

# ITIL® AI Governance Eğitimi

Süre: 3 Gün

## Açıklama

ITIL® AI Governance eğitimi, kurumların yapay zekâ teknolojilerini sorumlu, sürdürülebilir ve kontrollü bir şekilde kullanabilmeleri için gerekli yönetim yaklaşımını ele almaktadır. Eğitim kapsamında ITIL prensipleri ile yapay zekâ yönetimi arasındaki ilişki, AI riskleri, etik prensipler, karar yetkileri, insan gözetimi, düzenleyici gereklilikler ve AI yönetim modelleri incelenmektedir.

Katılımcılar eğitim kapsamında;

- Kurum genelinde AI için net gözetim ve hesap verebilirlik yapılarının oluşturulmasını,
- Hız ve çeviklikten ödün vermeden inovasyon, etik ve uyumluluk arasında denge kurulmasını,
- AI çıktılarında insanın anlamlı kontrolünün korunmasını,
- Yapay zekânın ölçülebilir ve sürdürülebilir değer yaratacak şekilde ölçeklendirilmesini,
- Ekipler arasında ortak bir AI Governance dili oluşturularak yönetim uyumunun ve güvenin geliştirilmesini öğrenirler.

Program, kurum genelinde sorumlu AI kullanımının yaygınlaştırılmasını ve AI ile ilgili farklı rol ve fonksiyonların ortak bir yönetim anlayışı altında çalışmasını desteklemeyi amaçlamaktadır.

## Eğitim İçeriği

### 1. ITIL ve Yönetişim Temel Kavramları

#### ITIL Temelleri

- Ürün ve hizmetler aracılığıyla değer yaratımı ve ortak değer üretimi
- ITIL Guiding Principles
- ITIL Product and Service Lifecycle Model
- ITIL Value System ve bileşenleri
- ITIL Four Dimensions
- ITIL Maturity Model
- ITIL AI Maturity Model
- ITIL Continual Improvement Model

- ITIL Transformation Model

## **Yönetişim Kavramı**

- Kurumsal yönetim, regülasyon, IT yönetimi ve AI yönetimi arasındaki farklar
- Governance ve management arasındaki farklar
- Amaç, sorumluluk ve karar verme yetkileri
- Yönetişim ve yönetimin birlikte değer yaratmadaki rolü
- Organizasyonun farklı fonksiyonlarında yönetim
- Dijital ürün ve hizmet yönetimi
- Yazılım geliştirme ve DevOps
- İnsan Kaynakları
- Pazarlama ve Finans
- Operasyon
- ITIL Value System içerisinde yönetimin rolü
- Organizasyonel yön, kontrol ve hesap verebilirlik
- Risk yönetimi ve uyumluluk
- Yönetişim yaklaşımlarının fırsatları ve olası tehditleri
- Yönetişim ve yönetim faaliyetlerinin senaryolar üzerinden ayrıştırılması

### **1. Yapay Zekâ Temelleri**

#### **Yapay Zekâya Giriş**

- Yapay zekâ türleri ve kullanım alanları
- Generative AI
- Agentic AI
- Narrow AI
- ITIL ürün ve hizmet yönetiminde AI kullanım senaryoları
- Deneyim yönetiminde AI
- Strateji ve dönüşüm süreçlerinde AI
- Yapay zekânın temel özellikleri
- Öğrenme
- Otonomi
- Opaklık / açıklanabilirlik
- Yapay zekâda temel riskler
- Bias
- Veri gizliliği
- Hallucination
- AI ile ürün ve hizmet yaşam döngüsü yönetimi
- Değer zinciri faaliyetlerinde AI destekli otomasyon

- Yapay zekânın kurumlar ve profesyoneller açısından fırsat ve tehditleri

## 1. İş Dünyasında ve Organizasyonel Fonksiyonlarda AI

- AI ile ortak değer yaratımı
- Yapay zekânın iş sonuçlarına katkısı
- Farklı sektörlerde AI kullanım örnekleri
- Organizasyonel fonksiyonlarda AI ile değer yaratımı
- Dijital strateji yaşam döngüsünde AI
- Stratejinin oluşturulması
- Stratejinin uygulanması
- İzleme
- Sürekli adaptasyon
- AI kullanımının stratejik fırsatları ve riskleri
- Dönüşüm hazırlığının değerlendirilmesinde AI
- Adaptive Governance yaklaşımı
- AI ve sürdürülebilirlik
- Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişki
- Enerji ve su kullanımı
- Çevresel etkiler ve sürdürülebilirlik dengeleri

## 1. ITIL AI Capability Model - 6C Modeli

- ITIL AI Capability Model'in yapısı
- Altı AI capability arasındaki farklar
- AI capability'lerin davranış özellikleri
- Kullanım senaryoları
- Capability bazlı riskler
- AI yeteneklerinin kullanım senaryolarına etkisi
- AI yeteneklerinin yönetim gereksinimlerine etkisi
- AI Capability Model ile risk profilleme
- Karar sınırlarının belirlenmesi
- Human hand-off mekanizmaları
- İnsan müdahalesi ve override mekanizmaları
- Refusal pattern ve hand-off süreleri
- Birden fazla AI capability kullanan sistemler
- Capability kombinasyonlarının sistem davranışı ve risk üzerindeki etkileri
- AI kullanım senaryolarında yüksek riskli alanların belirlenmesi
- Risk seviyesine uygun yönetim kontrollerinin oluşturulması

## 1. AI Riskleri ve Etik

## **AI Risk Kategorileri**

- Otonom karar verme riskleri
- Şeffaflık ve açıklanabilirlik
- Bias ve adalet
- Hallucination ve hatalı sonuçlar
- Yetkilendirme ve erişim kontrolü sorunları
- Veri erişilebilirliği ve veri kalitesi
- Hukuki ve düzenleyici riskler
- Uyumluluk riskleri
- Operasyonel ve yaşam döngüsü riskleri
- Üçüncü taraf AI kullanım riskleri
- Organizasyonel yetkinlik ve hazırlık riskleri
- Model drift
- Veri sızıntısı
- Uygunsuz otonomi

## **Etik AI Prensipleri**

- Fairness
- Transparency
- Accountability
- Beneficence
- Non-maleficence
- Human agency ve insan kontrolü
- Etik prensiplerin AI tasarımına etkisi
- Etik prensiplerin operasyon ve karar mekanizmalarına etkisi

## **AI Risk Kontrolleri**

- İnsan gözetimi
- Açıklanabilirlik mekanizmaları
- Bias denetimleri
- Output validation
- Access control
- Veri kalitesi yönetimi
- Audit trail
- Yaşam döngüsü izleme
- Üçüncü taraf kontrolleri
- AI literacy çalışmaları
- Risk ve kontrol eşleştirmeleri

- Senaryo bazlı AI risk analizi

## 1. AI ve Strateji

- Yapay zekânın stratejik karar süreçlerine etkisi
- AI destekli önceliklendirme
- Kaynak tahsisi
- AI ile strateji, value stream ve iş çıktılarının hizalanması
- Shadow AI kavramı
- Shadow AI'nın stratejik hizalanmaya etkileri
- Shadow AI kaynaklı riskler
- Organizasyonel karar mekanizmalarına etkileri

## 1. AI Governance Temel Kavramları

### AI Governance Perspektifleri

- Decision Authority & Risk Management
- Ethical Principles
- Data Governance
- Regulatory Compliance
- Dört yönetim perspektifi arasındaki ilişki
- AI capability'lerin yönetim ihtiyaçlarına etkisi
- AI kullanımının artmasıyla yönetim gereksiniminin değişmesi
- AI Governance Lifecycle
- Güvenilir AI ürün, hizmet ve deneyimleri
- IT Governance ile AI Governance arasındaki fark
- Digital Ethics ve AI Governance ilişkisi
- Shadow AI yönetim riskleri
- Veri sızıntısı
- Görünürlük eksiklikleri
- Uyumluluk riskleri
- Tutarsız karar verme
- Belirsiz sorumluluklar
- Etkin AI yönetiminin özellikleri
- Amaca uygunluk
- Adaptif ve gelişen yapı
- Entegre ve bütünsel yaklaşım
- Etik ve sürdürülebilir yönetim

## 1. ITIL AI Governance Model ve Governance Patterns

- ITIL AI Governance Model
- ITIL AI Governance Improvement Model
- Assessment
- Governance Design
- Implementation
- Maintenance
- Assurance
- ITIL AI Capability Model ile AI uygunluğunun değerlendirilmesi
- AI risklerinin ve kontrollerinin belirlenmesi
- ITIL AI Governance modellerinin diğer framework ve metodolojilerle entegrasyonu

## **AI Governance Patterns**

- Directive Governance
- Guided Governance
- Federated Governance
- Autonomous Governance
- Governance pattern'ların karar yetkilerine etkisi
- Assurance ve oversight
- AI benimseme modeli ile yönetim yapısı arasındaki ilişki

### **1. AI Governance Hazırlığının Değerlendirilmesi ve Stress Test**

- Mevcut AI yönetim yapısının değerlendirilmesi
- Ethical principles ve karar yetkileri
- Oversight ve control mekanizmaları
- Escalation ve accountability
- Governance pattern analizi
- Governance maturity göstergeleri
- AI senaryoları ile yönetim yapısının stress-test edilmesi
- Governance breaking point'lerin belirlenmesi
- Karar hızı
- Ölçek
- Entegrasyon
- Risk toleransı
- Paydaş katılımı
- Hesap verebilirlik
- Veri yönetimi
- Tedarikçi riskleri
- Uyumluluk

- Organizasyona uygun governance pattern seçimi

## 1. AI Governance Gereksinimlerinin Tasarlanması

- AI kullanım senaryolarının yönetim gereksinimlerinin belirlenmesi
- ITIL AI Capability Model ile gereksinim analizi
- AI riskleri ve etik gereksinimler
- Otonomi seviyesine göre yönetim
- Karar kritikliği
- Regülasyon etkisi
- Organizasyonel hazırlık
- Paydaş etkileri
- Decision authority
- İnsan gözetimi
- Kontrol mekanizmaları
- Shadow AI kontrolleri
- Mevcut ve planlanan AI kullanım senaryoları
- Tedarikçi tarafından sağlanan AI çözümleri
- Gelecekteki AI kullanım senaryolarının değerlendirilmesi
- AI sistemlerinin yönetim ihtiyacına göre kategorize edilmesi
- Sürdürülebilirlik gereksinimleri
- Enerji ve su kullanımı
- Çevresel etki
- Tedarikçi taahhütleri
- Lifecycle etkileri

## 1. AI Governance Kontrollerinin Uygulanması

- AI sistemlerinde karar sınırlarının uygulanması
- Human oversight mekanizmaları
- Preventive kontroller
- Detective kontroller
- Corrective kontroller
- AI otonomi seviyesine göre insan müdahalesinin tasarlanması
- Risk kategorileri ve karşı önlemler
- Shadow AI için yönetim kontrolleri
- Acceptable-use policies
- Onaylı AI araç katalogları
- AI kullanım kayıtları
- Access control

- Monitoring
- Çalışan rehberleri
- Escalation mekanizmaları
- AI yönetim politikalarının güncellenmesi
- Governance body ve roller
- Workflow tasarımı
- Araç ve teknoloji kullanımı
- Eğitim ve yetkinlik geliştirme
- Tedarikçi yönetimi
- AI Governance'ın delivery süreçlerine entegrasyonu
- Risk matrisi: likelihood x impact
- Etik ve yönetim prensiplerinin AI ürün ve hizmet tasarımına uygulanması

## 1. **AI Governance'ın İzlenmesi, Güvence Altına Alınması ve İyileştirilmesi**

- ITIL AI Governance Maturity Model
- Emerging'den Stewardship seviyesine olgunluk göstergeleri
- Auditability
- Traceability
- Documentation
- AI Governance Assurance
- Observability
- Metrics
- Logs
- Traces
- Experience signals
- Yönetim performansının ölçülmesi
- Kontrol etkinliğinin izlenmesi
- Monitoring sonuçlarının sürekli iyileştirmede kullanılması
- Regülasyon değişikliklerine adaptasyon
- Tedarikçi değişiklikleri
- Paydaş beklentileri
- Operasyonel değişiklikler
- İzleme sonuçlarına göre yönetim kontrollerinin geliştirilmesi

## 1. **Stewardship ve Sürekli İyileştirme**

- Stewardship ve control yaklaşımları
- Etik sorumluluk ve performans yönetimi
- ITIL Continual Improvement Model

- Control-oriented AI Governance
- Stewardship-oriented AI Governance
- Paydaş geri bildirim döngüleri
- Governance orientation'ın uzun vadeli AI sonuçlarına etkisi
- Güven oluşturma ve sürdürme

## 1. Regülasyon, Uyumluluk ve Dış Gereksinimler

- Küresel AI regülasyonları ve düzenlemeleri
- Ulusal AI regülasyonları
- Regülasyonların kurumlar üzerindeki etkileri
- Regulatory requirements ve AI Governance ilişkisi
- Yönetişim tasarımına regülasyon etkisi
- Kontroller ve assurance gereksinimleri
- Üçüncü taraf AI servisleri
- AI tedarikçilerinin yönetim ve risk yönetimine etkisi
- AI kullanım senaryolarında etik prensipler ve regülasyonların birlikte değerlendirilmesi
- Compliance control'lerin belirlenmesi
- Assurance evidence

## 1. AI Governance Uygulamalı Senaryo Çalışmaları

### Organizasyonel Bağlamın Analizi

- Sektör ve organizasyonel fonksiyonun değerlendirilmesi
- Dijital olgunluk
- AI benimseme seviyesi
- Paydaşlar
- Organizasyonel kısıtlar ve sürücüler
- Eksik ve belirsiz bilgilerin değerlendirilmesi

### AI Use Case Analizi

- Kullanım amacının belirlenmesi
- Scope
- Beklenen çıktılar
- Etkilenen paydaşlar
- Oluşturulan değer
- Riskler
- Sürdürülebilirlik

### Governance Assessment

- Mevcut governance pattern'ın belirlenmesi
- Governance maturity değerlendirmesi
- Governance gap analizi
- Risk exposure analizi
- Stress-test ve breaking point analizi

### **Governance Requirements**

- AI capability ve risk seviyesine göre gereksinim belirleme
- Otonomi ve karar kritikliği
- Regülasyon etkileri
- Organizasyonel hazırlık
- Tedarikçi etkileri
- Decision authority
- Human oversight
- Escalation ve accountability
- Monitoring ve assurance ihtiyaçları

### **Governance Design & Implementation**

- Uygun kontrollerin tasarlanması
- Decision boundaries
- Human oversight
- Escalation routes
- Uygulama yolları
- AI risk countermeasure'ları
- Shadow AI kontrolleri
- Third-party AI governance
- DevOps ve continuous delivery ortamlarında AI Governance

### **Governance Effectiveness**

- Monitoring ve observability
- Kontrol performansının ölçülmesi
- Risk ve problemlerin tespit edilmesi
- Feedback ve assurance evidence kullanımı
- Maturity indicators
- Sürekli iyileştirme önerileri

### **Uçtan Uca ITIL AI Governance Uygulaması**

- ITIL AI Governance Model'in senaryo üzerinde uçtan uca uygulanması
- Assessment ve stress-testing

- Governance requirements
- Design
- Implementation
- Monitoring
- Continual improvement
- Organizasyon yapısı, kültür, yetkinlikler ve teknoloji perspektifi
- Veri
- Partner ve tedarikçiler
- Workflow ve value stream'ler
- Stakeholder trust
- Etik prensipler, iş hedefleri, operasyonel performans, sürdürülebilirlik ve yönetim etkinliği arasındaki trade-off'ların değerlendirilmesi

## Ön Koşullar

---

Katılımcıların temel düzeyde ITIL kavramlarına, kurumsal yönetim prensiplerine ve yapay zekâ teknolojilerinin genel kullanım alanlarına aşina olmaları önerilir. Eğitim için zorunlu bir teknik ön koşul bulunmamaktadır.