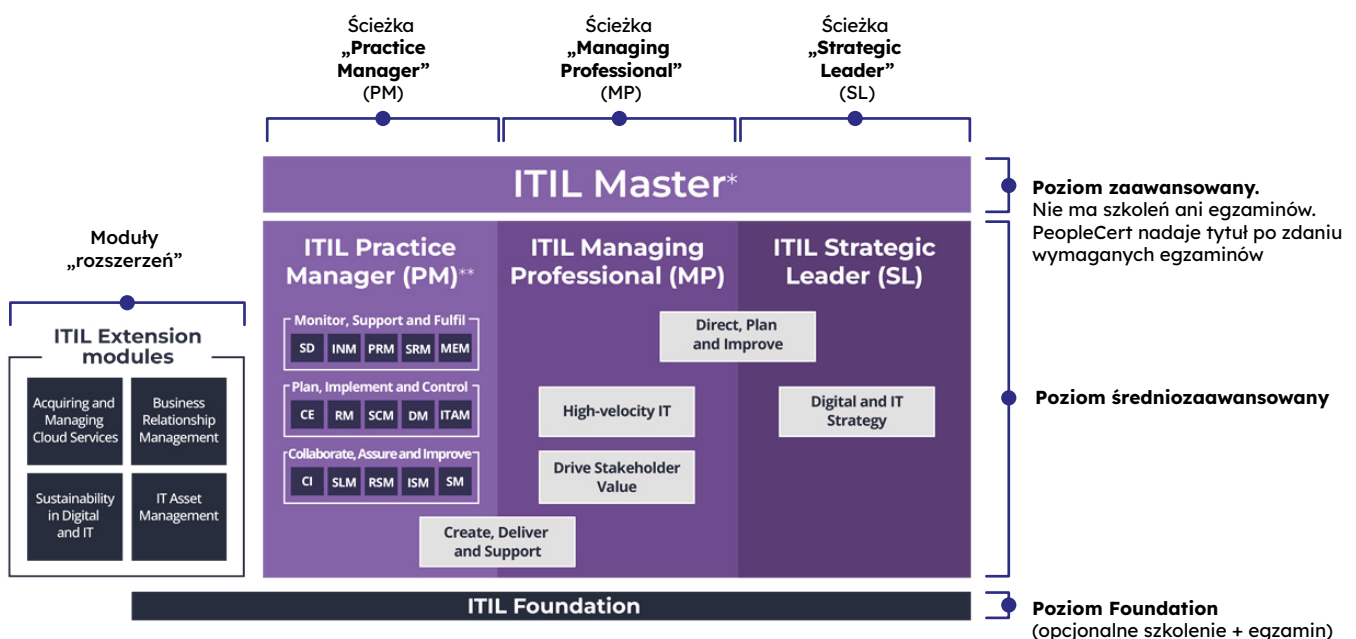


ITIL® 4

przewodnik po modułach szkoleniowych

ITIL® to standard zarządzania doskonale znany w całej branży IT, a związane z nim korzyści przekładają się na jeszcze większy biznesowy sukces całej organizacji. Poznaj oferowane ścieżki szkoleniowe z zakresu ITIL® i zdobądź poszukiwane na rynku pracy kompetencje, które zapewnią Ci pozycję prawdziwego specjalisty.



* ITIL4 Master will be awarded to candidates who achieve the Practice Manager (PM), Managing Professional (MP), and Strategic Leader (SL) designations.

**To be awarded the Practice Manager designation, a candidate must achieve ITIL MP CDS certificate and ANY five practice-based certifications, OR ITIL MP CDS certificate and any ONE of the pre-bundled courses. These may include the ITAM and BRM extension modules or any practices from the Practice Manager track.

■ Poziomy certyfikacji w ścieżce ITIL® 4 Master

Moduły (core modules) podzielone są na trzy poziomy:

1. Podstawowy – obejmuje szkolenie Foundation. Aby kupić egzamin nie wymagany jest udział w szkoleniu.
2. Średniozaawansowany:
 - o Practice Manager
 - o Managing Professional
 - o Strategic Leader

Aby kupić egzamin uczestnik zobowiązany jest do uczestnictwa w szkoleniu. Dodatkowo uczestnicy biorący udział w tych szkoleniach muszą posiadać certyfikat ITIL® 4 Foundation.

3. Zaawansowany – obejmuje trzy tytuły (designation) – na tym poziomie nie ma szkoleń ani egzaminów. Uczestnik otrzymuje tytuł po pozytywnym zdaniu wymaganych egzaminów.

■ Szkolenie Foundation

Wprowadzenie do frameworku ITIL® 4. Obejmuje:

- Kluczowe koncepty zarządzania usługami
- System wartości usługi
- 4 wymiary zarządzania
- Łańcuch wartości
- Praktyki zarządzania usługami (wybrane – 15 spośród 34 objętych frameworkiem)

■ Ścieżka Practice Manager

Ścieżka obejmuje cztery szkolenia, w tym obowiązkowe szkolenie ITIL® Create, Deliver, Support (CDS), które zawarte jest także w ścieżce Managing Professional. Dodatkowym wymogiem jest ukończenie jednego z trzech poniższych szkoleń, każde z nich kończy się osobnym egzaminem. Posiadacz dwóch certyfikatów uzyskuje tytuł Practice Managera.

[Create, Deliver, Support \(CDS\)](#) – obejmuje tworzenie usług, wdrażanie oraz wsparcie; omawia projektowanie strumieni wartości.

Do wyboru:

1. [Monitor, Support and Fulfil \(MSF\)](#) – moduł ten scala rozumienie kluczowych pojęć, zasad i wartości oraz wyzwania związane z pięcioma praktykami zarządzania

ITIL® 4: zarządzanie incydentami, Service Desk, zarządzanie zgłoszeniami, monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami oraz zarządzanie problemami. Ma na celu zapewnienie kandydatom wskazówek dotyczących najlepszych praktyk, zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym oraz maksymalizacji wartości z tych praktyk.

2. [Plan, Implement and Control \(PIC\)](#) – moduł ten scala rozumienie kluczowych pojęć, zasad i wartości oraz wyzwania związane z pięcioma praktykami zarządzania ITIL® 4: zarządzanie zasobami IT, umożliwianie zmian, zarządzanie wdrażaniem, zarządzanie wydaniem, zarządzanie konfiguracją usług. Ma na celu zapewnienie kandydatom wskazówek dotyczących najlepszych praktyk, zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym oraz maksymalizacji wartości z tych praktyk.
3. [Collaborate, Assure and Improve \(CAI\)](#) – moduł ten scala rozumienie kluczowych pojęć, zasad i wartości oraz wyzwania związane z pięcioma praktykami zarządzania ITIL® 4: zarządzanie relacjami, Zarządzanie dostawcami, zarządzanie bezpieczeństwem informacji, zarządzanie poziomem świadczenia usług, ciągłe doskonalenie. Ma na celu zapewnienie kandydatom wskazówek dotyczących najlepszych praktyk, zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym oraz maksymalizacji wartości z tych praktyk.

■ Ścieżka Managing Professional

Ścieżka obejmuje cztery szkolenia. Każde ze szkoleń kończy się osobnym egzaminem. Posiadacz wszystkich czterech egzaminów uzyskuje tytuł Managing Professional.

W skład ścieżki wchodzi szkolenia:

1. [Create, Deliver, Support \(CDS\)](#) – obejmuje tworzenie usług, wdrażanie oraz wsparcie; omawia projektowanie strumieni wartości.
2. [Drive Stakeholder Value \(DSV\)](#) – obejmuje zagadnienia współpracy z konsumentem przy tworzeniu wartości.
3. [High Velocity IT \(HVIT\)](#) – obejmuje zagadnienia cyfrowej transformacji, nowoczesnych technologii i metod zarządzania w IT.
4. [Direct, Plan, Improve \(DPI\)](#) – obejmuje kierowanie organizacją IT, planowanie jej działalności, mierzenie wydajności oraz doskonalenie.

■ Ścieżka Strategic Leader

Ścieżka obejmuje dwa szkolenia. Każde ze szkoleń kończy się osobnym egzaminem. Posiadacz obu egzaminów uzyskuje tytuł Strategic Leader.

W skład ścieżki wchodzi szkolenia:

1. [Direct, Plan, Improve \(DPI\)](#) – obejmuje kierowanie organizacją IT, planowanie jej działalności oraz doskonalenie.
2. [Digital & IT Strategy \(DITS\)](#) – obejmuje tworzenie wizji i strategii organizacji, rozwija zdolność działania w warunkach rynkowych i konkurencyjnych.
3. [Business Relationship Management \(BRM\)](#) – obejmuje szeroko rozumiane zagadnienia relacji z biznesem (zamawiającym usługi, sponsorem, kierownictwem organizacji itd.), zawierając np. analizę strategicznych potrzeb i pobudek czy zarządzanie satysfakcją. Dotyczy relacji zarówno z interesariuszami wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi organizacji.
4. [IT Asset Management \(ITAM\)](#) – obejmuje zagadnienia zarządzania pełnym cyklem życia zasobów IT (np. sprzętu, licencji, rozwiązań chmurowych). Wskazuje jak automatyzować zarządzanie zasobami, jak je mierzyć, jak osiągnąć sukces oraz role, odpowiedzialności wiedzę i umiejętności do tego konieczne.

■ Certyfikat ITIL® Master

Certyfikat ITIL® Master otrzymują posiadacze trzech certyfikatów Practice Manager, Strategic Leader oraz Managing Professional po odbyciu osobnego procesu certyfikacyjnego bezpośrednio z PeopleCert.

■ Moduły rozszerzeń

Szkolenia w obszarze rozszerzeń wymagają posiadania certyfikatu Foundation. Każde ze szkoleń wprowadza wybrane zagadnienia frameworku ITIL®, koncentrując się na jednym z obszarów jego stosowania.

1. [Acquiring & Managing Cloud Service \(AMCS\)](#) – obejmuje zagadnienia wykorzystania rozwiązań chmurowych (cloud services) w organizacjach. Omawia zagadnienia strategicznego wykorzystania możliwości oferowanych przez te technologie.
2. [Sustainability in Digital & IT \(SDIT\)](#) – obejmuje zagadnienia zrównoważonego rozwoju (tzn. zrównoważenia czynników ekonomicznych, społecznych i środowiskowych). Omawia wytyczne ONZ w tym zakresie. Pomaga projektować strategię, wykorzystującą szanse tworzone przez podejścia zrównoważone.