ITIL® Product (Version 5) Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **3 Gün**

Dijital ürünler, günümüz organizasyonlarının dijital hizmet sunabilmesi ve müşterilerine sürekli değer sağlayabilmesi için kritik öneme sahiptir. **ITIL® Product**, dijital ürünlerin yaşam döngüsü boyunca nasıl planlandığını, geliştirildiğini, yönetildiğini ve sürekli iyileştirildiğini açıklayan kapsamlı bir yaklaşım sunmaktadır.

Bu üç günlük eğitimde katılımcılar, dijital ürünlerin organizasyonel kaynaklar ile dijital teknolojileri nasıl bir araya getirerek hizmet sunumunu desteklediğini ve müşteri değeri oluşturduğunu öğreneceklerdir. Eğitim; ürünlerin keşif, tasarım, edinim, geliştirme, geçiş, operasyon, sunum ve destek aşamalarının ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsü kapsamında nasıl yönetildiğini ayrıntılı şekilde ele almaktadır.

Program boyunca değer zinciri faaliyetleri, ITIL yönetim uygulamaları ve operasyon modellerinin dijital ürün yaşam döngüsüne olan katkısı incelenecek; katılımcılar ürün yönetimini organizasyon hedefleriyle uyumlu şekilde yürütmeyi ve yaşam döngüsü boyunca sürdürülebilir değer oluşturmayı öğreneceklerdir.

Önkoşullar

Katılımcıların aşağıdaki sertifikalardan en az birine sahip olması gerekmektedir.

- ITIL® (Version 5) Foundation Certificate
- Herhangi bir ITIL 4 sertifikası

Katılımcıların ayrıca aşağıdaki konularda temel bilgi sahibi olmaları önerilir:

- Hizmet yönetimi kavramları hakkında temel bilgi
- Dijital hizmetler ve teknoloji tabanlı ürünler konusunda genel bilgi
- Hizmet sunumu, operasyon veya ürün yönetimi alanlarında çalışma deneyimi

Kimler Katılmalı

Bu eğitim, dijital ürün ve hizmetlerin planlanması, geliştirilmesi, sunulması veya yönetilmesinde görev alan profesyoneller için tasarlanmıştır.

Katılımcı profili aşağıdaki rolleri kapsamaktadır:

- Hizmet yönetimi profesyonelleri
- Ürün yöneticileri ve ürün sahipleri
- Hizmet sunumu uzmanları
- Operasyon ve teknik destek ekiplerinde çalışan profesyoneller
- Dijital dönüşüm projelerinde görev alan uzmanlar
- ITIL ürün yaşam döngüsü uygulamaları konusundaki bilgi ve yetkinliklerini geliştirmek isteyen kişiler

ITIL® Product (Version 5) Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **3 Gün**

Neler Öğreneceksiniz

Eğitimin sonunda katılımcılar aşağıdaki yetkinlikleri kazanacaktır:

- Dijital ürünler ve dijital hizmetlerin temel kavramlarını açıklayabilmek.
- ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsünün amacı, kapsamı ve yapısını açıklayabilmek.
- Organizasyonun değer zinciri faaliyetlerinin ürün yaşam döngüsünü nasıl desteklediğini açıklayabilmek.
- Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver ve Support yaşam döngüsü faaliyetlerini uygulayabilmek.
- Yaşam döngüsü faaliyetlerine ait roller, çıktılar, kritik başarı faktörleri ve performans ölçütlerini tanımlayabilmek.
- İnsan odaklı tasarım prensiplerini ve etkili ürün edinim yöntemlerini uygulayabilmek.
- Operasyon modelleri, değer akışları ve organizasyon yapılarının dijital ürün yönetimini nasıl desteklediğini açıklayabilmek.
- Yapay zekâ, otomasyon ve tamamlayıcı çerçevelerin ürün ve hizmet yönetimine sağladığı katkıları açıklayabilmek.

Eğitim İçeriği

Modül 1 - Dijital Ürünler ve Dijital Hizmetler

Bu modül, dijital ürünler ve dijital hizmetlerin temel özelliklerini tanıtır ve ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsünün kuruluşlara nasıl değer kazandırdığını açıklar.

Modül 2 - Discover (Keşfet)

Kuruluşların yeni ürün fırsatlarını nasıl belirlediğini, ürün vizyonunu nasıl doğruladığını ve ürün geliştirme sürecini yönlendirecek içgörüleri nasıl oluşturduğunu ele alır.

Modül 3 - Design (Tasarla)

İnsan odaklı tasarım yaklaşımının ve destekleyici uygulamaların başarılı dijital ürün ve hizmetlerin oluşturulmasına nasıl katkı sağladığını inceler.

Modül 4 - Acquire (Edin)

Dijital ürün geliştirme süreçlerini desteklemek amacıyla gerekli teknolojilerin, yeteneklerin, kaynakların ve tedarikçilerin nasıl seçildiğini ve yönetildiğini açıklar.

Modül 5 - Build (Geliştir)

Ürün tasarımlarının planlı geliştirme süreçleriyle çalışan çözümlere dönüştürülmesini ve geliştirme faaliyetlerinin etkin şekilde yürütülmesini kapsar.

Modül 6 - Transition (Geçiş)

Dijital ürünlerin canlı ortama güvenli, kontrollü ve planlı biçimde aktarılması için gerçekleştirilen geçiş

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

süreçlerini açıklar.

Modül 7 - Operate (İşlet)

Canlı ortamdaki dijital ürün ve hizmetlerin güvenilir, kesintisiz ve verimli şekilde işletilmesini sağlayan operasyonel uygulamaları ele alır.

Modül 8 - Deliver (Sun)

Hizmet ilişkileri, hizmet sunum modelleri ve ITIL hizmet yönetimi uygulamaları aracılığıyla dijital hizmetlerin son kullanıcılara nasıl ulaştırıldığını açıklar.

Modül 9 - Support (Destekle)

Olay, problem ve hizmet kesintilerinin etkin şekilde yönetilmesiyle ürün kararlılığının, hizmet kalitesinin ve kullanıcı deneyiminin nasıl korunduğunu inceler.

Modül 10 - Yaşam Döngüsü Yönetimi

Operasyon modelleri, değer akışları, organizasyon yapıları ve teknoloji altyapılarının uçtan uca dijital ürün yönetimini nasıl desteklediğini açıklar.

Modül 11 - ITIL ve Diğer Çerçeveler

ITIL uygulamalarının DevOps ve PRINCE2 gibi proje ve hizmet yönetimi yaklaşımlarıyla nasıl birlikte kullanılabileceğini ve birbirini nasıl tamamladığını ele alır.

Sınav ve Değerlendirme

Bu eğitim resmi sertifikasyon sınavını içermektedir.

- 40 çoktan seçmeli soru
- 90 dakika sınav süresi
- Açık kitap sınavı. Adaylar sınav sırasında resmî **ITIL Product** yayını ile yayın içerisinde yer alan kişisel notlarını kullanabilir. Bunun dışında başka hiçbir referans kaynağına izin verilmez.
- Başarı kriteri: **40 soru üzerinden en az 28 doğru (%70)**
- Sınav, **PeopleCert** platformu üzerinden çevrim içi olarak gerçekleştirilir ve katılımcılar sınava uygun oldukları tarihte katılabilir.
- Değerlendirme, katılımcıların ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsü ile dijital ürün yönetimi uygulamalarına ilişkin bilgi ve yetkinliklerini ölçmektedir.