



ITIL 4 FOUNDATION 2 GÜN



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	3
Neler Öğreneceksiniz?	3
Ön Koşullar	4
Kimler Katılmalı.....	5
Outline	5

Eğitim Hakkında

“ITIL 4 Foundation eğitimi, katılımcılara IT hizmet yönetimindeki en iyi uygulamaları ve ITIL 4 çerçevesinin temel kavramlarını öğretmek amacıyla tasarlanmış bir giriş seviyesi eğitimidir. Bu eğitim, genellikle IT hizmet yönetimi (ITSM) alanında yeni olan ya da bu alanda kariyer yapmayı düşünen profesyoneller için uygundur.

Eğitim süresince, Ayrıca katılımcılar aşağıdaki konular hakkında bilgi sahibi olurlar:

1. ITIL 4 çerçevesinin temel kavramları ve terimleri.
2. Hizmet değer sistemi (Service Value System – SVS) ve hizmet değer modeli (Service Value Chain) gibi ITIL 4’ün temel bileşenleri.
3. ITIL uygulamaları ve nasıl kullanıldıkları.
4. İş süreçleri ve teknolojiler arasındaki etkileşim.
5. Müşteri taleplerini anlama ve iş hizmetlerini bu taleplere göre tasarlama.
6. Hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi.

Eğitim genellikle, katılımcıların edindikleri bilgi ve becerileri değerlendiren bir sınavla sona erer. Sınavı başarıyla tamamlayan katılımcılar “ITIL 4 Foundation” sertifikasını alırlar. Bu sertifika, bireyin IT hizmet yönetiminin temel ilkelerini ve ITIL 4 çerçevesini anladığını belgeler ve genellikle daha ileri seviye ITIL 4 eğitimlerine ve sertifikasyonlarına katılmak için bir önkoşuldur.

Bu sertifika, IT hizmet yönetimi (ITSM) alanında profesyonellik yolunda ilk adımdır. ayrıca Bireyin hizmet yönetimi uygulamalarını anladığını, hizmet yaşam döngüsünün aşamalarını ve bu aşamaların birbirleriyle nasıl etkileşim içinde olduğunu, IT hizmetlerinin oluşturulması, dağıtımı, bakımı ve iyileştirilmesinde etkin ve etkili yöntemler konusunda bilgi sahibi olduğunu kanıtlar.

Ayrıca, ITIL 4 Foundation sertifikası, bireye ITIL 4’ün hizmet değer sistemi (SVS), hizmet değer modeli (Service Value Chain) gibi çekirdek bileşenlerine ve nasıl kullanılacaklarına dair bir anlayış sağlar. Bu, ITIL’in çeşitli elementlerini birleştirme ve bir organizasyonun IT hizmetlerini geliştirme ve optimize etme konularında stratejik bir yaklaşım geliştirme becerisi sağlar.

Neler Öğreneceksiniz?

ITIL ITIL 4 Foundation Eğitimi, IT hizmet yönetimi alanında başarılı olmak isteyen profesyoneller için kritik öneme sahip bir eğitimidir. Bu eğitimde, katılımcılar IT hizmet yönetimi süreçlerini ve uygulamalarını optimize etmeyi öğrenirken, iş süreçlerini ve hizmet sunumunu geliştirme becerileri kazanırlar. İşte ITIL 4 Foundation Eğitimi’nde öğreneceğiniz başlıca konular:

1. **ITIL 4 ve ITSM Temelleri:** ITIL 4’ün tarihçesi, evrimi ve ITSM ile olan ilişkisi hakkında bilgi edinirsiniz. Ayrıca, ITIL 4’ün modern iş dünyasındaki gereksinimleri nasıl karşıladığını öğrenirsiniz.



2. **Hizmet Değeri Sistemi (SVS) ve Hizmet Değeri Zinciri (SVC):** İşletmelerin müşterilere sundukları değeri nasıl oluşturduğunu, optimize ettiğini ve ölçtüğünü anlamaya yardımcı olan bu temel kavramları keşfeder ve uygularsınız.
3. **ITIL 4'ün Dört Boyutu:** Organizasyonlar ve insanlar, bilgi ve teknoloji, iş süreçleri ve değer akışları, ortamlar ve ortaklar gibi ITIL 4'ün dört boyutunu öğrenirsiniz. Bu boyutlar, IT hizmet yönetiminin çeşitli bileşenlerini daha iyi anlamanıza ve entegre bir şekilde ele almanıza yardımcı olur.
4. **ITIL 4 Kılavuz İlkeleri:** Bu ilkeler sayesinde, değeri odakta tutma, başlangıçta basit olma, işbirliği ve açık iletişim, holistik düşünme ve çalışma, sürekli öğrenme ve geliştirme, değişimi ve riski optimize etme gibi alanlarda uygulamalarınızı yönlendirebilirsiniz.
5. **ITIL 4 Uygulamaları:** Olay yönetimi, sorun yönetimi, değişiklik kontrolü, hizmet seviyesi yönetimi, bilgi ve olay yönetimi, ilişkisel yönetim ve sürekli iyileştirme yönetimi gibi önemli ITIL uygulamaları hakkında temel bilgi ve beceriler kazanırsınız.
6. **ITIL 4 Sertifikasyon Sınavına Hazırlık:** Sınav formatı ve sürecini öğrenirken, başarılı olmak için stratejiler, örnek sorular ve ipuçları ile sınavı başarıyla tamamlamanızı sağlayacak bilgiler edinirsiniz. Foundation Eğitimi'nde öğrenilen bilgi ve beceriler, IT profesyonellerinin hizmet yönetimi süreçlerini ve uygulamalarını optimize etmelerine yardımcı olarak iş süreçlerini geliştirir ve hizmet sunumunu iyileştirir. Bu eğitim, katılımcıların sektördeki en iyi uygulamaları benimsemelerine ve hizmet yönetimi alanında daha etkin bir rol üstlenmelerine olanak tanır. Sonuç olarak, ITIL 4 Foundation Eğitimi, IT hizmet yönetimi alanında başarılı olmak isteyen profesyoneller için değerli bir fırsattır. Bu eğitim sayesinde, katılımcılar iş süreçlerini ve hizmet sunumlarını geliştirerek işletmelerin değerlerini artırmalarına katkı sağlayacak bilgi ve

Foundation Sertifikasyon sınavı, katılımcıların kariyerlerinde önemli bir adımı teşkil eder ve sektördeki profesyonel konumlarını güçlendirir.

Ön Koşullar

ITIL 4 Foundation Eğitimi'nin ön koşulları, katılımcıların eğitime başlamadan önce karşılaması gereken gereksinimlerdir. ITIL 4 Foundation Eğitimi genellikle herhangi bir resmi ön koşul gerektirmez. Bununla birlikte, eğitimden en iyi şekilde yararlanmak için aşağıdaki öneriler dikkate alınabilir:

1. **Temel IT bilgisi:** Eğitime başlamadan önce temel bilgi teknolojisi ve IT terminolojisi konularında bilgi sahibi olmak yararlı olacaktır.
2. **İş süreçleri ve organizasyonlar hakkında bilgi:** IT hizmet yönetiminin iş süreçleri ve organizasyonlarla nasıl ilişkilendiğini anlamak, eğitim boyunca kavramları daha iyi özümsemeye yardımcı olacaktır.
3. **İngilizce dil becerileri:** Eğitim materyalleri ve sınav genellikle İngilizce olduğu için, katılımcıların İngilizce dilinde yeterli düzeyde okuma, yazma ve anlama becerilerine sahip olması önemlidir.

Yukarıdaki önerilere rağmen, ITIL 4 Foundation Eğitimi, IT hizmet yönetimi alanında yeni başlayanlar için uygun bir seviyede sunulmaktadır. Bu nedenle, özel bir ön bilgi veya deneyime sahip olmayan katılımcılar dahi, eğitim boyunca öğretilen kavramları öğrenebilir ve anlayabilirler.

Kimler Katılmalı

ITIL 4 Foundation Eğitimi, IT hizmet yönetimi ve süreçlerine ilgi duyan veya bu alanda kariyer yapmayı düşünen çeşitli kişilere uygundur. İşte eğitime katılmak isteyebilecek bazı profesyonel gruplar:

1. **IT profesyonelleri:** Sistem yöneticileri, network yöneticileri, IT destek uzmanları, uygulama yöneticileri ve diğer IT çalışanları, IT hizmet yönetimi konularında bilgi ve becerilerini geliştirmek için eğitime katılabilirler.
2. **ITSM uygulayıcıları:** IT hizmet yönetimi süreçlerinden sorumlu olan profesyoneller, ITIL 4 Foundation Eğitimi sayesinde en iyi uygulamaları öğrenerek hizmetlerini geliştirebilirler.
3. **Proje yöneticileri:** IT projelerinde çalışan proje yöneticileri ve proje koordinatörleri, ITIL 4 kavramlarını ve süreçlerini öğrenerek projelerinin daha verimli ve başarılı olmasını sağlayabilirler.
4. **İş analistleri ve süreç sahipleri:** İş süreçleri ve IT hizmetleri arasındaki ilişkileri yöneten iş analistleri ve süreç sahipleri, ITIL 4 Foundation Eğitimi ile süreçlerini ve hizmetlerini optimize etmek için gerekli bilgi ve becerilere sahip olabilirler.
5. **Kalite yönetimi profesyonelleri:** Kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme alanında çalışan profesyoneller, ITIL 4 süreçlerini ve uygulamalarını öğrenerek, organizasyonlarının hizmet kalitesini artırmalarına katkı sağlayabilirler.
6. **IT danışmanları:** IT hizmetleri ve süreçlerine danışmanlık veren kişiler, ITIL 4 Foundation Eğitimi ile sektördeki en iyi uygulamaları öğrenerek, müşterilerine daha etkili ve değerli hizmetler sunabilirler.
7. **Üst düzey yöneticiler:** CIO, CTO ve IT yöneticileri gibi üst düzey yöneticiler, ITIL 4 Foundation Eğitimi ile IT hizmet yönetimi süreçlerini daha iyi anlayarak, stratejik kararlar almak için daha iyi bir temele sahip olabilirler.

Outline

1.Understand the key concepts of service management

1.1 Recall the definition of:

- A. Service
- B. Utility
- C. Warranty
- D. Customer
- E. User
- F. Service management
- G. Sponsor



1.2 Describe the key concepts of creating value with services:

- A. Cost
- B. Value
- C. Organization
- D. Outcome
- E. Output
- F. Risk
- G. Utility
- H. Warranty

1.3 Describe the key concepts of service relationships:

- A. Service offering
- B. Service relationship management
- C. Service provision
- D. Service consumption

2. Understand how the ITIL guiding principles can help an organization adopt and adapt service management

2.1 Describe the nature, use and interaction of the guiding principles

2.2 Explain the use of the guiding principles:

- A. Focus on value
- B. Start where you are
- C. Progress iteratively with feedback
- D. Collaborate and promote visibility
- E. Think and work holistically
- F. Keep it simple and practical
- G. Optimize and automate

3. Understand the four dimensions of service management

3.1 Describe the four dimensions of service management :

- A. Organizations and people
- B. Information and technology
- C. Partners and suppliers
- D. Value streams and processes

4. Understand the purpose and components of the ITIL service value system

4.1 Describe the ITIL service value system



5. Understand the activities of the service value chain, and how they interconnect

5.1 Describe the interconnected nature of the service value chain and how this supports value streams

5.2 Describe the purpose of each value chain activity:

- A. Plan
- B. Improve
- C. Engage
- D. Design & transition
- E. Obtain/build
- F. Deliver & support

6. Know the purpose and key terms of 15 ITIL practices

6.1 Recall the purpose of the following ITIL practices:

- A. 6.1 Recall the purpose of the following ITIL practices:

6.2 Recall definitions of the following ITIL terms:

- A. IT asset
- B. Event
- C. Configuration item
- D. Change
- E. Incident
- F. Problem
- G. Known error

7. Understand 7 ITIL practices

7.1 Explain the following ITIL practices in detail, excluding how they fit within the service value chain:

- A. Continual improvement including:
- B. The continual improvement model
- C. Change enablement
- D. Incident management
- E. Problem management
- F. Service request management
- G. Service desk
- H. Service level management