ITIL® Service (Version 5) Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **3 Gün**

Hizmetler, kuruluşların müşterilerine ve diğer paydaşlarına değer sunmasının en önemli yollarından biridir. Bu üç günlük eğitim, **ITIL® Product and Service Lifecycle** yaklaşımı doğrultusunda hizmetlerin nasıl planlandığını, tasarlandığını, geliştirildiğini, kullanıma alındığını, işletildiğini, desteklendiğini ve sürekli iyileştirildiğini kapsamlı olarak ele almaktadır.

Katılımcılar, dijital hizmetlerin müşterilerin belirli maliyetleri ve riskleri doğrudan yönetmelerine gerek kalmadan hedefledikleri iş sonuçlarına ulaşmalarını nasıl desteklediğini ve bu süreçte birlikte değer yaratma (value co-creation) yaklaşımının nasıl uygulandığını öğreneceklerdir. Eğitim ayrıca hizmetlerin günümüzün karmaşık dijital ortamlarında nasıl yönetildiğini ve yaşam döngüsü boyunca paydaş beklentileri ile kurumsal hedeflerin nasıl dengelendiğini açıklamaktadır.

Program süresince değer zinciri faaliyetleri, ITIL yönetim uygulamaları ve hizmet yönetimini destekleyen operasyonel modeller incelenecek; katılımcılar hizmet yaşam döngüsünün tüm aşamalarında etkili yönetim, operasyonel dayanıklılık, kullanıcı deneyimi ve sürekli iyileştirme konularında kapsamlı bilgi edineceklerdir.

Önkoşullar

Katılımcıların aşağıdaki sertifikalardan en az birine sahip olmaları gerekmektedir.

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

Katılımcıların ayrıca aşağıdaki konularda temel bilgi sahibi olmaları önerilir:

- Hizmet yönetimi kavramları hakkında temel bilgi
- Dijital hizmetler ve teknoloji destekli çalışma ortamlarına aşinalık
- Hizmet sunumu, operasyon veya destek ekiplerinde çalışma deneyimi

Kimler Katılmalı

Bu eğitim, modern dijital organizasyonlarda hizmetlerin planlanması, tasarlanması, sunulması, işletilmesi veya yönetilmesinde görev alan profesyoneller için hazırlanmıştır.

Katılımcı profili aşağıdaki rolleri kapsar:

- Hizmet yönetimi profesyonelleri
- Hizmet sunumu ve operasyon ekiplerinde çalışan uzmanlar
- Ürün ve hizmet yöneticileri
- Operasyon ve teknik destek uzmanları
- Dijital dönüşüm projelerinde görev alan profesyoneller
- ITIL hizmet yaşam döngüsü uygulamaları konusundaki bilgi ve yetkinliklerini geliştirmek isteyen kişiler

ITIL® Service (Version 5) Eğitimi

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **3 Gün**

Neler Öğreneceksiniz

Bu eğitimin sonunda katılımcılar aşağıdaki bilgi ve becerileri kazanacaktır:

- Dijital ürünler ve dijital hizmetlerin temel kavramlarını açıklayabilmek.
- ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsünün amacı, kapsamı ve yapısını açıklayabilmek.
- Organizasyonun değer zinciri faaliyetlerinin hizmet yaşam döngüsünü nasıl desteklediğini açıklayabilmek.
- Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver ve Support yaşam döngüsü faaliyetlerini uygulayabilmek.
- Yaşam döngüsü faaliyetleriyle ilişkili roller, çıktılar, başarı faktörleri ve performans göstergelerini tanımlayabilmek.
- ITIL yönetim uygulamalarının hizmet yaşam döngüsünü nasıl desteklediğini açıklayabilmek.
- Operasyon modelleri, hizmet değer akışları ve organizasyon yapılarının hizmet yönetimine katkısını açıklayabilmek.
- Yapay zekâ, otomasyon ve tamamlayıcı çerçevelerin hizmet yönetimi ile hizmet sunumunu nasıl desteklediğini açıklayabilmek.

Eğitim İçeriği

Modül 1 - Dijital Ürünler ve Dijital Hizmetler

Bu modül, dijital ürünler ve dijital hizmetlerin temel özelliklerini tanıtır ve ITIL Ürün ve Hizmet Yaşam Döngüsünün hizmet değeri oluşturmadaki rolünü açıklar.

Modül 2 - Discover (Keşfet)

Kuruluşların yeni hizmet fırsatlarını nasıl belirlediğini, strateji, vizyon ve hizmet portföyünü paydaş beklentileri doğrultusunda nasıl şekillendirdiğini inceler.

Modül 3 - Design (Tasarla)

İnsan odaklı tasarım yaklaşımının ve bütünsel tasarım prensiplerinin etkili hizmet tasarımı ile yaşam döngüsü planlamasını nasıl desteklediğini açıklar.

Modül 4 - Acquire (Edin)

Hizmet geliştirme ve sunumunu desteklemek amacıyla gerekli teknolojilerin, yetkinliklerin, kaynakların ve tedarikçilerin nasıl seçildiğini ve yönetildiğini ele alır.

Modül 5 - Build (Geliştir)

Planlanan hizmet tasarımlarının yapılandırılmış geliştirme süreçleriyle operasyonel çözümlere dönüştürülmesini ve uygulama faaliyetlerini kapsar.

Modül 6 - Transition (Geçiş)

Yeni veya güncellenmiş hizmetlerin canlı ortama kontrollü ve güvenli şekilde aktarılması için

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

gerçekleştirilen geçiş faaliyetlerini inceler.

Modül 7 - Operate (İşlet)

Dijital hizmetlerin üretim ortamında verimli, güvenilir ve sürdürülebilir şekilde işletilmesini sağlayan operasyonel uygulamaları açıklar.

Modül 8 - Deliver (Sun)

Hizmet ilişkileri, hizmet sunum süreçleri ve birlikte değer yaratma yaklaşımı kullanılarak hizmetlerin son kullanıcılara nasıl ulaştırıldığını açıklar.

Modül 9 - Support (Destekle)

Olay, problem ve hizmet kesintilerinin yönetilmesi yoluyla hizmet sürekliliğinin, performansının ve kullanıcı memnuniyetinin nasıl korunduğunu ele alır.

Modül 10 - Yaşam Döngüsü Yönetimi

Operasyon modelleri, hizmet değer akışları, organizasyon yapıları ve teknolojinin hizmet yaşam döngüsünün etkin yönetimine nasıl katkı sağladığını açıklar.

Modül 11 - ITIL ve Diğer Çerçeveler

ITIL uygulamalarının DevOps ve PRINCE2 gibi proje ve hizmet yönetimi yaklaşımlarıyla nasıl birlikte kullanılabileceğini inceler.

Sınav ve Değerlendirme

Bu eğitim resmi bir sertifikasyon sınavını içermektedir.

- 40 çoktan seçmeli soru
- 90 dakika sınav süresi
- Açık kitap sınavı. Adaylar sınav sırasında resmî **ITIL Service** yayını ile yayın içerisinde yer alan kişisel notlarını kullanabilir. Bunun dışında herhangi bir referans kaynağına izin verilmez.
- Başarı puanı: **40 soru üzerinden en az 28 doğru (%70)**
- Sınav, **PeopleCert** platformu üzerinden çevrim içi olarak gerçekleştirilir ve katılımcılar kendileri için uygun bir zamanda sınava girebilir.
- Değerlendirme, katılımcının hizmet yaşam döngüsü kavramlarını ve dijital hizmetlerin etkin yönetiminde kullanılan uygulamaları anlama düzeyini ölçer.