

Szkozenie: ITIL®
ITIL® Foundation

FORMA SZKOLENIA	MATERIAŁY SZKOLENIOWE	CENA	CZAS TRWANIA
Stacjonarne	Tradycyjne	od 1100 PLN NETTO*	3 dni
Stacjonarne	Cyfrowe	od 1100 PLN NETTO*	3 dni
Stacjonarne	Tablet CTAB	od 1500 PLN NETTO*	3 dni
Metoda dlearning	Tradycyjne	od 1100 PLN NETTO*	3 dni
Metoda dlearning	Cyfrowe	od 1100 PLN NETTO*	3 dni
Metoda dlearning	Tablet CTAB	od 1500 PLN NETTO*	3 dni

OPCJE DODATKOWE

Książka	55 PLN NETTO*
Ebook	55 PLN NETTO*
Egzamin podczas szkolenia	700 PLN NETTO*
Egzamin online w domu	800 PLN NETTO*
Egzamin Pearson VUE	800 PLN NETTO*

* (+VAT zgodnie z obowiązującą stawką w dniu wystawienia faktury)

LOKALIZACJE

Kraków - ul. Tatarska 5, II piętro, godz. 9:00 - 16:00

Warszawa - ul. Bielska 17, godz. 9:00 - 16:00

DOSTĘPNE TERMINY

2019-05-06 | 3 dni | Warszawa
 2019-05-06 | 3 dni | Warszawa
 2019-06-24 | 3 dni | Kraków
 2019-06-24 | 3 dni | Kraków
 2019-09-16 | 3 dni | Warszawa
 2019-09-16 | 3 dni | Warszawa
 2019-11-04 | 3 dni | Kraków
 2019-11-04 | 3 dni | Kraków
 2019-12-02 | 3 dni | Warszawa
 2019-12-02 | 3 dni | Warszawa

Cel szkolenia:

Uczestnicy jeśli pomyślnie przejdą przez **szkolenie** oraz **egzamin** mogą oczekiwać opanowania

wiedzy i zrozumienia następujących obszarów objętych **certyfikacją ITIL® Foundation**:

- Zarządzanie usługami jako praktyka (umiejętność)
- Cykl życia usługi zgodnie z ITIL (umiejętność)
- Ogólne koncepcje oraz definicje (uświadomienie)
- Kluczowe zasady i modele (umiejętność)
- Wybrane procesy (uświadomienie)
- Wybrane funkcje (uświadomienie)
- Wybrane role (uświadomienie)
- Technologie i architektura (uświadomienie)
- Szkolenie i kompetencja (uświadomienie)

Grupa docelowa dla szkolenia **ITIL® Foundation** to:

- Osoby potrzebujące zrozumienia na podstawowym poziomie schematu **ITIL** oraz tego, jak można go używać do poprawy jakości zarządzania usługami IT w organizacji.
- Profesjonaliści IT pracujący w organizacjach, które zaadoptowały i przystosowały ITIL do swoich potrzeb, zainteresowani pozyskiwaniem niezbędnych informacji i wspierający bieżące funkcjonowanie programu poprawy usług.

W skład grupy docelowej zwykle wchodzi: profesjonaliści IT, menedżerowie biznesowi oraz właściciele procesów biznesowych, ale bez ograniczenia wyłącznie do grup wymienionych.

Szkolenie również przygotowuje do **egzaminu certyfikacyjnego ITIL Foundation IT Service Management**.

Plan szkolenia:

- Zarządzanie usługami jako praktyka - celem tej części jest pomoc uczestnikom w zdefiniowaniu koncepcji usługi, zrozumieniu i wyjaśnieniu koncepcji zarządzania usługami jako praktyką. W szczególności uczestnicy po tej części potrafią:
 - Opisać koncepcję ogólnodostępnych najlepszych praktyk
 - Opisać i wyjaśnić dlaczego ITIL odnosi sukcesy
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję usługi
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję wewnętrznych i zewnętrznych odbiorców usług
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję wewnętrznych i zewnętrznych usług
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję zarządzania usługami
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję zarządzania usługami informatycznymi
 - Zdefiniować i wyjaśnić koncepcję interesariuszy w zarządzaniu usługami
 - Zdefiniować funkcje i procesy
 - Wyjaśnić model procesu oraz właściwości procesów

- Cykl życia usługi zgodnie z ITIL - celem tej części jest pomoc uczestnikom w zrozumieniu wartości cyklu życia usługi zgodnego z ITIL, sposobów integracji procesów w pełnym cyklu życia oraz wyjaśnić cele, zakres i wartość biznesową każdego z etapów cyklu życia. W szczególności uczestnicy po tej części potrafią:
 - Opisać strukturę cyklu życia usługi zgodnie z ITIL
 - Wyjaśnić cele, dążenia i zakres strategii usług
 - Pokrótce wyjaśnić jaką wartość dla biznesu wnosi strategia usług
 - Wyjaśnić główne cele i zadania projektowania usług
 - Pokrótce wyjaśnić jaką wartość dla biznesu wnosi projektowanie usług
 - Wyjaśnić główne cele, dążenia i zakres przekazania usług
 - Pokrótce wyjaśnić jaka wartość dla biznesu wnosi przekazanie usług
 - Wyjaśnić główne cele, dążenia i zakres eksploatacji usług
 - Pokrótce wyjaśnić jaką wartość dla biznesu wnosi eksploatacja usług
 - Wyjaśnić główne cele, dążenia i zakres ustawicznego doskonalenia usług
 - Pokrótce wyjaśnić jaka wartość dla biznesu wnosi ustawiczne doskonalenie usług
- Ogólne koncepcje oraz definicje - celem tej części jest pomoc uczestnikom w zdefiniowaniu kluczowej terminologii i wyjaśnienie kluczowych koncepcji zarządzania usługami. W szczególności uczestnicy po tej części potrafią zdefiniować i wyjaśnić następujące kluczowe koncepcje:
 - Użyteczność i gwarancja
 - Komponenty, zasoby i umiejętności
 - Portfel usług
 - Katalog usług (oba typy dwu-widokowy i trzy-widokowy)
 - Nadzór
 - Uzasadnienie biznesowe
 - Zarządzanie ryzykiem
 - Dostawca usług
 - Dostawca
 - Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (Umowa SLA)
 - Umowa OLA
 - Kontrakt z poddostawcą (UC)
 - Pakiet projektu usługi (SDP)
 - Dostępność
 - System zarządzania wiedzą o usługach (SKMS)
 - Element konfiguracji (CI)
 - System zarządzania konfiguracją (CMS)
 - Biblioteka zatwierdzonych nośników (DML)
 - Zmiana

- Typy zmian
- Zdarzenie
- Alarm
- Incydent
- Wpływ, pilność i priorytet
- Wniosek o usługę
- Problem
- Obejście
- Znany błąd
- Baza znanych błędów (KEDB)
- Rola komunikacji w eksploatacji usług
- Polityka wydań
- Typy usług
- Propozycja zmiany
- Rejestr ustawicznego doskonalenia usług
- Rezultat
- Wzorce aktywności biznesowej
- Klienci i użytkownicy
- Cykl Deminga (zaplanuj, wykonaj, sprawdź, działaj)
- Kluczowe zasady i modele - celem tej części jest pomoc uczestnikom om w zrozumieniu i wyjaśnienie kluczowych zasad i modeli zarządzania usługami oraz zapewnienie równowagi pomiędzy różnymi sprzecznymi siłami w zarządzaniu usługami. W szczególności uczestnicy w tej części poznają:
 - Strategia usług
 - Opisać tworzenia wartości przez usługi
 - Projektowanie usług
 - Zrozumieć znaczenie ludzi, procesów, produktów i partnerów w zarządzaniu usługami
 - Zrozumieć pięć głównych aspektów projektowania usług:
 - Rozwiązania dla nowych lub zmienionych usług
 - Systemy zarządzania informacją i narzędzia
 - Architektury technologiczne i architektury zarządzania
 - Wymagane procesy
 - Metody pomiarów i metryki
 - Ustawiczne doskonalenie usług
 - Wyjaśnić podejście ustawicznego doskonalenia usług
 - Zrozumieć rolę pomiarów w ustawicznym doskonaleniu usług oraz wyjaśnić następujące kluczowe elementy:

- Związek pomiędzy krytycznymi czynnikami sukcesu (CSF) oraz kluczowymi wskaźnikami wydajności (KPI)
- Stan odniesienia
- Typy metryk (miary technologii, procesu i usługi)
- Procesy - celem tej części jest pomoc uczestnikom w zrozumieniu jak procesy zarządzania usługami wspierają cykl życia usługi zgodnie z ITIL, wyjaśnić przeznaczenie, cele, zakres, podstawowe koncepcje, działania i interfejsy czterech podstawowych procesów, oraz określić przeznaczenie, cele i zakres pozostałych osiemnastu procesów. W szczególności uczestnicy w tej części poznają:
 - Strategia usług
 - Zarządzania portfelem usług
 - Zarządzania finansowego dla usług informatycznych
 - Zarządzania relacjami z biznesem
 - Projektowanie usług
 - Zarządzania poziomem świadczenia usług
 - Zarządzanie katalogiem usług
 - Zarządzanie dostępnością
 - Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
 - Zarządzanie dostawcami
 - Zarządzanie potencjałem wykonawczym
 - Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych
 - Koordynacja projektowania
 - Przekazanie usług
 - Zarządzanie zmianami
 - Zarządzania wydaniem i wdrożeniami
 - Zarządzania wiedzą
 - Zarządzania zasobami i konfiguracją usług (SACM)
 - Planowania i wsparcie przekazania
 - Eksploatacja usług
 - Zarządzania incydentami
 - Zarządzania problemami
 - Zarządzania zdarzeniami
 - Realizacji wniosków
 - Zarządzania uprawnieniami dostępu
 - Ustawiczne doskonalenie usług
 - Siedmiostopniowego procesu doskonalenia
- Funkcje - celem tej części jest pomoc uczestnikom wyjaśnić role, cele i strukturę organizacyjną

funkcji serwisdesk oraz wskazać role, cele współzależność trzech pozostałych funkcji. W szczególności uczestnicy po tej części potrafią:

- Wyjaśnić role, cele i strukturę organizacyjną
 - Funkcji serwisdesk
- Określić role i cele:
 - Funkcji zarządzania technicznego
 - Funkcji zarządzania aplikacjami wraz z rozwojem aplikacji
 - Funkcji zarządzania eksploatacją IT (kontrola eksploatacji IT oraz zarządzanie obiektami i wyposażeniem)
- Role - celem tej części jest pomoc kandydatom w wyjaśnieniu i zbudowaniu świadomości odpowiedzialności ciążącej na kluczowych rolach zarządzania usługami. W szczególności uczestnicy po tej części potrafią:
 - Wyjaśnić role i odpowiedzialności:
 - Właściciela procesu
 - Menedżera procesu
 - Praktyka procesu
 - Właściciela usługi
 - Rozpoznawać role: odpowiedzialny, nadzorujący, konsultujący, informowany w modelu odpowiedzialności RACI i wyjaśnić jego rolę w tworzeniu struktury organizacyjnej
- Technologia i architektura - w szczególności uczestnicy w tej części poznają:
 - Jak automatyzacja usług pomaga w przyspieszaniu procesów zarządzania usługami
- Szkolenie i kompetencje
 - Kompetencje i umiejętności do zarządzania usługami
 - Schemat kompetencji i umiejętności
 - Szkolenie
- Przygotowanie do **egzaminu ITIL® Foundation**

Wymagania:

Brak wymagań wstępnych dla uczestników szkolenia **ITIL® Foundation**.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Kurs ten przygotowuje do **egzaminu**, którego zaliczenie prowadzi do uzyskania **certyfikatu ITIL Foundation IT Service Management**.

Opcjonalny egzamin ITIL® Practitioner:

- Jest egzaminem wielokrotnego wyboru, 40 pytań. Pytania pochodzą z całej puli pytań egzaminacyjnych **Certyfikatu ITIL Foundation IT Service Management**.
- Czas trwania egzaminu to maksymalnie 60 minut dla wszystkich kandydatów zdających w ich ojczystym języku
- Kandydaci zdający egzamin w języku innym niż ojczysty mają maksymalnie 75 minut na egzamin oraz mogą korzystać ze słownika.
- Akredytowane szkolenie **ITIL® Foundation** jest wyraźnie zalecane, ale nie jest wymagane.
- Egzamin jest nadzorowany
- Próg zdawalności to 65% czyli należy udzielić prawidłowej odpowiedzi na minimum 26 pytań z 40tu.

Prowadzący:

Autoryzowany trener PEOPLECERT.

Informacje dodatkowe:

ITIL® 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.