



ITIL[®] 4 Foundation – szkolenie akredytowane z egzaminem na poziomie Foundation



OPISZ SZKOLENIA

ITIL (ang. IT Infrastructure Library) to uznane i powszechnie stosowane podejście do zarządzania usługami IT oparte o najlepsze praktyki, rozwijane od połowy lat osiemdziesiątych XX w. W najnowszej, czwartej wersji obejmuje nie tylko zarządzanie usługami IT, ale również wszelkimi usługami biznesowymi, które są realizowane w oparciu o usługi informatyczne. W dobie tak zwanej transformacji cyfrowej rozwiązania informatyczne stały się nie tylko integralną częścią niemal każdego biznesu, ale i podstawą jego działania. Wiele spraw można obecnie załatwić zdalnie, przez Internet, będąc w podróży czy pozostając w domu. Coraz częściej codzienną pracą zawodową wielu ludzi również wykonuje zdalnie. Takie możliwości stwarzają wszechobecne rozwiązania informatyczne i stale rozwijająca się sieć globalna. Właściwe zarządzanie usługami IT oraz wszelkimi usługami, które są realizowane dzięki usługom IT jest koniecznością we współczesnych przedsiębiorstwach. Pozwala na budowanie przewagi konkurencyjnej, relacji z klientami, właściwe wykorzystanie doświadczeń użytkowników i Klientów (Ux/Cx) korzystających z usług, jak również dotarcie do szerokiej rzeszy odbiorców dzięki mechanizmom sieciowym i rozwiązaniom mobilnym. ITIL, który powstał z inicjatywy rządu Wielkiej Brytanii w latach 80 XX w. jest obecnie rozwijany przez spółkę Axelos, w której rząd brytyjski jest jednym z dwóch udziałowców. Najnowsza czwarta już wersja ITIL została napisana praktycznie od nowa, by jak najlepiej odpowiedzieć na potrzeby rynku, który zmienia się w szybkim tempie i cały czas wprowadza nowe mechanizmy. Uwzględnienie takich rozwiązań jak Lean Management, Agile, DevOps, Cloud czy Blockchain w najnowszej wersji ITIL gwarantuje, że najnowsza biblioteka najlepszych praktyk zarządzania usługami w pełni odpowiada potrzebom współczesnych organizacji, umożliwiając zrozumienie roli strumienia tworzenia wartości dostarczanej Klientom poprzez wszelkie cyfrowo wspierane usługi.

- Szkolenie jest na poziomie podstawowym.
- Metody szkoleniowe obejmują wykład interaktywny oraz ćwiczenia praktyczne.



CEL SZKOLENIA

- Pozyskanie przez uczestników podstawowej wiedzy w zakresie zarządzania usługami zgodnie z biblioteką najlepszych praktyk ITIL.
- Poznanie kluczowych elementów metodyki: kluczowych koncepcji, wskazówek, procesów oraz praktyk zarządzania usługami.
- Uzyskanie certyfikatu ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management



KORZYŚCI ZE SZKOLENIA

- Poznanie powszechnie stosowanej i sprawdzonej metodyki zarządzania usługami.
- Poznanie roli usług IT we wsparciu wszelkich usług współczesnego przedsiębiorstwa.
- Poznanie pryncypiów, wskazówek praktyk i procesów ITIL®.
- Uzyskanie międzynarodowego certyfikatu ITIL® Foundation.





GRUPA DOCELOWA

- Kierownicy działów i zespołów IT
- Kierownicy i pracownicy działów nieinformatycznych korzystających z usług IT
- Liderzy i pracownicy zespołów utrzymania i wsparcia usług IT
- Osoby zajmujące się sprzedażą usług IT
- Wszyscy pracownicy działów IT zarządzanych zgodnie z ITIL



WERSJA JĘZYKOWA

- Szkolenie: język polski lub angielski
- Materiały edukacyjne: język polski lub angielski
- Egzamin: język polski lub angielski
- Oficjalny podręcznik: języki angielski (cena 90 zł)



CERYFIKACJA – INFORMACJA O EGZAMINIE

- Egzamin testowy jednokrotnego wyboru składający się z 40 pytań
- Czas trwania egzaminu wynosi 75 minut (dodatkowe 15 minut dla osób zdających egzamin w języku, który nie jest ich językiem ojczystym)
- Do zdania egzaminu konieczne jest uzyskanie minimum 26 punktów z 40 (tj. 60%)



CZAS TRWANIA SZKOLENIA

- 2 dni szkoleniowe
- Standardowe godziny szkolenia 9.00 – 17.00



AGENDA SZKOLENIA

1. Wprowadzenie do zarządzania usługami
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami
3. Cztery wymiary zarządzania usługami
4. Pojęcie Strumienia Wartości Usługi (ang. Service Value Stream)
5. Praktyki zarządcze ITIL
 - i. Ogólne praktyki zarządzania
 - ii. Usługowe praktyki zarządzania
 - iii. Techniczne praktyki zarządzania
6. Podsumowanie wiedzy o ITILv4®
7. Przygotowanie do egzaminu końcowego
8. Egzamin ITILv4® Foundation (egzamin w wersji online odbywa się po szkoleniu)

