ITIL® Transformation (Version 5) Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Dönüşüm, **ITIL® (Sürüm 5)** yaklaşımının merkezinde yer alır ve çerçeve içerisindeki tüm öğrenme yollarının temelini oluşturur. Kuruluşlar hizmet yönetimi kavramlarını anlamaktan bunları kurumsal ölçekte uygulamaya geçerken, dönüşümü yönetebilme ve destekleyebilme yetkinliği kritik önem kazanır.

Bu eğitim, **ITIL Foundation** sonrasında doğal bir ilerleme adımı olarak tasarlanmıştır. Katılımcıların**ITIL Managing Professional**, **Practice Manager** veya **Strategic Leader** unvanlarına yönelik ilerleyebilmeleri için gerekli dönüşüm bilgisini kazanmalarını amaçlar.

Üç gün süren bu eğitim, kuruluşların ITIL rehberliği doğrultusunda dönüşüm çalışmalarını nasıl planlayıp başarıyla gerçekleştirebileceklerini ele alır. Dönüşüm yalnızca sürekli iyileştirmeden ibaret değildir; belirsizlik, karmaşıklık ve risk içeren, birden fazla bağımlılığı kapsayan koordineli değişimlerin yönetilmesine odaklanır.

Katılımcılar, dönüşümün **yönetişim (governance)**, **konumlandırma (positioning)**, **uygulama (execution)** ve **öğrenme (learning)** katmanları üzerinden nasıl yapılandırıldığını ve bu katmanların sürdürülebilir sonuçlar elde etmek için nasıl birlikte çalıştığını inceleyecektir.

Eğitim ayrıca yapay zekâ, DevOps ve PRINCE2 gibi modern yaklaşımların ITIL ile nasıl bütünleştiğini açıklar. Gerçek hayat senaryoları ve uygulamalı örnekler aracılığıyla katılımcılar, dönüşüm girişimlerinin ITIL Değer Sistemi içerisinde nasıl planlandığını, yürütüldüğünü, ölçüldüğünü ve sürekli geliştirildiğini öğrenecektir.

Önkoşullar

Katılımcıların aşağıdaki sertifikalardan en az birine sahip olması gerekir:

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

Kimler Katılmalı

Bu eğitim aşağıdaki katılımcılar için uygundur:

- Dijital ürün veya dijital hizmetlerin sunulması ya da desteklenmesinde görev alan profesyoneller
- Kurumsal dönüşüm süreçlerini daha iyi anlamak isteyen iş profesyonelleri
- Değişim girişimlerinden sorumlu hizmet yöneticileri, ürün sahipleri ve ekip liderleri
- ITIL tabanlı hizmet yönetimi uygulamalarını benimseyen veya geliştirmek isteyen kişiler
- ITIL Managing Professional, Practice Manager veya Strategic Leader unvanlarına hazırlanan profesyoneller
- "ITIL bir organizasyonda nasıl uygulanır?" sorusunun yanıtını arayan herkes

ITIL® Transformation (Version 5) Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar şunları yapabileceklerdir:

- ITIL'in temel kavramlarını ve bunların kurumsal dönüşümü nasıl desteklediğini açıklamak
- Dönüşüm katmanlarını, aşamalarını, adımlarını, kalıplarını ve bunları etkileyen bağlamsal faktörleri açıklamak
- Araçların, tekniklerin, yönetişim modellerinin ve ölçüm yaklaşımlarının dönüşümü nasıl desteklediğini açıklamak
- Yapay zekâ, DevOps ve PRINCE2'nin ITIL ile nasıl entegre olduğunu açıklamak
- Edinilen deneyimlerin ITIL Değer Sistemi kapsamında sürekli iyileştirmeye nasıl katkı sağladığını açıklamak

Eğitim İçeriği

Modül 1 - ITIL Temellerinin Gözden Geçirilmesi ve Dönüşüme Giriş

- Dijital ürünleri ve dijital hizmetleri tanımlamak ve temel özelliklerini açıklamak
- Hizmet sunumlarının dijital ürünler ve hizmetler aracılığıyla nasıl değer oluşturduğunu açıklamak
- ITIL ürün ve hizmet yaşam döngüsü modelinin amacını ve yapısını açıklamak
- Değer zinciri faaliyetlerini tanımlamak ve bunların değer yaratmadaki rollerini açıklamak
- Ürünler, hizmetler, birlikte değer oluşturma (value co-creation) ve yaşam döngüsü yönetimi arasındaki ilişkiyi açıklamak
- Dönüşüm kavramını ITIL bakış açısıyla açıklamak ve ITIL Değer Sistemi içerisindeki rolünü tanımlamak

Modül 2 - ITIL Dönüşüm Modeli

- Dönüşümün dört temel katmanını açıklamak: yönetişim (Governance), konumlandırma (Positioning), uygulama (Execution) ve öğrenme (Learning)
- ITIL Dönüşüm Modelinin gerçek uygulamalarda nasıl kullanıldığını açıklamak
- Dönüşüm yaklaşımındaki aşamaları ve adımları doğru sırayla uygulamak
- Düzenli (ordered), karmaşık (complex) ve kaotik (chaotic) ortamların dönüşüm yaklaşımlarını nasıl etkilediğini açıklamak
- ITIL Dönüşüm Modelinde yer alan on iki dönüşüm aşamasını açıklamak

Modül 3 - Dönüşüm Kalıpları ve Başlatma Kalıpları

- Başlatma (Initiation), yönetişim (Governance) ve uygulama (Execution) dönüşüm kalıplarını tanımlamak
- Her bir kalıp türünün dönüşüm çalışmalarına nasıl katkı sağladığını açıklamak
- Başlatma kalıplarının özelliklerini ve kapsam ile sponsorluk üzerindeki etkilerini açıklamak
- Başlatma kalıplarının zamanlama ve stratejik uyumu nasıl şekillendirdiğini değerlendirmek
- Yaygın operasyonel yönetişim ve dönüşüm yönetişimi kalıplarını açıklamak
- Contain, Discover ve Implement gibi uygulama kalıplarının hangi durumlarda kullanılacağını açıklamak

Modül 4 - Dönüşüm İçin Yönetişim Kalıpları

- Günlük operasyonlarda kullanılan yaygın yönetişim modellerini açıklamak

- Dönüşüm süreçlerinde kullanılan yönetişim yaklaşımlarını açıklamak
- Yönetişimin başlatma ve uygulama süreçleriyle nasıl etkileşim kurduğunu açıklamak
- Operasyonel yönetişim ile dönüşüm yönetişimi arasındaki farkları ayırt etmek
- Yetki ve güvence mekanizmalarının yönetişim kararlarını nasıl şekillendirdiğini açıklamak
- Yönetişimin stratejik uyum, karar alma ve denetim süreçlerine katkısını değerlendirmek

Modül 5 - Dönüşümde Uygulama Kalıpları

- Contain, Discover ve Implement uygulama kalıplarını tanımlamak
- Her uygulama kalıbının hangi durumlarda ve nasıl kullanılacağını açıklamak
- Dönüşüm çalışmalarının bu yaklaşımlar kullanılarak nasıl yürütüldüğünü açıklamak
- Farklı dönüşüm senaryoları için en uygun uygulama yaklaşımını belirlemek
- Basit dönüşüm örnekleri üzerinde uygulama kalıplarını kullanmak

Modül 6 - Uçtan Uca Dönüşüm Örnekleri

- Gerçek dönüşüm örneklerinde katmanları, aşamaları ve dönüşüm kalıplarını belirlemek
- Dört dönüşüm katmanının birlikte nasıl çalıştığını açıklamak
- Dönüşüm aşamalarının ilerleyişini ve geri bildirim mekanizmalarının sürece etkisini açıklamak
- Gerçek senaryolarda uygulama, yönetişim ve konumlandırma faaliyetlerini değerlendirmek
- Kazanılan deneyimlerin gelecekteki dönüşüm çalışmalarını nasıl güçlendirdiğini açıklamak

Modül 7 - Ölçüm, Araçlar, Öğrenme ve Bütünleştirme

- Karmaşıklık yaklaşımı (Complexity Thinking), Değer Akışı Haritalama (Value Stream Mapping), OKR'ler, ITIL Olgunluk Modeli, Kısıtlar Teorisi (Theory of Constraints) ile RACI/RASCI gibi dönüşüm araçlarını tanımlamak
- Bu araçların gözlem, yönetişim ve uygulama süreçlerini nasıl desteklediğini açıklamak
- Dönüşüm çalışmalarında ölçümün sağladığı faydaları ve karşılaşılabilecek zorlukları değerlendirmek
- İlerlemeyi ve elde edilen sonuçları ölçmek için uygun metrikleri belirlemek
- Değerlendirme, öğrenme ve bilgi paylaşımı yöntemlerini açıklamak
- Öğrenilen dersleri ITIL Değer Sistemi kapsamında sürekli iyileştirmeye aktarmak

Modül 8 - Yapay Zekâ ve Çerçeve Entegrasyonu

- ITIL Yapay Zekâ Yönetişim Modelini ve dönüşüm sürecindeki rolünü açıklamak
- Yapay zekânın hazırlık değerlendirmeleri ve uyarlanabilir yönetişimi nasıl desteklediğini açıklamak
- Otomasyonun dönüşüm yöntemleri ve kullanılan araçlar üzerindeki etkisini değerlendirmek
- ITIL ile DevOps'un ürün ve hizmet yaşam döngüsü boyunca nasıl uyum sağladığını açıklamak
- Yapılandırılmış değişim yönetimini desteklemek amacıyla ITIL ile PRINCE2 arasındaki ilişkiyi açıklamak

Sınav ve Değerlendirme

Bu eğitim, resmi sertifikasyon sınavını içerir.

- 40 çoktan seçmeli soru
- Sınav süresi: 90 dakika
- Açık kitap sınavı. (Resmî ITIL Transformation yayını ve senaryo kitapçığı kullanılabilir. Kitap içerisindeki kişisel notlara izin verilir. Bunun dışında başka hiçbir kaynak kullanılamaz.)
- Başarı puanı: 40 soru üzerinden en az 28 doğru (%70)
- Sınav, PeopleCert platformu üzerinden çevrim içi olarak gerçekleştirilir ve katılımcılar uygun

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

oldukları zamanda sınava girebilir.