

## Szkolenie: ITIL® ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) with exam



### Cel szkolenia:

Moduł ITIL® 4 Specialist: Create, Delivery and Support koncentruje się na integracji różnych strumieni wartości i działań w celu tworzenia, dostarczania i wspierania produktów i usług z obsługą IT, a także obejmuje praktyki, metody i narzędzia wspierające.

Kurs ITIL® 4 Specialist: Create, Delivery and Support to 3-dniowy kurs oparty na specyfikacji ITIL® 4. Za pomocą pojęć i terminologii ITIL® 4, ćwiczeń i przykładów zawartych w kursie uczestnik zdobędzie odpowiednią wiedzę, aby zdać certyfikowany egzamin.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie mógł:

- zrozumieć, jak zaplanować i zbudować strumień wartości usług w celu tworzenia, dostarczania i wspierania usług
- dowiedzieć się, w jaki sposób odpowiednie praktyki ITIL przyczyniają się do tworzenia, dostarczania i wsparcia w SVS i strumieniach wartości,
- wiedzieć, jak tworzyć, dostarczać i wspierać usługi.

Językiem wykładowym szkolenia jest polski. Materiały oraz egzamin dostępne są w wersji anglojęzycznej.

Grupa docelowa:

- Menedżer operacji IT, Menedżer dostępności, Service Desk, Menedżerowie usług, Architekci usług, Menedżer bezpieczeństwa, Zespoły wsparcia technicznego, Projektant UX / UI, Menedżer ds. Rozwoju, Programiści, Testerzy, Inżynier ds. Operacji infrastrukturalnych, Programiści.
- Właściciele produktów, kierownicy projektów, menedżer ds. Relacji biznesowych.

### Plan szkolenia:

- Organization and Culture
  - Organizational Structures
  - Team Culture
  - Continuous Improvement
  - Culture Collaborative Culture

- Customer-Oriented Mindset
- Positive Communication
- Effective Teams
  - Capabilities, Roles and Competencies
  - Workforce Planning
  - Employee Satisfaction Management
  - Results Based Measuring and Reporting
- Information Technology to Create, Deliver and Support Service
  - Integration and Data Sharing
  - Reporting and Advanced Analytics
  - Collaboration and Workflow
  - Robotic Process Automation
  - Artificial Intelligence and Machine Learning
  - CI/CD
  - Information Model
- Value Stream
  - Anatomy of a Value Stream
  - Designing a Value Stream
  - Value Stream Mapping
- Value Stream to Create, Deliver and Support Services
  - Value Stream for Creation of a New Service
- Value Stream for User Support
  - Value Stream Model for Restoration of a Live Service
- Prioritize and Manage Work
  - Managing Queues and Backlogs
  - Shift-Left Approach
  - Prioritizing Work
- Commercial and Sourcing Considerations
  - Build or Buy
  - Sourcing Models
  - Service Integration and Management
- Exam

## Wymagania:

Uzyskanie certyfikatu ITIL4 Foundation.

## Poziom trudności



## Certyfikaty:

Egzamin ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support jest w formie on-line. Podczas jego trwania można korzystać jedynie ze słownika języka angielskiego. Jest egzaminem jednokrotnego wyboru, składającym się z 40 pytań.

Czas trwania egzaminu to maksymalnie 90 minut dla wszystkich kandydatów zdających w ich ojczystym języku. Kandydaci przystępujący do egzaminu w języku, który nie jest ich językiem ojczystym lub językiem, którego nie używają na co dzień, mogą wystąpić o przyznanie im dodatkowego czasu (25%), czyli łączny czas egzaminu w takim przypadku to 113 minut.

Egzamin jest nadzorowany. Próg zdawalności to 70%, czyli należy udzielić prawidłowej odpowiedzi na minimum 28 pytań z 40.

## Prowadzący:

Autoryzowany trener AXELOS.

## Informacje dodatkowe:

**ITIL® 4** jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.