



**ITIL SPECIALIST - CREATE, DELIVER &
SUPPORT
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	3
Neler Öğreneceksiniz?	3
Ön Koşullar	3
Kimler Katılmalı.....	4
Outline	4
Understand concepts regarding the high-velocity nature of the digital enterprise, including the demand it places on IT	4
Understand the digital product lifecycle in terms of the ITIL 'operating model'	5
Understand the importance of the ITIL guiding principles and other fundamental concepts for delivering high-velocity IT.....	5
Know how to contribute to achieving value with digital products.....	5

Eğitim Hakkında

ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitimi, teknoloji yoğun ve hızlı hareket eden organizasyonlar için hizmet yönetimi yaklaşımlarını ve tekniklerini kapsar. Bu eğitim, katılımcılara hızlı ve karmaşık IT hizmetleri için dijital ürün ve hizmet yönetimi becerileri kazandırır

Eğitim genellikle aşığıdaki ana konular üzerinde durur:

1. Bu modeller, Lean, Agile ve DevOps gibi yaklaşımları kullanarak hızlı gelişen IT ortamlarının özelliklerini ve gereksinimlerini anlamayı sağlar.
2. Dijital Ürün ve Hizmet Yönetimi: Katılımcılar, dijital ürün ve hizmetlerin yaşam döngüsü boyunca hizmetlerin nasıl planlanacağını, ayrıca tasarlanacağını, üretileceğini ve yönetileceğini öğrenirler
3. Teknoloji Yönetimi: Bu bölüm, modern IT araçlarını ve ayrıca teknolojilerini yönetmek için gerekli becerileri içerir.
4. ITIL 4 Çerçevesi ve High Velocity IT: Bu bölüm, ITIL 4'ün hızlı hareket eden IT ortamlarında nasıl uygulanacağını öğretir.

Eğitim genellikle, öğrenilen konuları test eden bir sınavla sona erer. Sınavı başarıyla tamamlayan katılımcılar, "ITIL 4 Specialist: High Velocity IT" sertifikasını alırlar. Bu sertifika, bireyin dijital ürün ve hizmetlerin hızlı hareket eden IT ortamlarında yönetimi konusunda yetkin olduğunu belgeler. Özellikle teknoloji yoğun sektörlerde ve/veya hızlı hareket eden (örneğin, Agile veya DevOps ile çalışan) organizasyonlarda çalışmayı hedefleyen profesyoneller için bu değerli bir varlık olabilir.

"ITIL 4 Specialist: High Velocity IT" eğitimi, katılımcılara hızlı gelişen ve değişen dijital dünyada IT hizmetlerini yönetme ve bunları iş hedefleri ile hizmet verimliliği arasında denge kurma yetenekleri kazandırır.

Neler Öğreneceksiniz?

ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitiminde şunları öğrenebilirsiniz:

- IT hizmet yönetimi için hızlandırılmış yaklaşımların nasıl uygulanabileceğini
- DevOps, Agile ve Lean yaklaşımlarının ITIL ile nasıl bütünleştirilebileceğini
- IT hizmetlerinin hızlı ve esnek şekilde tasarım, üretim ve sunum aşamalarının nasıl optimize edilebileceğini
- IT hizmetlerinin hızlandırılması sürecinin güvenli ve uyumlu bir şekilde yönetilmesini
- IT hizmet yönetimi uygulamalarının verimli ve esnek hale getirilmesi yöntemlerini öğreneceksiniz.

Ön Koşullar

ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitimine katılmak için genellikle şu ön koşullar bulunur:



- ITIL 4 Foundation sertifikasına sahip olmak: ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitimi, ITIL 4 temel kavramlarının anlaşılmasını gerektirir ve bu nedenle ITIL 4 Foundation sertifikasına sahip olmak ön koşuldur.
- IT hizmet yönetimi deneyimi: IT hizmet yönetimi uygulamaları konularına hakim olmanız ve bu alanda deneyim kazanmış olmanız eğitimi daha verimli hale getirecektir.

Bu önkoşullar genel bir yol göstericidir ve farklı eğitim veren kurumlar veya programlar farklı ön koşullar belirleyebilir. Eğitimi verecek olan kurumun belirlediği ön koşullara uymak önemlidir.

Kimler Katılmalı

ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitimine aşağıdaki kişiler katılabilir:

- IT hizmet yöneticileri: IT hizmet sunumunun hızlandırılması, güvenliği ve uyumlu bir şekilde yönetilmesi konularını ele alan eğitim, IT hizmet yöneticilerine yöneliktir.
- DevOps ve Agile ekibi üyeleri: DevOps ve Agile uygulamalarının IT hizmet yönetimi sürecine nasıl entegre edilebileceğine ilişkin konular, DevOps ve Agile ekibi üyelerine yöneliktir.
- IT projesi yöneticileri: IT projelerinin hızlandırılması ve esnek şekilde yönetilmesi konularını ele alan eğitim, IT projesi yöneticilerine yöneliktir.
- İşletme ve iş süreçleri uzmanları: IT hizmet yönetimi uygulamalarının işletme ve iş süreçleri açısından nasıl optimize edilebileceğine ilişkin konular, işletme ve iş süreçleri uzmanlarına yöneliktir.

Bu liste genel bir yol göstericidir ve eğitimi almak isteyen herkes ITIL 4 Specialist: High Velocity IT eğitimine katılabilir.

Outline

Understand concepts regarding the high-velocity nature of the digital enterprise, including the demand it places on IT

- Understand the following terms:
 - Digital organisation
 - High-velocity IT
 - Digital transformation
 - IT transformation
 - Digital product
 - Digital technology
- Understand when the transformation to high-velocity IT is desirable and feasible
- Understand the five objectives associated with digital products to achieve:
 - Valuable investments – strategically innovative and effective application of IT
 - Fast development – quick realisation and delivery of IT services and IT-related products



- Resilient operations – highly resilient IT services and IT-related products
- Co-created value – effective interactions between service provider and consumer
- Assured conformance – to governance, risk, and compliance (GRC) requirements

Understand the digital product lifecycle in terms of the ITIL ‘operating model’

- Understand how high-velocity IT relates to:
 - The four dimensions of service management
 - The ITIL service value system
 - The service value chain
 - The digital product lifecycle

Understand the importance of the ITIL guiding principles and other fundamental concepts for delivering high-velocity IT

- Understand the following principles, models, and concepts:
 - Ethics
 - Safety culture
 - Lean culture
 - Toyota Kata
 - Lean / Agile / resilient / continuous
 - Service-dominant logic
 - Design thinking
 - Complexity thinking
- Know how to use the following principles, models, and concepts:
 - Ethics
 - Safety culture
 - Lean culture
 - Toyota Kata
 - Lean / Agile / resilient / continuous
 - Service-dominant logic
 - Design thinking
 - Complexity thinking
 - How the above contribute to:
 - Help get customers’ jobs done
 - Trust and be trusted
 - Continually raise the bar
 - Accept ambiguity and uncertainty
 - Commit to continual learning

Know how to contribute to achieving value with digital products

- Know how the service provider ensures valuable investments are achieved.



- Know how to use the following practices to contribute to achieving valuable investments
- Portfolio management
- Relationship management
- Know how the service provider ensures fast development is achieved.
- Know how to use the following practices to contribute to achieving fast development
- Architecture management
- Business analysis
- Deployment management
- Service validation and testing
- Software development and management
- Know how the service provider ensures resilient operations are achieved.
- Know how to use the following practices to contribute to achieving resilient operations
- Availability management
- Capacity and performance management
- Monitoring and event management
- Problem management
- Service continuity management
- Infrastructure and platform management
- Know how the service provider ensures co-created value is achieved.
- Know how to use the following practices to contribute to achieving co-created value with the service consumer
- Relationship management
- Service design
- Service desk
- Know how the service provider ensures assured conformance is achieved
- Know how to use the following practices to contribute to achieving assured conformance
- Information security management
- Risk management