



הכשרה והסמכה ל-ITIL[®]

מטיס הורדישטיאנו

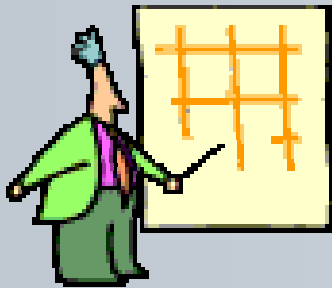
יו"ר ועדת תוכן ופרסומים, **itSMF**

חברת אמדוקס

itSMF

הנושאים במצגת:

- הכשרה והסמכה – מדוע ?
- מסלול ההכשרה של ITIL® v3
 - בסיסי (ITIL Foundation)
 - מתקדם (ITIL Intermediate)
 - מומחה (ITIL Expert)
 - אמן (ITIL Master)
- גישור להכשרות ITIL® קודמות



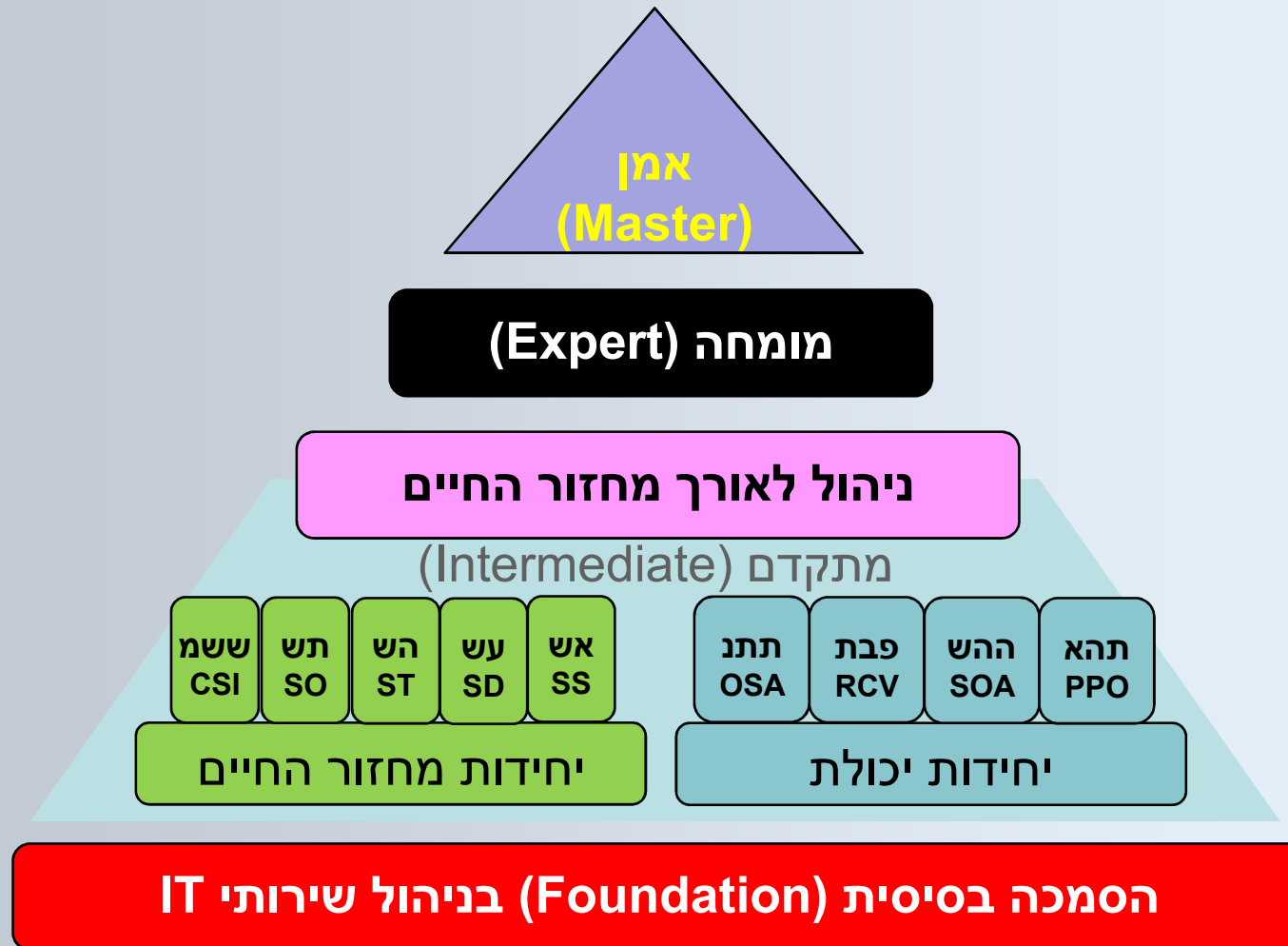
הכשרה והסמכה מדוע ?

מדוע להכשיר ולהסמיך

- שפה משותפת של עולם המושגים והמונחים
- הבנת העקרונות, המבנה והתלויות
- הכרות והבנה של הנוהגים המיטביים
- הקניית כלים לניתוח מצב הארגון/יחידה
- הקניית הידע לבצוע התאמה והטמעה של ITIL

מסלול ההכשרה של ITIL® v3

מודל ההסמכה של ITIL v3



בסיסי – ITIL Foundation

מטרות	<ul style="list-style-type: none">• הקניית היכרות כללית עם מחזור חיי השירות• הבנת הרכיבים המרכזיים• הבנת הקשרים המרכזיים בין שלבי מחזור החיים• הכרת התהליכים ותרומתם לניהול השירות
קהל יעד	מקצועני IT אשר עובדים בארגון אשר אימץ ITIL וצריכים להשתתף בתהליכי שיפור
דרישות מוקדמות	אין
הכשרה	קורס של 16.25 שעות
הסמכה	60 דקות מבחן "אמריקאי" הכולל 40 שאלות
משמעות	שליטת בעולם המונחים, בעקרונות וברכיבי ITIL השונים

בקרוב יהיה זמין בעברית !!!

מתקדם – ITIL Intermediate

מטרות	<ul style="list-style-type: none">• הכשרה מקצועית והבנה מעמיקה (ע"ב יחידות)• יחידות מחזור החיים:• בניית יכולות ניהוליות לניהול שירות איכותי• יחידות יכולת:• הקניית יכולות ביצוע במסגרת תפקיד נתון
קהל יעד	עובדים אשר מובילים תהליכי עבודה של מחזור החיים ו/או המשתתפים בתכנון אסטרטגי
דרישות מוקדמות	הסמכה בסיסית (Foundation)
הכשרה	יחידת מחזור חיים – קורס בן 21 שעות (21+ עצמי) יחידות יכולת – קורס בן 40 שעות (12+ עצמי)
הסמכה	90 דקות מבחן הכולל שאלות "אמריקאיות" על בסיס תרחיש (נכון, חלקית נכון, כמעט נכון, מוטעה)
משמעות	הקניית יכולות ביצוע והובלה של תהליכים



יחידות יכולת

- תכנון, הגנה, אופטימיזציה
Planning, Protection and Optimization
- הצעות והסכמי שירות
Service Offerings and Agreements
- פריסה, בקרה ותיקוף
Release, Control and Validation
- תמיכה תפעולית וניתוח
Operational Support and Analysis

יחידות מחזור החיים

- אסטרטגיית השירות
Service Strategy
- עיצוב השירות
Service Design
- העברת השירות
Service Transition
- תפעול השירות
Service Operation
- שיפור שירות מתמשך
Continual Service Improvement

מומחה – ITIL Expert

מטרות	<ul style="list-style-type: none">• הכשרה מקצועית והבנה מעמיקה• הקניית יכולות ניהול וישום
קהל יעד	מנהלים בכירים ו/או מובילי תהליכי התאמת והטמעת ITIL בארגון
דרישות מוקדמות	הסמכה בסיסית (Foundation) שילוב של יחידות מחזור החיים ו/או יחידות יכולת בהיקף של 15 נקודות לפחות
הכשרה	קורס בן 30 שעות (+28 שעות של למוד עצמי)
הסמכה	90 דקות מבחן הכולל שאלות "אמריקאיות" על בסיס תרחיש (נכון, חלקית נכון, כמעט נכון, מוטעה)
משמעות	יכולת לבצע הערכת מצב יכולת להוביל תהליכי שנוי אסטרטגי

אמן – ITIL Master

□ עדיין בבניה...

□ פרטים ראשוניים:

- בעל הסמכת מומחה (ITIL Expert)
- ניסיון מוכח ביישום ITIL, כולל חו"ד של עמיתים
- עבד לפחות 8 שנים בתחום ITSM
- הסמכה ע"ב עבודת גמר כמו-גם מבחן תיאורטי

גישור להכשרות ITIL® קודמות



מבחני הגישור

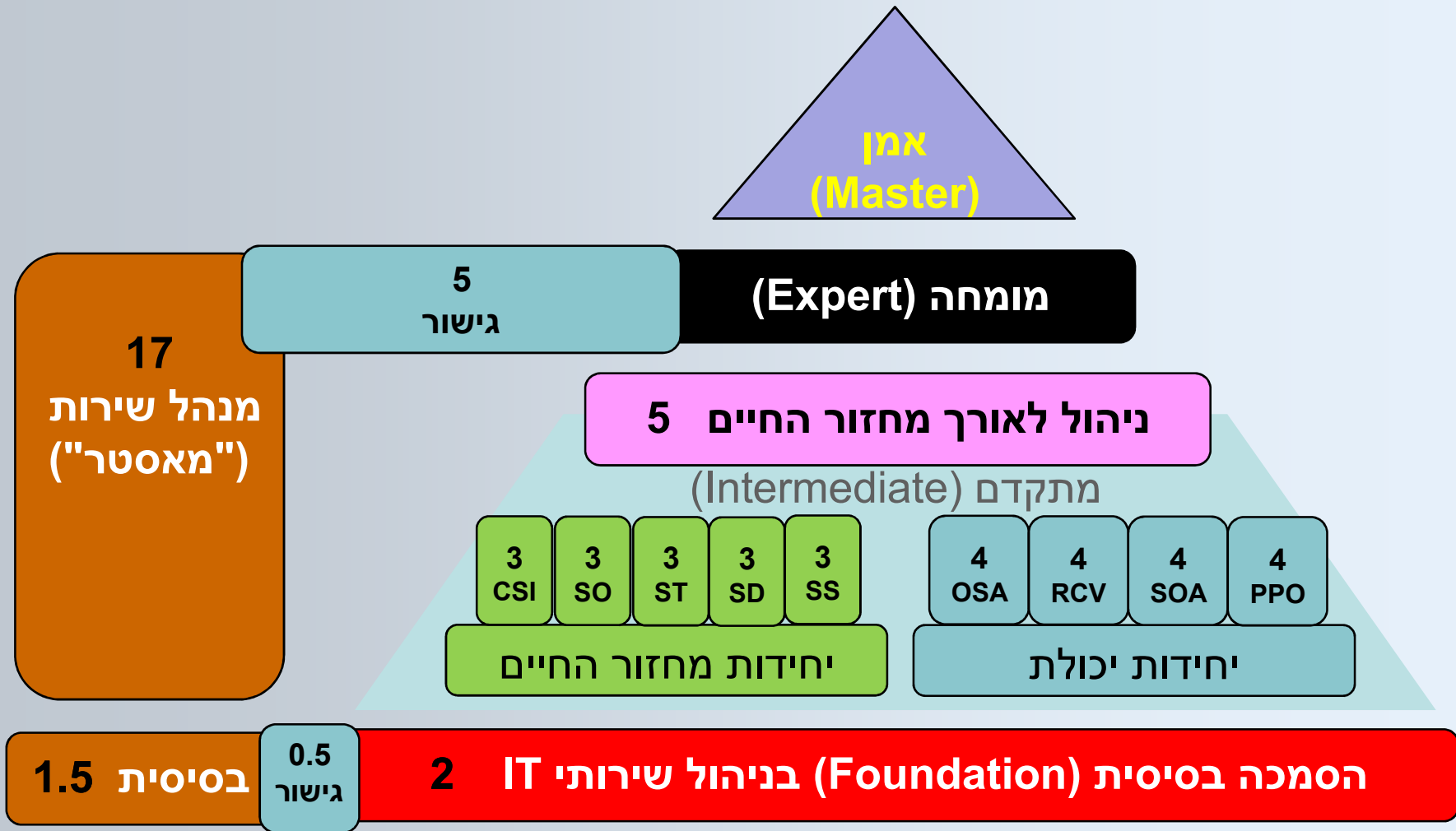
□ בסיסי

- מיועד לבעלי הסמכה בסיסית של V2
- הכשרה בקורס קצר בן 6 שעות
- הסמכה במבחן אמריקאי של 30 דקות הכולל 20 שאלות

□ מומחה

- מיועד למנהלי שירות של גרסות קודמות ("מאסטר")
- הכשרה בקורס של 28 שעות
- הסמכה במבחן של 90 דקות הכולל שאלות "אמריקאיות" על בסיס תרחיש

נקודות זכות וגישור





שאלות ?

פנה ל... מטיס הורודישטיאנו

יו"ר ועדת תוכן ופרסומים, itSMF

מייל : matiss@itsmf.co.il

נייד: 052-6148511

[//www.iti-officialsite.com](http://www.iti-officialsite.com)

itSMF

תודה !

itSMF

