ITIL® Foundation (Version 5) Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

ITIL® 5 Foundation Certificate eğitimi, modern dijital ürün ve hizmet yönetiminin en güncel çerçevesi olan **ITIL 5 Framework**'e kapsamlı bir giriş sunar.

Bu **2 günlük resmi sertifikalı eğitim**, hizmet sunumu, destek veya yönetişim süreçlerinde yer alan profesyonellerin **ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)**, **Değer Zinciri (Value Chain)**, **Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu** ve **Kılavuz İlkeler (Guiding Principles)** konularında temel bilgi edinmesini sağlar.

ITIL 5, **değer ortak üretimi (value co-creation)**, **dijital ürün yaşam döngüsü yönetimi** ve **değer akışı optimizasyonu** kavramlarını genişleterek, günümüz dijital dünyasına uygun **esnek, bütüncül ve sonuç odaklı bir hizmet yönetimi yaklaşımı** sunar.

Bu kurs, **resmi PeopleCert sınavı** ve **çevrimiçi sınav kuponu** ile birlikte gelir.

Neden Bu Eğitim?

ITIL 5 Foundation, dünya çapında IT hizmet yönetimi alanında **en çok tanınan standarttır**.
Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar:

- Kurumlarında **hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilir**,
- **Süreç olgunluğu ve dijital dönüşüm** hedeflerine katkı sağlayabilir,
- **ITIL 5 sertifikası** ile kariyerlerinde uluslararası bir avantaj elde eder.

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

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

ITIL® Foundation (Version 5) Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Önkoşullar

Bu eğitim için herhangi bir önkoşul bulunmamaktadır.
BT servis yönetimine yeni başlayanlar için idealdir.

Kimler Katılmalı

Bu kurs aşağıdaki kişiler için uygundur:

- **Dijital ürün veya hizmet** sunan herkes,
- **Servis yöneticileri, ürün sahipleri, takım liderleri**,
- **BT ve iş birimi profesyonelleri** (her düzeyde),
- **IT yönetişim, operasyon veya destek** rollerinde çalışanlar,
- **ITIL tabanlı servis yönetimi yaklaşımlarını benimsemek isteyen kurumlar**.

Neler Öğreneceksiniz

Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar:

- Dijital ürün ve hizmet yönetiminin temel kavramlarını tanımlar.
- **Hizmet ilişkilerini (service relationships)** ve değer ortak üretimini açıklar.
- **Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu (Four Dimensions of Service Management)** modelini kavrar.
- **ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)** bileşenlerini ve amacını öğrenir.
- **Dijital ürün yaşam döngüsü** ve **değer zinciri aktivitelerini** analiz eder.
- **ITIL rehber ilkelerini** (Guiding Principles) karar süreçlerine uygular.
- **ITIL yönetim pratiklerinin (Management Practices)** yapısını tanımlar.
- **Değer akış haritalama (Value Stream Mapping)** süreçlerini uygular.

Eğitim İçeriği

Dijital Ürün ve Hizmet Yönetiminin Temel Kavramları

- Dijital ürün ve hizmet tanımları
- Hizmet türleri ve değer ortak üretimi

ITIL® Foundation (Version 5) Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Hizmet İlişkileri (Service Relationships)

- Roller, kalite ölçütleri, etkileşim türleri
- Değer unsurları: **utility, warranty, experience, sustainability**

Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu

- Organizasyon ve İnsanlar
- Bilgi ve Teknoloji
- İş Ortakları ve Tedarikçiler
- Değer Akışları ve Süreçler

ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)

- Bileşenler: Fırsat, Talep, Değer
- **Yönetişim (Governance)** ve sürekli iyileştirme

Değer Zinciri (Value Chain)

- Dijital ürün yaşam döngüsünün adımları
- Her etkinliğin amacı ve kapsamı

Rehber İlkeler (Guiding Principles)

- **“Focus on value”**, **“Progress iteratively with feedback”**, **“Collaborate and promote visibility”**
- Kurumsal bağlamlarda uygulama örnekleri

ITIL Yönetim Pratikleri (Management Practices)

- Yönetim uygulamalarının rolü
- **ITIL Practice Guides** ve sürekli iyileştirme modeli

Değer Akışları (Value Streams)

- **Value Stream Mapping** kavramı
- Dijital değer akışlarının yönetimi