



"ITIL 4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER AND SUPPORT" EĞİTİMİ

3 GÜN



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	3
Neler Öğreneceksiniz?	3
Ön Koşullar	4
Kimler Katılmalı.....	4
Outline	4

Eğitim Hakkında

“ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support” eğitimi, IT hizmetlerinin oluşturulması, teslim edilmesi ve desteklenmesi konusundaki becerileri genişletmek ve derinleştirmek isteyen IT profesyonelleri için tasarlanmıştır.

Eğitim programının ana odağı, hizmet değer akışlarının (service value streams) etkin bir şekilde tasarlanması, oluşturulması, teslim edilmesi ve sürekli iyileştirilmesi üzerinedir. Ayrıca Katılımcılar, hizmetlerin kullanılabilirliğini, etkinliğini ve verimliliğini optimize etmek için gerekli yöntemler, araçlar ve teknikler hakkında ayrıntılı bilgi edinirler.

Ayrıca, bu eğitim katılımcılara ITIL 4 çerçevesinin çeşitli bileşenlerinin nasıl bir araya getirileceğini ve hizmet değer akışları boyunca entegre bir yaklaşım oluşturmak için nasıl kullanılacağını öğretir. Bu, hizmet yönetimi uygulamalarının (örneğin, hizmet seviyesi yönetimi, hizmet talep yönetimi, hizmet masası ve olay yönetimi) yanı sıra, hizmet oluşturma ve destekleme konularında uygulamalı beceriler kazandırır.

Bu eğitim, katılımcılara ITIL 4 çerçevesinin çeşitli bileşenlerini entegre bir şekilde kullanarak hizmet değer akışlarını (service value streams) yönetme becerisi kazandırır. Hizmet değer akışları, bir hizmetin müşteriye sunulduğu noktadan başlayarak hizmetin tamamlanıp müşteriye teslim edildiği noktaya kadar olan süreci ifade eder.

Eğitimde, hizmet yönetimi uygulamalarının çeşitli yönlerini ele alır. Örneğin, hizmet seviyesi yönetimi (service level management) kısmında, katılımcılar, hizmetlerin belirlenen hizmet seviyesi anlaşmalarına (SLA) uygun şekilde sunulmasını sağlamak için gereken becerileri öğrenirler.

Hizmet talep yönetimi (service demand management) kısmında, katılımcılar, hizmet taleplerini yönetme ve bu talepleri karşılamak için gereken kaynakları tahsis etme konusunda bilgi ve beceri kazanırlar.

Eğitim genellikle, katılımcıların edindikleri bilgi ve becerileri test eden bir sınavla sona erer. Sınavı başarıyla tamamlayan katılımcılar, IT hizmetlerini oluşturma, teslim etme ve destekleme konularında yetkin olduklarını gösteren “ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support” sertifikasını alırlar. Bu sertifika, IT hizmetlerinin operasyonel mükemmellik ve sürekli iyileştirme alanındaki yeteneklerini belgeler.

Neler Öğreneceksiniz?

ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support eğitiminde, řu konuları öğrenebilirsiniz:

1. ITIL 4 yönetim sistemi çerçevesinde servis yaratma, sunma ve destek süreçlerini
2. IT hizmet yönetimi süreçlerinin detaylı olarak tanımlanması ve yürütülmesini
3. Servis yaratma sürecinin nasıl planlanması, yapılandırılması ve yönetilmesini
4. Servis sunma sürecinin nasıl yürütülmesi ve müşteri memnuniyetini nasıl sağlanması

5. Servis destek sürecinin nasıl yönetilmesi ve hizmet verimliliğini nasıl artırılmasını
6. IT hizmet yönetiminde risk yönetimi, sürekli iyileştirme ve hizmet kalitesinin nasıl garanti edilmesini
7. ITIL 4 yönetim sistemi ile ilgili en son trendler ve yaklaşımlarını öğreneceksiniz.

Bu eğitim, IT hizmet yöneticileri ve profesyonelleri için kariyer geliştirmek isteyenler için önemli bir adımdır ve katılımcılar IT hizmet yönetimi ile ilgili becerilerini ve bilgilerini geliştirecektir.

Ön Koşullar

ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support eğitimine katılmak için belirli ön koşullar bulunabilir. Genellikle eğitim verilen kurumların belirlediği bu ön koşullar, eğitim katılımcılarının IT hizmet yönetimi alanındaki temel bilgi ve becerilere sahip olmalarını gerektirir. Aşağıdaki ön koşullar eğitim verilen kurumlarda sıklıkla uygulanabilir:

- IT hizmet yönetimi veya ilgili bir alanda çalışan profesyoneller
- ITIL Foundation eğitimini veya benzer bir eğitimi tamamlamış olmak
- İşletmelerde IT hizmet yönetimi süreçlerinin uygulanması ile ilgili deneyim

Eğitim verilen kurumlar tarafından belirlenen ön koşullar, eğitimin amacına ve katılımcıların beklentilerine uygun olarak değişebilir. Detaylı bilgi için eğitimi veren kurumun web sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Kimler Katılmalı

ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support eğitimine, aşağıdaki profesyoneller katılabilir:

1. IT hizmet yöneticileri
2. IT hizmet sunma ve destek ekibi üyeleri
3. IT projelerinde yönetici veya danışman rolünde çalışanlar
4. IT hizmet yönetimi süreçlerinin uygulanmasına ve iyileştirilmesine odaklanan profesyoneller
5. IT hizmet yönetimi standartları ve yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olmak isteyen profesyoneller

Bu eğitim, IT hizmet yönetimi ile ilgili becerilerini ve bilgilerini geliştirmek isteyen profesyoneller için önemli bir fırsattır. Katılımcılar, ITIL 4 yönetim sistemi çerçevesinde hizmet yönetimi için gerekli olan becerileri ve bilgileri edineceklerdir.

Outline

- Understand how to plan and build a service value stream to create, deliver and support services
- Understand concepts and challenges across the service value system



- Understand how to use a 'shift left' approach
- Know how to plan and manage resources in the service value system
- Understand the use and value of information and technology across the service value system
- Know how relevant ITIL practices contribute to creation, delivery, and support across the SVS and value streams
- Know how to use a value stream to design, develop and transition new services
- Know how to use ITIL practices to contribute to a value stream for a new service
- Know how to use a value stream to provide user support
- Know how ITIL practices contribute to a value stream for user support
- Know how to create, deliver, and support services
- Know how to co-ordinate, prioritise and structure work and activities to create, deliver and support services
- Understand the use and value of various concepts across the service value system