

ITIL® Foundation

Szkolenie akredytowane + egzamin

Dobre praktyki zarządzania usługami IT w nowoczesnym, cyfrowym świecie

Cele szkolenia

Szkolenie „Dobre praktyki zarządzania usługami IT” zostało przygotowane na podstawie najnowszego wydania dobrych praktyk zarządzania usługami IT - ITIL 4. Jest wprowadzeniem do nowej koncepcji i terminologii stosowanej w ITIL 4. Umożliwia zapoznanie się z nowym podejściem do zarządzania usługami IT oraz z kluczowymi komponentami, takimi jak: System wartości usługi (Service Value System – SVS) i modelem Czterech wymiarów zarządzania usługami (Four Dimensions model). Nowe podejście ITIL 4 również uwzględnia nowe sposoby pracy, takie jak: Lean, Agile i DevOps.

Celem jest zapoznanie uczestników szkolenia z koncepcją zarządzania usługami IT w nowoczesnym, cyfrowym świecie, a w szczególności:

- poznanie podstawowych pojęć zarządzania usługami - zapoznanie z przewodnimi zasadami ITIL.

Umiejętności

Dzięki szkoleniu uczestnik:

- Pozna podstawowe pojęcia zarządzania usługami - przewodnie zasady ITIL Guiding principles oraz zrozumie, w jaki sposób pomagają one organizacji przyjąć i zastosować najlepsze praktyki
- Zapozna się z modelem Czterech wymiarów zarządzania usługami Four Dimensions model
- Zapozna się z Systemem wartości usługi Service value system, jego przeznaczeniem oraz składowymi
- Zapozna się z aktywnościami Łańcucha wartości usługi Service value chain, zrozumie, w jaki sposób wspierają one system wartości usługi
- Zapozna się z wybranymi praktykami ITIL
- Zostanie przygotowany do egzaminu certyfikacyjnego: ITIL 4 na poziomie podstawowym.

Profil uczestników

Szkolenie „Dobre praktyki zarządzania usługami IT” jest skierowane do wszystkich osób zajmujących się świadczeniem usług IT. Również dla każdego, kto chce pogłębić lub uaktualnić swoją wiedzę w zakresie zarządzania usługami IT i dostarczania wartości biznesowej oraz dla tych, którzy chcą uaktualnić certyfikację ITIL v3 Foundation.

Przygotowanie uczestników

Nie ma wymagań wstępnych w stosunku do uczestników tego szkolenia. Doświadczenie związane z usługami IT będzie pomocne, ale nie jest wymagane

Szczegółowy program szkolenia

Kluczowe komponenty zarządzania usługami

- System wartości usługi (Service Value System – SVS)
- Model Czterech wymiarów zarządzania usługami (Four Dimensions model).

Kluczowe koncepcje zarządzania usługami

- Tworzenie wartości, rezultaty, koszty i ryzyka
- Usługi i ich relacje Kluczowe koncepcje ITIL
- Cztery wymiary zarządzania usługami (The four dimensions)
- System wartości usługi (Service value system)
- Aktywności Łańcucha wartości usługi (Service value chain)
- Przewodnie zasady (Guiding principles)
- Wprowadzenie do praktyk ITIL i kluczowe pojęcia
- Praktyki zarządzania usługami (Service management practices)
- Ogólne praktyki (General practices)
- Praktyki techniczne (Technical practices)

Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie wykładów oraz ćwiczeń. Szkolenie łączy w sobie fachową wiedzę merytoryczną z praktycznymi przykładami jej wykorzystania w środowisku pracy. Szkolenie prowadzone jest w języku polskim, materiały szkoleniowe są w języku angielskim.

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

2 dni, 16 godzin szkoleniowych

Ścieżka rozwoju po szkoleniu

Po zakończeniu szkolenia rekomendowane jest skorzystanie z: akredytowanych szkoleń ITIL 4 wyższych poziomów umożliwiających uzyskanie odpowiedniego certyfikatu.