ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Bu {*eğitim}, katılımcıların IT hizmet yönetiminin operasyonel boyutuna hakim olmalarını sağlayan üç günlük kapsamlı bir programdır. Eğitim boyunca katılımcılar, BT hizmet sunumunun omurgasını oluşturan beş temel ITIL uygulaması hakkında hem teorik bilgi edinir hem de uygulamalı görevlerle bu bilgileri pekiştirirler.

Bu eğitim, kuruluşların operasyonel süreçlerinin verimliliğini artırmak isteyen IT profesyonelleri için özel olarak hazırlanmıştır.

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. Eğitim bedeline sınav ücreti dahildir. 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.

Prerequisites

Katılımcıların geçerli bir **ITIL® 4 veya ITIL® v3 Foundation sertifikasına** sahip olmaları gerekmektedir.

ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Who Should Attend

- IT destek ekiplerinde çalışan uzmanlar
- Hizmet masası yöneticileri ve çalışanları
- Hizmet talebi ve olay yönetimi süreçlerine dahil olan profesyoneller
- IT hizmetlerini izlemek ve optimize etmek isteyen sistem yöneticileri
- Problem yönetimi ve sürekli hizmet iyileştirmesiyle ilgilenen kişiler

ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Outline

Giriş – Hizmet Değer Sistemi ve Uygulama Modeli

- ITIL 4 çerçevesindeki hizmet değer sistemi (SVS) hatırlatması
- Uygulama olgunluk modeli ile süreç değerlendirme yöntemleri

1. Hizmet Masası (Service Desk)

- Hizmet masası rolü ve sorumlulukları
- Müşteri ilişkisi yönetimi ve çözüm süresi hedefleri
- Kullanılan teknolojiler ve otomasyon

2. Olay Yönetimi (Incident Management)

- Hızlı hizmet geri dönüşü sağlama
- Olay türleri ve önceliklendirme teknikleri
- İyileştirme alanlarının belirlenmesi

3. Hizmet Talebi Yönetimi (Service Request Management)

- Talep türleri ve hizmet katalogları
- Self-servis sistemleri ve kullanıcı deneyimi
- Süreç standardizasyonu

4. İzleme ve Olay Yönetimi (Monitoring & Event Management)

- Kritik hizmet bileşenlerinin takibi
- Olay korelasyonu ve otomatik bildirim
- Proaktif sorun tespiti

5. Problem Yönetimi (Problem Management)

- Temel neden analizi (Root Cause Analysis)
- Bilgi yönetimi entegrasyonu
- Kalıcı çözüm önerileri geliştirme