

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support

Learn via: **Classroom / Virtual Classroom / Online**

Duration: **3 Gün**

Overview

Bu eğitim, katılımcıya BT etkin ürünler ve hizmetleri bütüncül bir yaklaşımla oluşturmak, sunmak ve desteklemek için farklı değer akışlarını ve faaliyetleri nasıl entegre edeceğini anlaması konusunda yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

Eğitim, geliştirme, test, müşteri ve çalışan geri bildirim, yeni teknolojiler, kaynak temini ve işleri yönetme şekilleri gibi alanları keşfetmektedir.

Eğitim içeriği, hizmet yönetiminin 21. yüzyılda nasıl geliştiğini yansıtmakta ve günümüzde hizmet yönetimi için açık bir düşünce tarzına ve daha işbirlikçi çalışma yöntemlerine nasıl ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Değer oluşturma uygulamaları ve yaklaşımları sürekli olarak geliştikçe BT, dijital ve hizmet profesyonellerinin de bilgilerini, becerilerini ve mükemmellik tanımlarını sürekli olarak gözden geçirip geliştirmeleri gerekmektedir. Bu nedenle de bu eğitim hem birey hem de ekip profesyonelliği, kültürü ve hizmet düşünce yapısı üzerine odaklanmaktadır.

Eğitim, BT etkin hizmetlerin başarılı bir şekilde oluşturulabilmesi, sunulabilmesi ve desteklenebilmesi için gereken uygulamaların, yöntemlerin ve araçların kullanımını kapsayacak ve aynı zamanda da hizmet performansını, hizmet kalitesini ve iyileştirme yöntemlerini ele alacaktır.

Prerequisites

Katılımcıların bir ITIL 4 Temel Düzey sertifikası olmalıdır. ITIL Temel Düzey sertifikalarının ITIL v3 veya önceki sürümleri geçerli bir ön koşul DEĞİLDİR.

Who Should Attend

- BT etkin ve dijital hizmetlerin çalışmasını yöneten kişiler
- Geliştirme, kurulum ve takip ve destek dahil olmak üzere hizmetlerin ve ürünlerin uçtan uca sunumundan sorumlu olan kişiler
- Hizmetlerin mutabık kalınan seviyelere uygun olarak sunulduğunu ve desteklendiğini güvenceye almaktan sorumlu olan kişiler
- BT etkin ve dijital ürünler ve hizmetlerin çalışmasını yöneten YTSM uygulayıcıları ve uçtan uca sunumdan sorumlu olanlar

Bu eğitimin bir parçası olarak katılımcılar ITIL 4 Uzmanı: Oluşturma, Sunum ve Destek modülleri sınavına da hazırlanıp bu sınava katılacaklardır. Sınav, 90 dakika süreli ve 'kapalı kitap' şeklinde bir sınav olup çoktan seçmeli 40 sorudan oluşmaktadır. Sınavda katılımcıların başarılı olması için 40 sorudan en az 28'ini doğru bilmeleri gerekir.

What You Will Learn

Learning Outcomes

- Understand how to plan and build a service value stream to create, deliver and support services
- Know how relevant practices contribute to creation, delivery and support across the ITIL Service Value System and value streams
- Know how to create, deliver and support services