

ITIL® Capability Certificate in Service Offerings and Agreements

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

Duration: **5 Gün**

Overview

ITIL Certificate in Service Offerings and Agreement (Hizmet Sunumları ve Mutabakat Konusunda ITIL Sertifikası) (SOA) adlı bu eğitim, ITIL sertifikasyonu için gereken yetkinliğe yönelik dört eğitimden biridir.

Bu eğitim ile BT Hizmet Yönetimi alanında ITIL Temel Sertifikası'na sahip olan kişilere, Hizmet Yönetimi yaşam döngüsünü desteklerken bu eğitim kapsamındaki kavramları pratik olarak uygulayabilmeleri için ihtiyaç duydukları becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

Eğitimin ana konusu, BT Altyapısı Kitaplığı'nın (ITIL®) Hizmet Stratejisi ve Hizmet Tasarımı kapsamındaki konulardır.

Prerequisites

You will receive electronic pre-course reading. Delegates should spend a minimum half an hour reviewing the document and are encouraged to explore all of the links provided for further reading. Success on the course will be enhanced by candidates spending at least 12 hours on reviewing their ITIL Foundation material prior to attending one of the ITIL Intermediate courses

Possession of one of the following is mandatory. Proof of prerequisites MUST be produced on the day of the exam to the trainer.

- ITIL v3, 2011 or v4 Foundation.
- ITIL v2 Foundation and v2/v3 Foundation Bridge.

Acceptable forms of prerequisite confirmation are as follows:

- A copy of the candidates examination certificate
- Confirmed entry in the AXELOS Successful Candidate Register. You will need to provide the full SCR number (registration/candidate number located on your certificate).

Proof of identification:

If taking an exam, candidates are required to provide Photo ID with a valid signature e.g. driving license, passport or named work ID badges prior to sitting their exam. Failure to produce this ID will result in their exam results being withheld until proof of ID is provided. Please note that if proof is not provided within 40 days, candidate's exam results will be null and void and a re-sit would be required.

Course Material

Please ensure you bring a device such as a mobile phone, tablet or laptop to be able to load your course material on to as you may need this for use in the evenings.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS.

Who Should Attend

- Hizmet Yönetimi alanında ITIL Temel Sertifikası'na sahip olan ve daha üst düzeydeki ITIL sertifikasyonlarını edinmek isteyen kişiler.
- Hizmet Sunumları ve Mutabakat süreçlerini ve bir kuruluş bünyesindeki BT hizmetinin kalitesini geliştirmek üzere nasıl kullanılabileceklerini anlaması gereken kişiler.
- Hizmet Portföyü Yönetimi, Hizmet Kataloğu Yönetimi, Hizmet Seviyesi Yönetimi, Talep Yönetimi, Tedarikçi Yönetimi, Finansal Yönetim ve İş İlişkileri Yönetimi alanında faaliyette bulunan ve rollerine dayalı yetkinliklerini daha da geliştirmek isteyen operasyonel personel.
- Bu eğitim, APM Grubu (www.apmgroup.co.uk) tarafından akredite edilmiş olup ilgili kurumun belirlediği müfredatı takip etmektedir.

Outline

The Service Offerings and Agreements Course provides in-depth practical advice and guidance on process structure, roles, functions and activities that will enable role focused capability and competency in relation to:

- Service Portfolio Management
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Demand Management
- Supplier Management
- Financial Management
- Business Relationship Management

The main focus of the course is covered by the Service Strategy & Service Design volumes of the IT Infrastructure Library (ITIL).

Please be aware, this course also provides 35 Hours of Contact Education/Professional Development Units towards PMI PMP certification/re-certification

Examination:

The exam is gradient, scenario based multi-choice. There are 8 questions to be completed in 90 minutes. Each question will have 4 possible answer options, one of which is worth 5 marks, one which is worth 3 marks, one which is worth 1 mark, and one which is a distracter and achieves no marks. The pass mark is 28 marks from 40 (70%).