

# ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support

Kód kurzu: ITIL4CDS1T

Tento kurz pokrývá „hlavní“ činnosti správy služeb a rozšiřuje současný rozsah ITILu tak, aby zahrnoval „vytváření“ služeb. Tento kurz se zaměřuje na integraci různých toků vytvářejících přidané hodnoty a jejich aktivit za účelem vytvoření, dodávky a podpory produktů a IT služeb a zároveň zahrnuje podpůrné postupy, metody a nástroje. Tento kurz také zahrnuje sledování výkonnosti IT služeb a umožňuje odborníkům pochopit kvality IT služeb a metody jejich zlepšování. Kurz dále odborníkům v oblasti IT umožňuje pokračovat v poskytování inovativních, a zároveň spolehlivých IT služeb založených na moderních technologiích svým zákazníkům v konkurenčním prostředí. Voucher na online zkoušku je zahrnutý do ceny kurzu. Akreditované školení ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support zajišťuje ict-123.com nebo Agilist s.r.o., akreditované PeopleCert Examination Institute.

## Komu je kurz určen

- Vedoucím IT
- Procesním vlastníků
- IT specialistům
- Členům DevOps týmů
- Vlastníkům produktů

## Co vás naučíme

Na konci tohoto školení získáte znalosti a dovednosti, abyste byli schopni:

- Porozumět klíčovým konceptům
- Řešit výzvy v čase digitální transformace
- Plánovat a spravovat zdroje
- Používat informace a technologie v rámci systému poskytování hodnot
- Využít ITIL praktik přispívajících k řízení toků vytvářejících přidané hodnoty (nová služba a podpora uživatelů)
- Koordinovat, prioritizovat a strukturovat práci a činnosti klíčové pro poskytování a podporu služeb

## Studijní materiály

Každý účastník kurzu obdrží elektronickou příručku v anglickém jazyce.

## Osnova kurzu

- Recap of basic concepts
- Professionalism in IT
- Role of information and technology
- The use of value stream
- Prioritizing and managing work
- Recap

## Certifikační zkouška

- Předpoklady: Kandidát musí mít složenou zkoušku ITIL4 Foundation
- Bez možnosti použití materiálů
- Zkouška probíhá s online proktorem, termín si každý účastník zvolí a rezervuje sám.
- 40 otázek s výběrem ze 4 možností
- 70% správných odpovědí pro úspěšné složení zkoušky (28 ze 40)
- Délka 90 min (+25% pro kandidáty kteří nemají angličtinu jako rodný jazyk)
- Bloomova taxonomie úroveň 2 a 3

ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved