ITIL® Experience (Version 5) Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Günümüzde başarılı hizmet yönetimi yalnızca teknik performansla ölçülmemektedir.**ITIL® Experience**, dijital ürün ve hizmetlerin tasarlanması, sunulması ve sürekli geliştirilmesi süreçlerine kullanıcı deneyimini, güven duygusunu ve insan odaklı yaklaşımı dahil ederek hizmet yönetimine yeni bir bakış açısı kazandırmaktadır.

Bu üç günlük eğitim, kullanıcıların bir hizmeti nasıl algıladığı, deneyimlediği ve değerlendirdiğinin oluşturulan değeri nasıl etkilediğini ele almaktadır. Performans, maliyet ve güvenilirlik gibi klasik hizmet yönetimi öncelikleri; duygu, davranış, güven ve etkileşim gibi insan odaklı unsurlarla birlikte değerlendirilmektedir.

Katılımcılar, deneyim odaklı düşünce yapısını strateji geliştirme, ürün yönetimi ve hizmet yönetimi süreçlerine nasıl entegre edeceklerini öğreneceklerdir. Uygulamalı modeller ve gerçek iş senaryoları sayesinde hem ölçülebilir iş sonuçları elde etmeyi hem de kullanıcı deneyimini ve insan odaklı değerleri koruyarak sürdürülebilir hizmetler sunmayı öğreneceklerdir.

Eğitim ayrıca **Yapay Zekâ (AI)**, **DevOps** ve **proje yönetimi** yaklaşımlarının ITIL ile nasıl bütünleştiğini ve modern organizasyonlarda uzun vadeli değer oluşturmayı nasıl desteklediğini açıklamaktadır.

Önkoşullar

Katılımcıların aşağıdaki sertifikalardan en az birine sahip olması gerekmektedir.

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

Kimler Katılmalı

Bu eğitim aşağıdaki profesyoneller için tasarlanmıştır:

- Deneyim yönetimi yaklaşımını ITIL uygulamalarına dahil etmek isteyen hizmet yönetimi profesyonelleri
- Hizmet değeri oluşturmaktan sorumlu ürün yöneticileri, hizmet sahipleri ve dijital liderler
- İnsan odaklı çalışma modellerini benimseyen BT, operasyon ve dijital dönüşüm profesyonelleri
- Dijital hizmetlerde güveni, kullanıcı bağlılığını ve algılanan değeri artırmayı hedefleyen kuruluşlar
- Müşteri ve çalışan deneyimini hizmet yönetimi süreçlerinin merkezine taşımak isteyen yöneticiler

ITIL® Experience (Version 5) Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar aşağıdaki bilgi ve yetkinliklere sahip olacaktır:

- ITIL'in temel kavramlarını deneyim yönetimi bakış açısıyla açıklayabilmek.
- Deneyimin ürünler, hizmetler, kullanıcı ilişkileri ve hizmet yolculukları üzerindeki etkisini değerlendirebilmek.
- Deneyimin nasıl ölçüldüğünü, analiz edildiğini ve yönetişim süreçleri kapsamında nasıl yönetildiğini açıklayabilmek.
- Hizmet sonuçlarını geliştirmek amacıyla deneyim yönetimi çerçevelerini ve sürekli iyileştirme yaklaşımlarını uygulayabilmek.
- Yapay zekâ, DevOps ve proje yönetiminin ITIL ile birlikte nasıl değer oluşturduğunu açıklayabilmek.
- Paydaş algısını, güveni ve kullanıcı deneyimini etkileyen organizasyonel faktörleri belirleyebilmek.

Eğitim İçeriği

Modül 1 - ITIL Foundation Tekrarı ve Deneyime Giriş

Bu modülde ITIL'in temel kavramları deneyim yönetimi bakış açısıyla yeniden ele alınır. Değer, sonuç, maliyet ve risk kavramlarının kullanıcı algısı ve güven ile nasıl şekillendiği incelenirken, geleneksel hizmet yönetiminden deneyim odaklı hizmet yönetimine geçişin organizasyonlara sağladığı katkılar açıklanır.

Modül 2 - Deneyim Paydaşları ve Organizasyonel Dengeler

Kuruluşların iç ve dış paydaşlarını nasıl belirlediği, farklı beklentileri nasıl yönettiği ve verimlilik, uyumluluk ile insan odaklı yaklaşımlar arasındaki dengeyi nasıl kurduğu ele alınır. Güven, duygu ve davranışsal faktörlerin paydaş kararları üzerindeki etkisi değerlendirilir.

Modül 3 - Deneyim ve ITIL'in Dört Boyutu

ITIL'in Dört Boyutu deneyim yönetimi perspektifiyle incelenir. Organizasyon ve insanlar, bilgi ve teknoloji, iş ortakları ve tedarikçiler ile değer akışları ve süreçlerin kullanıcı deneyimini nasıl etkilediği açıklanır. Kültür, dijital güven, ortak sorumluluk ve performans odaklı tasarım yaklaşımları değerlendirilir.

Modül 4 - ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsünde Deneyim

Deneyim odaklı yaklaşımın strateji geliştirme, portföy yönetimi, ürün tasarımı, geliştirme, operasyon, geçiş ve hizmet sonlandırma süreçlerine nasıl entegre edildiği incelenir. Katılımcılar değişim boyunca kullanıcı algısının nasıl yönetileceğini öğrenir.

Modül 5 - Deneyimin Ölçülmesi: Kanıtlar, Göstergeler ve Hizmet Kalitesi

Deneyimin nicel ve nitel veriler kullanılarak nasıl ölçüldüğü açıklanır. Geri bildirim mekanizmaları, duygu analizi, davranışsal göstergeler ve yönetişim modelleri kullanılarak performans, maliyet ve memnuniyet arasındaki denge değerlendirilir.

ITIL® Experience (Version 5) Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Modül 6 - Hizmet Yolculukları: İlişkiler, Anlaşmalar ve Paydaş Deneyimi

Uçtan uca hizmet yolculukları incelenerek kritik temas noktaları ve kullanıcı deneyimini etkileyen önemli anlar belirlenir. Hizmet anlaşmaları, ilişki yönetimi ve departmanlar arası deneyim tasarımının önemi ele alınır.

Modül 7 - Deneyimin Sürekli İyileştirilmesi

Deneyim yönetiminin sürekli iyileştirme yaklaşımıyla nasıl bütünleştirileceği açıklanır. Paydaş beklentilerine göre iyileştirme önceliklerinin belirlenmesi, öğrenme döngülerinin oluşturulması ve organizasyon genelinde deneyim olgunluğunun geliştirilmesi ele alınır.

Modül 8 - Yapay Zekâ, Deneyim ve Yönetişim

Yapay zekânın hizmet deneyimini nasıl etkilediği; otomasyon, güven, etik ilkeler ve insan denetimi çerçevesinde değerlendirilir. Yapay zekâ destekli hizmetlerde hesap verebilirlik ve kullanıcı odaklı yönetişim yaklaşımları incelenir.

Modül 9 - ITIL ve Diğer Çerçeveler

ITIL uygulamalarının DevOps, Agile, proje yönetimi ve dijital dönüşüm yaklaşımlarıyla nasıl birlikte çalıştığı açıklanır. Farklı metodolojiler arasındaki uyumun organizasyonlara sağladığı katma değer değerlendirilir.

Sınav ve Değerlendirme

Bu eğitim resmi sertifikasyon sınavını içermektedir.

- 40 çoktan seçmeli soru
- 90 dakika sınav süresi
- Açık kitap sınavı. Adaylar sınav sırasında resmî **ITIL Experience** yayınını ve yayın içerisinde bulunan kişisel notlarını kullanabilir. Bunun dışında herhangi bir referans kaynağına izin verilmez.
- Başarı kriteri: **40 soru üzerinden en az 28 doğru (%70)**
- Sınav **PeopleCert** platformu üzerinden çevrim içi olarak gerçekleştirilir ve katılımcılar kendileri için uygun olan tarihte sınava girebilir.