

# ITIL V4 Foundation Eğitimi

Süre: 2 Gün

## Eğitim Açıklaması

ITIL V4 Foundation Eğitimi, bilgi teknolojileri hizmet yönetiminin temel kavramlarını ve ITIL 4 yaklaşımını ele alır. Kurumların IT hizmetlerini tasarlaması, geliştirmesi, sunması, işletmesi ve sürekli iyileştirmesi için kullanılan hizmet yönetimi çerçevesine odaklanır.

2 tam günlük sanal sınıf / online eğitimde hizmet yönetiminin dört boyutu, hizmet değer sistemi (SVS), rehberlik ilkeleri, yönetim ve hizmet değer zinciri incelenir. Sürekli gelişim, olay yönetimi, problem yönetimi, hizmet talep yönetimi, yardım masası ve diğer ITIL uygulamaları da programda yer alır.

## Bu Eğitimde Neler Öğreneceksiniz?

- Önemli BT hizmet yönetimi kavramları
- ITIL rehberlik ilkelerinin, kuruluşların hizmet yönetimini benimsemeleri ve kendilerine uyarlamaları konusunda ne şekilde yardımcı olacağı
- Hizmet yönetiminin 4 boyutu
- Hizmet değer sisteminin amacı ve bileşenleri
- Hizmet değer zinciri faaliyetleri ve bu faaliyetlerin birbirine bağlanması
- Önemli ITIL uygulamalarının amaçları
- ITIL 4 Foundation sınavı için hazırlık

## Kimler Katılmalı?

Eğitim, bilgi teknolojileri ve hizmet yönetimi alanında çalışan veya bu alanda gelişmek isteyen teknik ve yönetim profesyonellerine yöneliktir.

1. **IT Yöneticileri ve Liderleri:** IT hizmetlerini yönetme ve stratejik karar alma sorumluluğu taşıyan kişiler.
2. **IT Destek ve Operasyon Ekipleri:** Günlük operasyonları ve hizmet teslimini yöneten teknik ekipler.
3. **Hizmet Yönetimi Uzmanları:** Hizmet süreçlerini iyileştirme ve müşteri memnuniyetini artırma hedefi olan uzmanlar.
4. **Proje Yöneticileri:** IT projelerinde süreç yönetimi ve entegrasyon görevlerini üstlenen kişiler.

5. **Danışmanlar ve Eğitmenler:** ITSM uygulamalarında rehberlik eden profesyoneller.
6. **Yeni Başlayanlar:** IT hizmet yönetimi hakkında temel bilgi sahibi olmak isteyen öğrenciler veya yeni başlayanlar.

## Eğitim İçeriği

---

### ITIL 4'e Genel Bakış

- Yapılandırılmış Faydalar
- Hizmet Değer Sistemi
- Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu

### Önemli ITIL Kavramları

- Hizmet Yönetimi Nedir?
- Hizmet İlişkileri
- Değer Yaratma

### Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu

- Değer Sunumuna Bütünsel Yaklaşım
- Kuruluşlar ve İnsanlar
- Bilgi Teknolojileri
- İş Ortakları ve Tedarikçiler
- Değer Akışları ve Süreçler
- Dış Faktörler

### ITIL Hizmet Değer Sistemi (SVS)

- Rehberlik İlkeleri
- Yönetişim
- Hizmet Değer Zinciri
- Uygulamalar
- Sürekli Gelişim

### ITIL Rehberlik İlkeleri

- Değere Odaklanın
- Bulunduğunuz Yerde Başlayın
- Geri Bildirimlerle Tekrarlı Bir Şekilde İlerleyin
- İşbirliği Yapın ve Görünürlüğü Teşvik Edin
- Bütünsel Olarak Düşünün ve Çalışın
- Basit ve Pratik Tutun

- Optimize Edin ve Otomatikleştirin
- İlke Etkileşimi

## **Yönetişim**

- Yönetim Organları
- Yönetim Faaliyetleri
- SVS'de Yönetişimin Rolü

## **Hizmet Değer Zinciri**

- Planlama
- İyileştirme
- Devreye Alma
- Tasarım ve Geçiş
- Satın Alma ve Oluşturma
- Dağıtım ve Destek

## **Sürekli Gelişim**

- Model, Değer Zinciri ve Uygulama
- Sürekli Gelişim Modeli
- Sürekli Gelişim ve Rehberlik İlkeleri
- Kısıtlar Teorisi

## **Önemli ITIL Uygulamaları**

- ITIL Uygulamalarına Giriş
- Sürekli Gelişim
- Hizmet Düzeyi Yönetim
- Değişim Kontrolü
- Olay Yönetimi
- Hizmet Talep Yönetimi
- Yardım Masası
- Problem Yönetimi

## **Diğer ITIL Uygulamaları**

- Genel Yönetim Uygulamaları
- Hizmet Yönetimi Uygulamaları
- Teknik Yönetim Uygulamaları

# Ön Koşullar

---

Herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.