Overview

Bu orta seviye eğitim, **ITIL® 4 Practice Manager** yolunun bir parçasıdır ve IT hizmet yönetiminde önemli rol oynayan beş temel ITIL practice alanına odaklanır: **Relationship Management, Service Level Management, Supplier Management, Continual Improvement ve Information Security Management**.

Üç gün süren eğitmen liderliğindeki program boyunca katılımcılar, bu practice'lerin organizasyonun value stream'lerine nasıl entegre edilebileceğini, hizmet performansının nasıl geliştirilebileceğini ve stratejik ve operasyonel hedeflerin nasıl desteklenebileceğini inceler.

Eğitim ayrıca **ITIL Maturity Model** kullanılarak mevcut practice maturity seviyelerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik yaklaşımı ele alır. Uygulamalı öğrenme, katılımcılar arası iş birliği ve eğitmen rehberliğini bir araya getiren program; service excellence'ın geliştirilmesini ve continual improvement yaklaşımının organizasyonda kalıcı hale getirilmesini destekler.

Prerequisites

Katılımcıların aşağıdaki sertifikalardan birine sahip olması gerekir:

- ITIL® 4 Foundation
- ITIL® v3 Foundation

Eğitim boyunca value stream kavramı kullanılacağından, katılımcıların bu konuda temel bilgi sahibi olması beklenir.

Who Should Attend

Bu eğitim; IT service management görevlerinde collaboration, assurance ve continual improvement yaklaşımını daha etkin kullanmak isteyen profesyoneller için uygundur.

Özellikle:

- Hizmetlerin sunulması ve geliştirilmesinden sorumlu IT Service Manager, Service Operation Manager ve Team Leader'lar
- Ekipler arası iş birliğini geliştirmek isteyen Supplier Manager ve Process Owner'lar
- Governance, compliance ve service quality assurance alanlarında çalışan profesyoneller
- ITIL® 4 practice bilgilerini derinleştirmek isteyen danışmanlar ve uygulayıcılar
- IT hizmetlerini stratejik hedeflerle uyumlu hale getiren Project ve Programme Manager'lar
- Organizasyon genelinde tutarlı stakeholder engagement yaklaşımları oluşturmak isteyen Relationship Manager'lar

için tasarlanmıştır.

What You Will Learn

Eğitimin sonunda katılımcılar:

- Beş ITIL practice'inin amacını, kapsamını ve temel kavramlarını açıklayabilecek,
- Bu practice'lerin value stream'lere dahil edilmesinin stratejik ve operasyonel değerini değerlendirebilecek,
- Her practice için önemli success factor ve metric'leri belirleyip uygulayabilecek,
- ITIL Maturity Model kullanarak organizasyon içerisindeki practice capability seviyesini değerlendirebilecek ve geliştirebilecek,
- Collaboration ve performance'ı artırmak amacıyla farklı practice'ler arasındaki bağlantıları ve ortak çalışma noktalarını belirleyebilecek,
- Service lifecycle boyunca continual improvement ve service quality assurance'ı desteklemek için best practice yaklaşımlarını uygulayabilecektir.

Outline

1. Value Stream ve Maturity Model Yaklaşımını Anlamak

Bu bölüm, ITIL Foundation kapsamında ele alınan value stream prensiplerinin kısa bir değerlendirmesiyle başlar ve practice maturity ölçümünde kullanılan capability yaklaşımını ele alır.

- ITIL value stream prensiplerinin gözden geçirilmesi
- ITIL capability model'e giriş
- Practice maturity assessment içerisindeki capability model'in rolü

2. Relationship Management

Bu modülde organizasyonun paydaşlarla kurduğu stratejik ve operasyonel ilişkilerin geliştirilmesi ele alınır.

- Practice'in amaçları ve kapsamı
- Strategic ve operational relationship'ların yönetimindeki rol ve sorumluluklar
- Stakeholder trust oluşturmaya yönelik araç ve teknikler
- Relationship success ölçümünde kullanılabilecek metric'ler
- Value delivery'yi geliştirmek için diğer practice'lerle collaboration

3. Service Level Management

Bu bölüm, hizmet beklentilerinin ölçülebilir hedeflere dönüştürülmesine ve hizmet seviyelerinin yönetilmesine odaklanır.

- Service Level Agreement'ların oluşturulması
- SLA negotiation ve monitoring
- Business need'lerin ölçülebilir service target'lara dönüştürülmesi
- Service metric'lerin improvement amacıyla kullanılması
- Service consumer'larla value co-creation'ın desteklenmesi

4. Supplier Management

Bu modülde supplier ve partner ilişkilerinin organizasyonun ihtiyaçları doğrultusunda yönetilmesi incelenir.

- Supply chain genelinde supplier performance yönetimi
- Contract'ların organizational need'lerle uyumlu hale getirilmesi

- Governance, risk ve compliance faktörleri
- Partner ve vendor'larla etkili collaboration

5. Continual Improvement

Bu bölümde hizmet ve süreçlerin sürekli olarak geliştirilmesine yönelik sistematik yaklaşımlar ele alınır.

- Improvement opportunity'leri belirleme yöntemleri
- İyileştirme fırsatlarının önceliklendirilmesi
- Improvement register oluşturma ve kullanma
- Action plan geliştirme
- Continuous service excellence kültürünün oluşturulması
- Başarının ölçülmesinde data ve feedback loop kullanımı

6. Information Security Management

Bu modül, information asset'lerin risk odaklı bir yaklaşımla korunmasını ele alır.

- Information asset security
- Risk-aware security practice'leri
- Confidentiality, integrity ve availability
- Security'nin service design süreçlerine dahil edilmesi
- Security'nin service operations içerisinde uygulanması
- Governance ve compliance framework'leriyle uyum

7. Integration ve Uygulama

Son bölümde beş practice'in birbirinden bağımsız yapılar yerine service value stream'lerin bir parçası olarak nasıl birlikte kullanılabileceği değerlendirilir.

- Beş practice'in service value stream'lere entegre edilmesi
- Cross-practice collaboration üzerine case-based çalışmalar
- Organizasyon içerisindeki practice maturity seviyesini geliştirmeye yönelik roadmap oluşturulması

Sınav ve Değerlendirme

Bu eğitim resmi bir certification exam içerir.

- **Soru sayısı:** 60 multiple-choice soru
- **Süre:** 90 dakika
- **Sınav formatı:** Closed book
- **Geçme puanı:** 39/60 (%65)
- **Sınav yöntemi:** Online ve virtual proctored
- **Sınav sağlayıcısı:** PeopleCert
- **Sınav zamanı:** Katılımcının tercih ettiği zamanda gerçekleştirilebilir

2023 yılından itibaren PeopleCert sertifikalarının üç yılda bir yenilenmesi gerekmektedir.