

Kod szkolenia: **ITIL/FFX**

Tytuł szkolenia: **ITIL® Foundation - szkolenie + egzamin**

Dni: **3**

## Opis:

Trzydniowy kurs wprowadzający w problematykę zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management — ITSM) w oparciu o najnowszą, trzecią wersję biblioteki ITIL (IT Infrastructure Library).

## Cel szkolenia

Uczestnicy poznają cały cykl zarządzania usługami ITIL®, od budowania strategii usług, poprzez ich tworzenie i wdrażanie aż do utrzymywania i ciągłego udoskonalania. W ramach szkolenia prezentowany jest także zestaw specyficznych przedsięwzięć organizacyjnych, które dają klientom korzyści w formie usług.

## Adresaci szkolenia

Wszyscy pracownicy działów IT, administratorzy systemów i sieci, menedżerowie i członkowie wyższej kadry kierowniczej odpowiedzialni za usługi informatyczne w przedsiębiorstwie.

## Warunki egzaminacyjne

Egzamin ma formę testu (pytania z podanymi wariantami odpowiedzi do wyboru). Egzamin składa się z 40 pytań.

Zdanie egzaminu wymaga uzyskania min 65% poprawnych odpowiedzi (26 punktów).

Czas trwania - 60 minut (dla osób zdających w języku, który nie jest ich językiem ojczystym do czasu trwania egzaminu dolicza się 15 minut).

## Informacje dodatkowe

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim.

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

## Program szkolenia:

Podczas zajęć przedstawiane są zagadnienia dotyczące zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management — ITSM) zgodnie z najlepszymi praktykami

ITIL®-a. Omawiany jest zestaw procedur służących opracowywaniu infrastruktury informatycznej. Uczestnicy zdobywają wiedzę niezbędną do otrzymania certyfikatu Foundation Certificate w dziedzinie zarządzania usługami informatycznymi. Główne elementy szkolenia to interaktywna symulacja działania organizacji IT oraz omówienie poniższych zagadnień:

1. Dzień 1
  - Zarządzanie usługami i ITIL
  - IT Service Management practice
  - Cykl życia usług w podejściu ITIL
  - Strategia usług (Service Strategy/ SS)
  - Projektowanie usług (Service Design/ SD)
2. Dzień 2
  - Projektowanie usług cd (Service Design/ SD)
  - Przekazywanie usług (Service Transition/ ST)
3. Dzień 3
  - Eksploatacja usług (Service Operation/ SO)
  - Proces ustawicznego doskonalenia (Continual Service Improvement/ CSI)
  - Omówienie pytań egzaminacyjnych
  - Egzamin ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (60 min)

