service offerings
- ✓ utility, warranty, and experience
- ✓ ITIL Product and Service Lifecycle
- ✓ value chains and value streams
- ✓ lifecycle management

MODULE 2 – The ITIL Product and Service Lifecycle management activities

- ✓ key concepts and practices
- ✓ execution steps and outputs
- ✓ success factors and metrics
for each management activity

MODULE 3 – The ITIL Product and Service Lifecycle

- ✓ lifecycle management
- ✓ operating models
- ✓ value streams
- ✓ ITIL Four Dimensions
- ✓ integrated workflows
- ✓ holistic product and service management

MODULE 4 – ITIL Experience

- ✓ experience fundamentals
- ✓ experience stakeholders
- ✓ stakeholder tensions
- ✓ ITIL Four Dimensions
- ✓ lifecycle experience
- ✓ experience evidence
- ✓ service relationships
- ✓ stakeholder journeys
- ✓ continual experience improvement

MODULE 5 – ITIL Transformation

- ✓ transformation concepts
- ✓ ITIL Transformation Model
- ✓ transformation stages
- ✓ transformation patterns

- ✓ transformation layers
- ✓ transformation tools and methods
- ✓ transformation measurement and learning

MODULE 6 – ITIL and AI

- ✓ ITIL AI Capability Model
- ✓ AI governance
- ✓ AI in product management
- ✓ AI in service management
- ✓ AI in experience management
- ✓ AI ethics

MODULE 7 – ITIL and other frameworks integration

- ✓ relationship between ITIL and other frameworks
- ✓ integration with DevOps and PRINCE2
- ✓ 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.	✓ 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**.