

## ITIL®4 Foundation (kod: ITIL4)

### Opis i cel szkolenia

ITIL®4 oparty jest na najlepszych praktykach biblioteki ITIL. Dostarcza operacyjnego modelu świadczenia i eksploatacji usług i produktów, umożliwiając integrację z innymi modelami czy podejściami jak Lean IT, Agile czy DevOps.

Podstawowym celem dwudniowego szkolenia jest pomoc uczestnikom w zrozumieniu kluczowych koncepcji i pojęć modelu ITIL®4 w zakresie zarządzania usługami i przygotowanie do egzaminu.

Dodatkowo, dla szkolenia w zakresie ITIL®4 na poziomie podstawowym (Foundation) istnieje możliwość przeprowadzenia egzaminu certyfikującego.

Zajęcia dydaktyczne (16 godzin zegarowych) oraz egzamin certyfikacyjny (dodatkowo 1,5 godziny) mogą być prowadzone w języku polskim lub angielskim.

### Czas trwania

2 dni

### Program

1. Wprowadzenie do ITSM i ITIL4
2. Kluczowe koncepcje zarządzania usługami w ramach biblioteki ITIL
3. Zasady (pryncypia) ITIL
  - w jaki sposób zasady ITIL mogą pomóc organizacji w przyjęciu i dostosowaniu rekomendacji ITIL w zakresie zarządzania usługami
4. Cztery wymiary zarządzania usługami
5. Model PESTLE jako narzędzie do identyfikacji i analizy czynników zewnętrznych
6. System Wartości Usług i model operacyjny (Łańcuch Wartości Usług)
7. Kluczowe pojęcia związane z koncepcją ustawicznego doskonalenia
8. Zapoznanie z wybranymi praktykami ITIL, w jaki sposób wspierają one działania Łańcucha Wartości Usług

### Przeznaczenie i wymagania

Brak szczegółowych wymagań wobec uczestników szkolenia.

### Certyfikaty

Uczestnicy szkolenia otrzymują imienne certyfikaty sygnowane przez ALX.

### Lokalizacje

- Warszawa – ul. Jasna 14/16A
- Zdalnie – zajęcia realizowane poprzez platformę Zoom
- Kraków – ul. św. Filipa 23
- Katowice – ul. Stawowa 10
- Wrocław – ul. Rynek 35
- Gdańsk – ul. Toruńska 12
- Warsaw (English) – Jasna 14/16A
- Online (English) – your home, office or wherever you want
- na życzenie dowolne miejsce w Polsce, lub UE (zajęcia prowadzone w języku angielskim)

**Zapytaj o szczegóły**

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl

## **Cena szkolenia**

1900 PLN netto (VAT 23%)

W cenę szkoleń organizowanych w naszej siedzibie wliczone są:

- autorskie materiały szkoleniowe,
- indywidualne stanowisko komputerowe do pracy podczas zajęć,
- certyfikaty ukończenia szkolenia,
- drobny poczęstunek oraz ciepłe i zimne napoje,
- możliwość jednorazowego kontaktu z instruktorem (instruktorami) po szkoleniu i zadawania pytań dotyczących materiału szkolenia.

Cena szkolenia nie zawiera obiadów. Można je dokupić w cenie 35 zł netto za obiad.

## **Zapytaj o szczegóły**

tel. 22 63 64 164

akademia@alx.pl