

# ITIL® 4 Foundation Certificate in IT Service Management

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

Duration: **3 Gün**

## **Overview**

ITIL® 4 Temel Sertifika eğitimi, modern bir dijital kuruluşta BT etkin hizmetlerin verilmesi, desteklenmesi veya sunulması çalışmalarına dahil olan kişiler için kapsamlı bir birinci seviye eğitimidir. BT servis yönetimine (ITSM) ilişkin dünyada en çok benimsenen uygulamaların en yeni sürümünün temel unsurlarını öğretmektedir.

ITIL 4 Temel Sertifika eğitimi, katılımcılara bir kuruluşun tüm bileşenlerinin ve faaliyetlerinin değer oluşturmak amacıyla bir sistem şeklinde birlikte nasıl çalıştıklarını açıklayan Hizmet Değeri Sistemi'ni (SVS) tanıtmaktadır. ITIL SVS, Agile, DevOps ve Lean gibi birçok çalışma yaklaşımının yanı sıra klasik süreç ve proje yönetimini de esnek ve değer odaklı bir çalışma modeli ile desteklemektedir.

Eğitim, elde edilen bilgileri pekiştiren etkileşimli eğitim oturumları ve alıştırmalardan ve uygulamaya dayalı sınav sorularından. Eğitimin son günü düzenlenecek sertifika sınavına hazırlanırken katılımcıların hem eğitim konularını hem de örnek sınav sorularını gözden geçirmek için her akşam yaklaşık 90-120 dakikalarını ayırmaları gerekmektedir.

## **Prerequisites**

### **Eğitim Malzemeleri**

Bilgilerinizi tazelemenize ve sınava hazırlanmanıza yardımcı olması için akşamları kullanmanız gereken olan ve eğitim malzemelerinize erişebilmenize yardımcı olacak olan bir cep telefonu, tablet veya dizüstü bilgisayar gibi bir cihazı yanınızda bulundurduğunuzdan emin olun. Lütfen unutmayın: Mobil cihazların sınıfta kullanılması gerekmektedir.

### **ITIL 4 Temel Düzey Sertifikası için eğitim öncesi çalışma**

Katılımcılara eğitime katılmadan önce e-posta yoluyla eğitim öncesi çalışmaları verilecektir. Eğitimin başarısı, bu eğitim öncesi malzemelere dikkat edilmesi ile artacaktır. Katılımcıların eğitim öncesi çalışma için 1 saatlerini ayırmaları önerilmektedir.

Kimlik kanıtı

İlişkili sınava katılabilmek için katılımcıların ehliyet, pasaport, isimli çalışma kartı gibi üzerinde geçerli bir imza bulunan fotoğraflı bir kimlik kartını sınav öncesinde sunmaları gerekmektedir. Bu kimlik kartının sunulmaması halinde kimlik kanıtlanana kadar sınav sonuçları katılımcılara verilmeyebilecektir. İlgili kanıtın 40 gün içinde sunulmaması halinde katılımcının sınav sonuçları geçersiz ve hükümsüz addedilecek olup sınava yeniden katılmak gerekecektir.

## **Who Should Attend**

Bu eğitim, BT Hizmetlerinin sunulması veya alınmasında yer alan herhangi bir kuruluşun tüm BT profesyonellerine, müşterilere ve kullanıcılara yöneliktir.

## **What You Will Learn**

- Anahtar IT servis yönetimi kavramları
- ITIL rehberlik ilkeleri hizmet yönetimini benimseme ve uyarlama konusunda nasıl yardımcı olabilir ve örgütleyebilir?
- Hizmet yönetiminin 4 boyutu
- Hizmet değer sisteminin amacı ve bileşenleri
- Hizmet değer zincirinin faaliyetleri ve ara bağlantı
- Kilit ITIL uygulamalarının amacını bilin.
- ITIL 4 vakıf sınavına girmeye hazırlık

## **Outline**

- BT Servis Yönetimi tanımları; Hizmet, Hizmet Programı, Garanti, Müşteri, Kullanıcı, Hizmet Yönetimi, Sponsor
- Değer yaratmanın temel kavramları
- Hizmet ilişkilerinin temel kavramları; Hizmet teklifi; hizmet sunumu; servis tüketimi; servis ilişkileri yönetimi
- 7 ITIL rehberlik ilkesinin niteliği, kullanımı ve etkileşimi; Değere odaklanın; Bulduğunuz yere başlayın; Geri bildirimle yinelemeli ilerleme; İşbirliği ve görünürlük sağlayın; Bütüncül düşün ve çalış; Basit ve pratik tutun; Optimize et ve otomatikleştir
- Hizmet yönetiminin 4 boyutu; Organizasyonlar ve insanlar; Bilgi ve teknoloji; Ortaklar ve tedarikçiler; Değer akışları ve süreçleri
- ITIL servis değeri sistemi
- Servis değer zinciri olarak, giriş ve çıkışları ve değer akışlarını destek rolü
- Hizmet değeri zincir elemanları; Planlayın, geliştirin, katılım, tasarım ve geçiş, elde et / inşa et, teslim et ve destek yap
- Aşağıdaki ITIL uygulamalarının hizmet değeri zincirini nasıl desteklediğinin detayı:

Sürekli iyileştirme (sürekli iyileştirme modeli dahil)

Kontrolü değiştir

Olay yönetimi

Problem yönetimi

Servis talebi yönetimi

Servis masası

Servis seviye yönetimi

- Aşağıdaki ITIL uygulamalarının amacı
- Bilgi güvenliği yönetimi
- İlişkileri yönetimi
- Tedarikçi yönetimi
- Kullanılabilirlik yönetimi
- Kapasite ve performans yönetimi
- Servis konfigürasyon yönetimi
- BT varlık yönetimi
- İş analizi
- Hizmet sürekliliği yönetimi
- Dağıtım yönetimi
- İzleme ve etkinlik yönetimi
- Yayın yönetimi