

ITIL Practitioner

Açıklama

ITIL® 4 Practitioner eğitimi, ITIL® 4'ün temel kavramlarını pratik örnekler, gerçek senaryolar ve uygulama odaklı çalışmalar üzerinden ele alır. Katılımcılar, günlük operasyonlarında ITIL prensiplerini nasıl uygulayacaklarını öğrenir; süreçleri iyileştirme, değer odaklı servis yönetimi yaklaşımı geliştirme ve ekip içi görünürlüğü artırma konularında yetkinlik kazanır.

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Hizmet yönetimi kavramları
- Rehberlik ilkeleri
- Hizmetleri geliştirme yaklaşımı
- Organizasyonel değişim yönetimi
- Ölçüler ve ölçümler
- İletişim
- ITIL Practitioner sınavını geçmeye yönelik ipuçları
- Örnek ITIL Practitioner sınavı ile alıştırmalar

Kimler Katılmalı?

- IT operasyon ekipleri
- Servis yönetimi çalışanları
- Servis masası ekipleri
- BT yöneticileri
- Süreç iyileştirme ekipleri
- Incident / Problem / Change yöneticileri

Ön Koşullar

ITIL Foundation v3, 2011 veya v3 eşdeğeri bir eğitim almış olmak zorunludur.

Eğitim İçeriği

ITIL 4 Temellerine Pratik Giriş

- Servis Yönetimi kavramlarının hızlı hatırlatması
- Service Value System (SVS)
- Dört Boyut Modeli (Organization & People, Technology, Suppliers, Value Streams)

ITIL Prensiplerinin Uygulamada Kullanımı

- Focus on Value
- Collaborate & Promote Visibility
- Start Where You Are
- Progress Iteratively with Feedback
- Gerçek kurumsal örneklerle uygulama

Günlük Operasyonlarda ITIL

- Incident, Request ve Problem süreçlerinin pratik kullanımı
- Change Enablement mini senaryoları
- SLA-OLA örnekleri
- Servis masası işleyişinde en iyi uygulamalar

Sürekli İyileştirme Yaklaşımı (CSI)

- CSI modeli
- Hızlı kazanımların belirlenmesi
- Ölçüm & metrik belirleme (KPI-Metric örnekleri)

Kısa Uygulama Çalışmaları

- Mikro vaka analizi (incident/probleme dayalı)
- Değer akışı üzerinden mini egzersiz
- Takım bazlı kısa uygulamalar ve çıktıları