

ITIL® 5 Foundation Eğitimi

Süre: 2 Gün · **Eğitim türü:** Sanal Sınıf / Online

Açıklama

ITIL 5 Foundation Eğitimi, modern dijital dünyada hizmet yönetimini yeniden tanımlayan ITIL 5 yaklaşımını kapsamlı ve sınav odaklı bir çerçevede ele almaktadır. Eğitim süresince katılımcılar, ITIL 5'in temel kavramlarını, değer üretim modelini ve organizasyonlara kattığı stratejik bakış açısını detaylı şekilde öğrenirler.

ITIL 5; dijital ürün ve hizmet yönetimini, değer odaklı düşünce yapısını ve hizmet ilişkileri modelini bütünsel bir sistem yaklaşımıyla sunar. Bu eğitimde ITIL 5 Değer Sistemi (ITIL 5 Value System), ITIL 5 rehber ilkeleri, ITIL 5 değer zinciri yapısı ve ITIL 5'in dört boyut modeli detaylı biçimde incelenir. Katılımcılar, ITIL 5 çerçevesinin organizasyonlarda nasıl uygulandığını ve ITIL 5'in diğer modern yaklaşımlar (Agile, DevOps vb.) ile nasıl entegre edildiğini kavrar.

ITIL 5 Foundation eğitimi; hizmet sağlayıcı ve tüketici ilişkilerinden yönetim modeline, sürekli iyileştirme yaklaşımından ITIL 5 yönetim pratiklerine kadar tüm temel başlıkları kapsar. Eğitim boyunca ITIL 5 terminolojisi sade ve anlaşılır biçimde aktarılır, kavramların sınav karşılıkları netleştirilir ve katılımcılar ITIL 5 Foundation sertifikasyon sınavına hazır hale getirilir.

Bu eğitim sonunda katılımcılar:

- ITIL 5 temel kavramlarını açık ve net biçimde tanımlar
- ITIL 5 Değer Sistemi'nin yapısını ve işleyişini açıklar
- ITIL 5 rehber ilkelerini organizasyonel senaryolara uygular
- ITIL 5 değer zinciri ve yönetim pratiklerini kavrar
- ITIL 5 sürekli iyileştirme modelini yorumlar
- ITIL 5 Foundation sertifikasyon sınavına hazır hale gelir

Eğitim İçeriği

Modül 1: Dijital Ürün ve Hizmet Yönetiminin Temel Kavramları

- Hizmet, ürün, değer kavramları
- Çıktı (output) ve sonuç (outcome) farkı
- Değer birlikte yaratma (co-creation)
- Organizasyon, paydaş ve müşteri kavramları

Modül 2: Hizmet İlişkileri

- Hizmet sağlayıcı ve tüketici rolleri
- Hizmet teklifleri

- Hizmet ilişkisi modeli
- Değer akışı perspektifi

Modül 3: ITIL Değer Sistemi (ITIL VS)

- ITIL Value System bileşenleri
- Fırsat/talep – değer dönüşümü
- Sistem yaklaşımı

Modül 4: Yönetişim

- Yönetişim yapısı
- Stratejik yönlendirme
- Performans ve risk ilişkisi

Modül 5: ITIL Rehber İlkeleri

- Değere odaklan
- Olduğun yerden başla
- İlerlemeyi yinelemeli gerçekleştir
- İş birliği yap ve görünürlüğü artır
- Bütünsel düşün
- Basit ve pratik ol
- Optimize et ve otomatikleştir

Modül 6: Değer Zinciri ve ITIL Yönetim Pratikleri

- Service Value Chain aşamaları
- Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support
- ITIL yönetim pratiklerinin kategorileri
- Genel, hizmet ve teknik pratikler

Modül 7: Değer Akışları, Haritalama ve Yönetim

- Value stream kavramı
- Value stream mapping
- Süreç akış mantığı
- Temel yönetim yaklaşımı

Modül 8: Sürekli İyileştirme

- Sürekli iyileştirme modeli
- Ölçme ve metrik yaklaşımı
- İyileştirme adımları

Modül 9: Ürün ve Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu

- Organizasyon ve insanlar
- Bilgi ve teknoloji
- İş ortakları ve tedarikçiler
- Değer akışları ve süreçler

Modül 10: ITIL ve Diğer Çerçeveslerle Entegrasyon

- Agile ile ilişki
- DevOps ile ilişki
- COBIT ve ISO/IEC 20000 bağlantısı

Ön Koşullar

Herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.