ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Bu eğitim, modern dijital organizasyonlarda BT hizmetlerinin planlanması, sunulması ve yönetiminde görev alan profesyoneller için kapsamlı bir giriş seviyesidir.
BT hizmet yönetimi (IT Service Management - ITSM) alanında**dünyada en çok kabul gören çerçeve olan ITIL®**, kuruluşların dijital dönüşüm süreçlerinde verimlilik, kalite ve müşteri memnuniyetini artırmak için geliştirilmiştir.
En güncel sürümü olan **ITIL® 4 Foundation**, Türkiye'de ilk kez **Bilginç IT Academy** tarafından katılımcılara sunulmuştur.

Bu eğitimde katılımcılar, ITIL servis yaşam döngüsündeki temel kavramları, süreçleri, roller ve sorumlulukları, ayrıca BT hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesini sağlayan yöntemleri öğrenirler.
ITIL 4 Foundation sertifikası, BT alanında uluslararası geçerliliğe sahip en yaygın sertifikalardan biridir ve katılımcıların ITSM bilgi seviyelerini küresel standartlara taşır.

Katılımcılar, eğitimin son gününde **PeopleCert tarafından gerçekleştirilen çevrimiçi ITIL 4 Foundation sertifika sınavına** girme hakkı kazanırlar. Bu sınavı başarıyla tamamlayan katılımcılar, **uluslararası geçerliliğe sahip ITIL 4 Foundation sertifikasına** sahip olurlar.

Eğitim boyunca aşağıdaki beş temel ITIL disiplini ele alınır:

- **Hizmet Stratejisi (Service Strategy)**
- **Hizmet Tasarımı (Service Design)**
- **Hizmet Geçişi (Service Transition)**
- **Hizmet Operasyonu (Service Operation)**
- **Sürekli Hizmet İyileştirme (Continual Service Improvement)**

Bu disiplinler, iş hedefleriyle uyumlu, değer odaklı ve sürdürülebilir bir BT hizmet yönetimi yaklaşımı oluşturmayı amaçlar.
Katılımcılar, eğitim sonunda orta ve ileri seviye ITIL eğitimlerine geçiş için gerekli bilgi seviyesine ulaşırlar.

Bilginç IT Academy, küresel ölçekte tanınan sertifikasyon otoritesi **PeopleCert**'ün *yetkili eğitim ortağı (Accredited Training Organisation – ATO)* olarak resmi akreditasyona sahiptir.
Bu ortaklık sayesinde, **ITIL®, PRINCE2®, DevOps ve diğer PeopleCert onaylı programlarda** en güncel müfredatı, resmi sınav erişimini ve uluslararası geçerli sertifikaları katılımcılarımıza sunuyoruz.

Resmî PeopleCert partner sayfamızı görüntülemek için: Bilginç IT Academy – PeopleCert Official Partner

Önemli Bilgilendirme

ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Bu eğitim, **PeopleCert tarafından akredite edilmiş resmi bir programdır** ve yalnızca ilgili **sertifikasyon sınavı ile birlikte** sunulur.
Eğitim bedeline sınav ücreti dahildir. Katılımcılar, **PeopleCert'in çevrimiçi sınav sistemi** üzerinden sınava girerek uluslararası geçerliliğe sahip sertifikalarını alabilirler.
Bu uygulama, **PeopleCert kalite standartları** ve **akreditasyon yönergelerine uygunluk** amacıyla zorunludur.

ITIL®, PeopleCert grubunun tescilli ticari markasıdır. PeopleCert lisansı altında kullanılmıştır. Tüm hakları saklıdır.

Prerequisites

ITIL 4 Foundation eğitimine katılmak için herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.

Who Should Attend

- Tüm BT profesyonelleri,
- Hizmet yöneticileri ve ekip liderleri,
- Müşteri ilişkileri ve destek ekipleri,
- ITSM alanında kariyer hedefleyenler,
- BT süreçlerini optimize etmek veya dijital dönüşümde rol almak isteyen herkes.

ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

What You Will Learn

Bu eğitim sonunda aşağıdaki konularda bilgi ve beceri kazanmış olacaksınız:

- BT hizmet yönetiminin temel kavramlarını tanımlar,
- ITIL 4 Hizmet Değer Sisteminin (SVS) yapı taşlarını açıklar,
- Hizmet Değer Zinciri faaliyetlerini ve etkileşimlerini kavrar,
- Hizmet yönetiminin 4 boyutunu tanımlar,
- 7 ITIL rehberlik ilkesini farklı senaryolarda uygulayabilir,
- 15 ITIL uygulaması arasında yer alan 7 temel uygulamayı derinlemesine öğrenir,
- ITIL terminolojisini kullanarak değer ortak üretimini (value co-creation) destekler.

Outline

ITIL 4 Foundation eğitiminde, dünyada BT hizmet yönetimi (ITSM) üzerine en yaygın olarak benimsenen kılavuzun, en güncel sürümünün temellerini öğretilir.

Bu eğitimde, modern bir kuruluşun tüm bileşenlerinin ve faaliyetlerinin değer yaratmayı mümkün kılmak için bir sistem olarak birlikte nasıl çalıştığını açıklayan Hizmet Değer Sistemine (SVS) delegeleri tanıtılacaktır. ITIL SVS, esnek bir değer odaklı işletim modeli ile Agile, DevOps ve Lean gibi birçok iş yaklaşımını ve geleneksel süreç ve proje yönetimini desteklediği için çok kapsamlıdır.

Eğitimden sonra isteyen adaylar, ITIL 4 Foundation Sertifikası için bir saatlik çoktan seçmeli ITIL 4 Foundation Sınavı'na katılabilirler. Bu çoktan seçmeli sınav 60 dakika sürmekte ve 40 sorudan oluşmaktadır. Geçme notu 40 soruda 26 doğru cevaptır (% 65). ITIL 4 Foundation Sınavı'na hazırlanmak için bu eğitime katılacaksanız, bu durumu bize bildirerek eğitim içeriğinde özelleştirme talep etmeniz de mümkündür.

Eğitim Konuları:

- **ITIL 4'e Giriş** – Servis yönetiminde ITIL'ın rolü
- **Değer ve Hizmet Kavramları** – Hizmet sağlayıcılar, tüketiciler, çıktı ve sonuç ilişkisi
- **Hizmet Değer Sistemi (SVS)** – Kurumsal hedeflerle uyumlu hizmet zinciri modeli
- **Hizmet Değer Zinciri** – Planla, Geliştir, Katıl, Tasarla & Geçir, Elde Et & İnşa Et, Teslim Et & Destekle
- **ITIL 4 Rehberlik İlkeleri (7 Guiding Principles)**
    - Değere odaklan
    - Olduğun yerden başla

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

  - Geri bildirimle yinelemeli ilerle
  - İş birliği yap & görünürlük sağla
  - Bütüncül düşün
  - Basitleştir & optimize et
  - Otomatize et
- **Hizmet Yönetiminin 4 Boyutu**
  - Organizasyonlar & İnsan
  - Bilgi & Teknoloji
  - Ortaklar & Tedarikçiler
  - Değer Akışları & Süreçler
- **ITIL Uygulamaları**
  - Hizmet Masası (Service Desk)
  - Olay Yönetimi (Incident Management)
  - Problem Yönetimi (Problem Management)
  - Değişiklik Etkinleştirme (Change Enablement)
  - Hizmet Talep Yönetimi
  - Sürekli İyileştirme
  - Hizmet Düzeyi Yönetimi