

ITIL Foundation 5

Cele szkolenia

Szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do pracy w środowisku zarządzania usługami i produktami cyfrowymi zgodnie z frameworkiem ITIL 5. Uczestnicy poznają podstawowe pojęcia zarządzania usługami IT oraz dowiedzą się w jaki sposób organizacje dostarczają wartość poprzez produkty i usługi cyfrowe. Szkolenie wprowadza w koncepcję *ITIL Value System*, która opisuje sposób tworzenia wartości poprzez współpracę organizacji, klientów i partnerów. Podczas szkolenia uczestnicy poznają model *Value Chain*, opisujący cykl życia produktów i usług cyfrowych – od identyfikacji potrzeb biznesowych, poprzez projektowanie i budowę rozwiązania, aż po jego utrzymanie i ciągłe doskonalenie. Szkolenie pozwala zrozumieć rolę najważniejszych praktyk zarządzania usługami IT, takich jak zarządzanie incydentami, umożliwienie zmian czy zarządzanie poziomem świadczenia usług. Omawia także wpływ automatyzacji, analizy danych oraz sztucznej inteligencji na rozwój zarządzania usługami.

Szkolenie stanowi przygotowanie do egzaminu ITIL 5 Foundation.

Umiejętności

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie przygotowany do pracy w środowisku zarządzania usługami IT, dzięki znajomości kluczowych pojęć i zasad zarządzania usługami cyfrowymi, a w szczególności:

- Definiuje kluczowe pojęcia z zakresu zarządzania usługami i produktami cyfrowymi oraz wyjaśnia ich wzajemne powiązania.
- Charakteryzuje strukturę frameworka ITIL 5 oraz jego rolę w dostarczaniu wartości biznesowej dla interesariuszy.
- Objaśnia komponenty Systemu Wartości Usług (Service Value System) oraz zasady funkcjonowania Łańcucha Wartości Usług (Service Value Chain).
- Wymienia i opisuje 7 Zasad Przewodnych (Guiding Principles) oraz ich wpływ na kulturę pracy w organizacji IT.
- Identyfikuje najważniejsze praktyki zarządzania usługami IT oraz wskazuje ich miejsce w cyklu życia produktu.
- Omawia znaczenie automatyzacji, sztucznej inteligencji (AI) oraz User Experience (UX) w nowoczesnym projektowaniu usług cyfrowych.
- Dobiera i interpretuje odpowiednie Zasady Przewodnie ITIL w celu rozwiązania konkretnych problemów zarządczych w organizacji.
- Analizuje działania w ramach łańcucha wartości, przypisując im odpowiednie praktyki zarządzania usługami.
- Projektuje podstawowe założenia procesu ciągłego doskonalenia (Continual Improvement) dla wybranej usługi lub produktu.
- Ocenia wpływ automatyzacji i technologii AI na efektywność dostarczania usług w zadanym scenariuszu biznesowym.

- Wykorzystuje model Service Value Chain do mapowania przepływów wartości (value streams) w cyklu życia usługi.

Profil uczestników

Szkolenie przeznaczone jest dla osób rozpoczynających swoją przygodę z dobrymi praktykami zarządzania produktami i usługami, specjalistów pracujących w obszarze usług IT, wsparcia użytkowników, utrzymania systemów, doskonalenia usług, transformacji cyfrowej i współpracy biznes – IT.

Adresowane jest również dla przedstawicieli biznesu współpracujących z dostawcami rozwiązań cyfrowych i chcących lepiej zrozumieć ich sposób działania, specjalistów Service Desk, analityków, koordynatorów usług, liderów zespołów, menedżerów IT, osób pracujących przy wdrożeniach i utrzymaniu środowisk cyfrowych oraz wszystkich kandydatów przygotowujących się do certyfikacji ITIL Foundation (wersja 5).

Przygotowanie uczestników

Brak wymagań wstępnych – szkolenie ma charakter wprowadzający. Może być realizowane zarówno dla osób rozpoczynających pracę w obszarze zarządzania usługami, jak i dla uczestników, którzy chcą uporządkować swoją wiedzę lub przygotować się do egzaminu Foundation.

Oficjalna ścieżka kwalifikacyjna traktuje Foundation jako punkt wejścia do dalszego rozwoju w ramach ITIL.

Szczegółowy program szkolenia

1. Kluczowe koncepcje zarządzania produktami i usługami cyfrowymi
 - 1.1. Zarządzanie produktami i usługami
 - 1.2. Oferta usług
 - 1.3. Współtworzenie wartości
2. Relacje usługowe
 - 2.1. Organizacja, dostawca usług, konsument usług, dostawca produktów cyfrowych
 - 2.2. Ścieżka korzystania z usługi (*service journey*)
 - 2.3. Sponsor, klient i użytkownik
 - 2.4. Jakość usług i poziom usług
 - 2.5. Umowa o poziomie świadczenia usług (SLA) jako kluczowa koncepcja relacji usługowych
 - 2.6. Użyteczność, gwarancja, doświadczenie użytkownika i zrównoważony rozwój
3. System Wartości ITIL (ITIL VS)
 - 3.1. Podstawowe zasady ITIL
 - 3.2. Ład korporacyjny (*Governance*)
 - 3.3. Łańcuch wartości
 - 3.4. Praktyki zarządzania
 - 3.5. Ciągłe doskonalenie
4. Podstawowe zasady ITIL
 - 4.1. Skoncentruj się na wartości
 - 4.2. Zaczynaj od stanu bieżącego
 - 4.3. Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne
 - 4.4. Współpracuj i promuj widoczność
 - 4.5. Myśl i pracuj całościowo
 - 4.6. Zadbaj o prostotę i praktyczność
 - 4.7. Optymalizuj i automatyzuj
5. Łańcuch wartości i praktyki zarządzania ITIL

- 5.1. Wprowadzenie do cyklu życia produktów i usług ITIL
- 5.2. Cel działań związanych z zarządzaniem cyklem życia produktów i usług ITIL
- 5.3. Łańcuch wartości
- 5.4. Praktyki zarządzania
6. Strumień wartości
 - 6.1. Mapowanie strumieni wartości
 - 6.2. Zarządzanie strumieniami wartości
7. Ciągłe doskonalenie
 - 7.1. Model ciągłego doskonalenia
8. Cztery wymiary zarządzania produktami i usługami
 - 8.1. Wprowadzenie do czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami
 - 8.2. Czynniki wewnętrzne i zewnętrzne
9. Integracja ITIL i innych frameworków
 - 9.1. ITIL i DevOps
 - 9.2. ITIL i PRINCE2
10. Podsumowanie szkolenia

Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie wykładów oraz ćwiczeń. Integralnym elementem szkolenia są dyskusje oraz analizy przypadków (*case study*) pokazujące zastosowanie praktyk zarządzania usługami IT w organizacjach.

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

2 dni po 8 godzin lekcyjnych

Ścieżka rozwoju po szkoleniu

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy mogą rozwijać się dalej w ramach ścieżek certyfikacyjnych ITIL. Szkolenie ITIL Foundation (wersja 5) jest punkt wejścia do dalszych modułów związanych z rozwojem kompetencji w obszarze zarządzania produktami i usługami cyfrowymi.