

Kód kurzu: ITIL4FPT

Kurz poskytuje úvod do problematiky poskytování IT služeb v době digitální transformace prostřednictvím "Service Value System". Nová verze ITIL4 vychází z verze ITIL 2011 a zároveň reaguje na vývoj nejenom v oblasti technologií (cloud technologies, ...), ale i v oblasti řízení IT (DevOps, Agile, ...). V průběhu kurzu posluchači proniknou do principů zavádění efektivního poskytování IT služeb, do jednotlivých částí "Service Value System" a hlavně do způsobu vytváření "Service Value Stream" při tvorbě přidané hodnoty v rámci IT. Poslední den kurzu si posluchači pomocí praktických cvičení připraví několik příkladů "service value stream" pro řešení typických situací, které mohou aplikovat v prostředí svých firem. Součástí kurzu je voucher na online certifikační zkoušku. Akreditované školení ITIL® 4 Foundation zajišťuje Agilist s.r.o., akreditovaná PeopleCert Examination Institute.

## Komu je kurz určen

Každému, kdo pracuje v IT nebo spolupracuje s IT.

## Co vás naučíme

Na konci kurzu budete:

- rozumět konceptu poskytování IT služeb,
- rozumět přístupu k zavádění ITILu,
- rozumět vybraným praktikám ITILu a způsobu jejich použití,
- používat jednotnou terminologii,
- schopni složit certifikační zkoušku; voucher na online zkoušku je zahrnutý do ceny kurzu.

## Předcházející doporučené kurzy

Uvedené kurzy nejsou nutnou podmínkou pro absolvování kurzu, ale poskytují dobré předpoklady pro pochopení ITIL4:

- Úvod do IT managementu

Navazující doporučené kurzy

- ITIL4 Specialist Create, Deliver & Support
- ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value
- ITIL4 Specialist High Velocity IT
- ITIL4 Strategist Direct. Plan & Improve
- ITIL4 Leader Digital & IT Strategy

## Studijní materiály

Každý účastník kurzu obdrží elektronickou příručku v anglickém jazyce.

## Osnova kurzu

- Key concepts of service management
- Key concepts of ITIL
- Guiding principles
- Introduction to ITIL4 practices
- Continual improvement
- Wrap-up and review
- Value streams (practical exercise)
- Exam preparation

## Certifikační zkouška

- Zkouška probíhá s online proktorem, termín si každý účastník zvolí a rezervuje sám.
- Bez možnosti použití materiálů.
- 40 otázek s výběrem ze 4 možností.
- 65 % správných odpovědí pro úspěšné složení zkoušky (26 ze 40).
- Délka 60 min (+15 min pro kandidáty, kteří nemají angličtinu jako rodný jazyk).

### 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

# ITIL® 4 Foundation

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