

Szkolenie ITIL®4 Foundation

Opis

Szkolenie ITIL®4 Foundation jest najnowszą wersją szkolenia dot. standardu zarządzania usługami IT wg ITIL®. Szkolenie wprowadza do świata zarządzania usługami IT w organizacji, uwzględniając inne aktualnie wykorzystywane metodyki i standardy takie jak DevOps, Agile, Lean, Scrum czy Prince2. Adresowane jest do każdego pracownika przedsiębiorstwa od poziomu kierownictwa najwyższego szczebla, do pracowników liniowych i operacyjnych. Celem szkolenia jest omówienie najważniejszych pojęć, definicji oraz wytycznych związanych z podejściem usługowym i procesowym opisanych w bibliotece najlepszych praktyk ITIL®. Szkolenie przygotowuje uczestników do oficjalnego, akredytowanego egzaminu ITIL®4 Foundation.

Konspekt szkolenia

- Zbiór podstawowych pojęć i definicji
- Wprowadzenie do biblioteki ITIL®
- Cztery wymiary zarządzania usługami
- Zasoby, Kompetencje, Organizacja
- Technologie i architektura
- Partnerzy i dostawcy
- Łańcuch wartości
- Ustawiczne doskonalenie usług
- Kontrola zmian
- Zarządzanie incydentami
- Zarządzanie problemami
- Zarządzanie wnioskami
- Service Desk
- Zarządzanie poziomem Usług
- Praktyczne ćwiczenia
- Dodatkowe źródła informacji
- Wskazówki na temat egzaminu
- Próbny egzamin

O szkoleniu

Szkolenie jest prowadzone w formie praktycznej, z użyciem ćwiczeń, przykładowych egzaminów i rzeczywistych przykładów.

Adresaci szkolenia

Szkolenie przyniesie największą wartość dla:

- Pracownicy liniowi i operacyjnie działów IT
- Konsultanci, eksperci IT
- Pracownicy biznesowi korzystający z usług IT
- Kierownicy wszystkich szczebli organizacji

- Osoby pragnące rozwinąć swoje kompetencje zawodowe w zakresie najlepszych praktyk zarządzania usługami wg ITIL®
- Osoby przygotowujące się do egzaminu ITIL®4 Foundation

Dostarczone materiały

Uczestnicy szkolenia otrzymają:

- Podręcznik ze szkolenia (świetne kompendium wiedzy do wglądu po szkoleniu)
- Pomoce naukowe, instrukcje jak przygotować się do egzaminu i przykładowy egzamin

Korzyści organizacyjne

Szkolenie ITIL®4 Foundation pomoże w:

- zrozumieniu, dlaczego organizacje adoptują praktyki ITIL® zarówno z perspektywy biznesowej, jak i IT
- poznaniu modelu zarządzania usługami IT
- zrozumieniu cyklu życia usługi
- poznaniu kluczowych procesów, ról, funkcji w zarządzaniu usługami IT

Korzyści personalne

- Zwiększona wiedza, umiejętności i możliwości
- Większa efektywność i produktywność
- Nowe możliwości w zakresie kariery zawodowej
- Większa kreatywność
- Zwiększony potencjał przychodów i satysfakcja z pracy
- Przygotowanie do egzaminu ITIL®4 Foundation

Wymagania wstępne

- Brak

Egzamin (opcjonalny)

- Format egzaminu:
 - Zamknięte książki
 - Prowadzony przez egzaminatora
- Pytania: 40 wielokrotnego wyboru
- Poziom poprawnych do zaliczenia: 65%
- Czas trwania:
 - 60 minut
 - 15 minut dodatkowych dla osób, dla których angielski nie jest językiem rodzimym.

Certyfikat (po pozytywnym wyniku egzaminu)

ITIL®Foundation Certificate

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.