ITIL® Foundation (Version 5) Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

ITIL® 5 Foundation Certificate eğitimi, modern dijital ürün ve hizmet yönetiminin en güncel çerçevesi olan **ITIL 5 Framework**'e kapsamlı bir giriş sunar.

Bu **2 günlük resmi sertifikalı eğitim**, hizmet sunumu, destek veya yönetişim süreçlerinde yer alan profesyonellerin **ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)**, **Değer Zinciri (Value Chain)**, **Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu** ve **Kılavuz İlkeler (Guiding Principles)** konularında temel bilgi edinmesini sağlar.

ITIL 5, **değer ortak üretimi (value co-creation)**, **dijital ürün yaşam döngüsü yönetimi** ve **değer akışı optimizasyonu** kavramlarını genişleterek, günümüz dijital dünyasına uygun **esnek, bütüncül ve sonuç odaklı bir hizmet yönetimi yaklaşımı** sunar.

Bu kurs, **resmi PeopleCert sınavı** ve **çevrimiçi sınav kuponu** ile birlikte gelir.

Neden Bu Eğitim?

ITIL 5 Foundation, dünya çapında IT hizmet yönetimi alanında **en çok tanınan standarttır**.
Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar:

- Kurumlarında **hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilir**,
- **Süreç olgunluğu ve dijital dönüşüm** hedeflerine katkı sağlayabilir,
- **ITIL 5 sertifikası** ile kariyerlerinde uluslararası bir avantaj elde eder.

Bilginç IT Academy, küresel ölçekte tanınan sertifikasyon otoritesi **PeopleCert**'ün *yetkili eğitim ortağı (Accredited Training Organisation – ATO)* olarak resmi akreditasyona sahiptir.
Bu ortaklık sayesinde, **ITIL®, PRINCE2®, DevOps ve diğer PeopleCert onaylı programlarda** en güncel müfredatı, resmi sınav erişimini ve uluslararası geçerli sertifikaları katılımcılarımıza sunuyoruz.

Resmî PeopleCert partner sayfamızı görüntülemek için: Bilginç IT Academy – PeopleCert Official Partner

Önemli Bilgilendirme:
Bu eğitim, PeopleCert'in akredite ettiği resmi bir programdır ve yalnızca **ilgili sertifikasyon sınavı ile birlikte** sunulur. Katılımcılar, PeopleCert'in çevrimiçi sınav sistemi üzerinden sınava girerek uluslararası geçerliliğe sahip sertifikalarını alabilirler.
Bu uygulama, PeopleCert'in kalite standartları ve akreditasyon yönergelerine uygunluk amacıyla zorunludur.

ITIL® Foundation (Version 5) Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

ITIL®, PeopleCert grubunun tescilli ticari markasıdır. PeopleCert lisansı altında kullanılmıştır. Tüm hakları saklıdır.

Prerequisites

Bu eğitim için herhangi bir önkoşul bulunmamaktadır.
BT servis yönetimine yeni başlayanlar için idealdir.

Who Should Attend

Bu kurs aşağıdaki kişiler için uygundur:

- **Dijital ürün veya hizmet** sunan herkes,
- **Servis yöneticileri, ürün sahipleri, takım liderleri**,
- **BT ve iş birimi profesyonelleri** (her düzeyde),
- **IT yönetişim, operasyon veya destek** rollerinde çalışanlar,
- **ITIL tabanlı servis yönetimi yaklaşımlarını benimsemek isteyen kurumlar**.

What You Will Learn

Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar:

- Dijital ürün ve hizmet yönetiminin temel kavramlarını tanımlar.
- **Hizmet ilişkilerini (service relationships)** ve değer ortak üretimini açıklar.
- **Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu (Four Dimensions of Service Management)** modelini kavrar.
- **ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)** bileşenlerini ve amacını öğrenir.
- **Dijital ürün yaşam döngüsü** ve **değer zinciri aktivitelerini** analiz eder.
- **ITIL rehber ilkelerini** (Guiding Principles) karar süreçlerine uygular.
- **ITIL yönetim pratiklerinin (Management Practices)** yapısını tanımlar.
- **Değer akış haritalama (Value Stream Mapping)** süreçlerini uygular.

Outline

Dijital Ürün ve Hizmet Yönetiminin Temel Kavramları

- Dijital ürün ve hizmet tanımları

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- Hizmet türleri ve değer ortak üretimi

Hizmet İlişkileri (Service Relationships)

- Roller, kalite ölçütleri, etkileşim türleri
- Değer unsurları: **utility, warranty, experience, sustainability**

Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu

- Organizasyon ve İnsanlar
- Bilgi ve Teknoloji
- İş Ortakları ve Tedarikçiler
- Değer Akışları ve Süreçler

ITIL Değer Sistemi (ITIL Value System)

- Bileşenler: Fırsat, Talep, Değer
- **Yönetişim (Governance)** ve sürekli iyileştirme

Değer Zinciri (Value Chain)

- Dijital ürün yaşam döngüsünün adımları
- Her etkinliğin amacı ve kapsamı

Rehber İlkeler (Guiding Principles)

- **“Focus on value”**, **“Progress iteratively with feedback”**, **“Collaborate and promote visibility”**
- Kurumsal bağlamlarda uygulama örnekleri

ITIL Yönetim Pratikleri (Management Practices)

- Yönetim uygulamalarının rolü
- **ITIL Practice Guides** ve sürekli iyileştirme modeli

Değer Akışları (Value Streams)

- **Value Stream Mapping** kavramı
- Dijital değer akışlarının yönetimi