



CURSUL DE CERTIFICARE

# ITIL® – Foundation

NIVEL DE SPECIALIZARE: ENTRY-LEVEL

standard global pentru asigurarea suportului de servicii IT

Cursul reprezintă o introducere în conceptele de Management ale Serviciilor de IT (ITSM), se bazează pe standardele IT Infrastructure Library (ITIL®) și descrie cum aceste concepte pot fi aplicate într-o organizație sau departament de IT.

## SE ADRESEAZĂ

- Managerilor IT
- Angajaților care sunt implicați în furnizarea și asigurarea suportului serviciilor IT

## VEI ÎNVĂȚA

După finalizarea acestui curs vei ști:

- ✓ care sunt bunele practici de management ale serviciilor IT;
- ✓ care este limbajul global ITSM;
- ✓ care este ciclul de viață al serviciului ITIL®;
- ✓ cum se aliniază serviciile IT la strategia și obiectivele organizației;
- ✓ care sunt și cum se gestionează procesele, funcțiile, rolurile și responsabilitățile în cadrul organizației.

## BENEFICII

Implementarea ITIL:

- ✓ crește productivitatea companiei;
- ✓ optimizează procesele companiei;
- ✓ ușurează procesul de schimbare a afacerii;
- ✓ gestionează riscul în conformitate cu nevoile afacerii.
- ✓ optimizează experiența clienților;

Potrivit Indeed, salariul mediu pentru un profesionist ITIL este cu 121% mai mare decât salariul mediu al unui profesionist CMMI.

## Detalii curs



**Durata:** 5 zile



**Preț:** 700 EUR, fără TVA.  
Prețul include suținerea examenului.

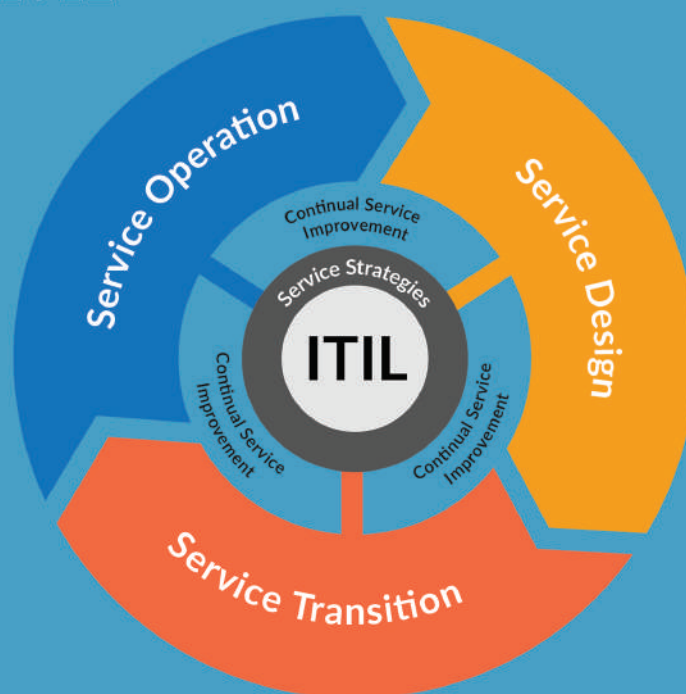


**Modalități de livrare:** Clasă virtuală



**Nivel de specializare:** 2.Associate

## ASSOCIATE LEVEL



## AGENDA

- **Module 1** Key concepts from Lean, Agile și DevOps embeded in ITIL practices;
- **Module 2** The four dimensions of ITSM and the seven Guiding Principles from ITIL;
- **Module 3** The Service Value Chain and Continual Improvement;
- **Module 4** The Practices for IT management recommended in ITIL;
- **Module 5** Change management, Incident management, Problem management and Service Desk management.

## PROGRAME DE CERTIFICARE

ITIL® 4 Foundation Exam – 40 de întrebări cu variante multiple. Pentru a promova examenul este necesar ca studenții să aibă 26 răspunsuri corecte.

PARTENER

**bittnet**  
Your skills. Upgraded.

\*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS limited. All rights reserved.\*