

innab
Business School



2024

ITIL4 FOUNDATION

*Təlim
Proqramı*



(+994) 50 290 61 31



info@innab.org



www.innab.org



Nərimanov rayonu,
Fətəli xan Xoyski 118A



BİZ KİMİK?

"innab" 02.06.2015-ci ildə Azərbaycanda peşəkar inkişaf platforması olaraq yaradılmışdır. Hazırda "innab" brendi altında "innab Business School" komandası və 7 alt brend fəaliyyət göstərir.

"innab Business School" komandası "Data Analitika", "Maliyyə", "Mühasibat uçotu", "İnsan Resursları", "Satış & Marketing", "Menecment" və digər sahələr üzrə ana dilimizdə video dərslər hazırlayır, məqalələr yazır və təlimlər təşkil edir. Biz işimizi sadəcə peşəkar təlim verməklə məhdudlaşdırmır, müdavimlərin karyera yolunu izləyir və dəstək oluruq.

"innab" olaraq hər zaman xidmətlərimizlə fərqlilik yaratmağa və lider təhsil və karyera şirkəti olaraq irəliləməyə davam edirik. Belə ki, müştəri segmentasiyasına uyğun keyfiyyətli xidmət göstərilməsi məqsədi ilə **"inData"**, **"inFinance"**, **"inHRM"**, **"inMarketing"**, **"inOffice"**, **"inBusiness"** və **"inCareer"** alt brendləri yaradılmış və hal-hazırda inkişaf etdirilməkdədir.



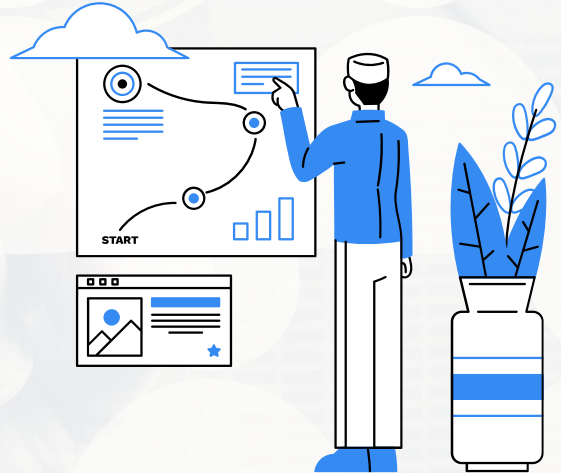


VİZYON VƏ MISSİYAMIZ



Şirkətimizin vizyonu hər zaman xidmətləri ilə fərqlilik yaradan lider təlim və karyera şirkəti olmaqdır.

Missiyamız isə hər kəsə fərqli, individual və peşəkar inkişafa yönəlik keyfiyyətli xidmətlər təklif edən peşəkar inkişaf platforması olmaqdır.





Niyə innab?

"Innab Business School" olaraq 9 illik fəaliyyət nəticələrimiz:



15 000+ məzuna xidmət

400+ korporativ əməkdaşlıq



Microsoft-un bir çox məhsulları üzrə
Rəsmi Test Mərkəzi

6 dövlət qurumu ilə əməkdaşlıq



Rəqəmsal uğurlarımız



70+ təhsil şirkəti arasında stabil artan müştəri cəlb edilməsi



300+ öyrədici məqalə



1000+ video kontent



6 000 000+ videolara baxış sayı



95%+ məmnuniyyət göstəricisi



(+994) 50 290 61 31



info@innab.org



www.innab.org



Nərimanov rayonu,
Fətəli xan Xoyski 118A



innab
Business School

KORPORATİV ƏMƏKDAŞLIQLARIMIZ



(+994) 50 290 61 31



info@innab.org



www.innab.org



Nərimanov rayonu,
Fətəli xan Xoyski 118A



TƏLİMİN MƏQSƏDİ

Təlimin əsas məqsədi iştirakçıların IT xidmət idarəçiliyi sahəsində geniş bilik və bacarıqlar əldə etməsini təmin etməkdir. Təlimin gedişində iştirakçılar ITIL 4 çərçivəsi üzrə xidmət dəyəri anlayışı, xidmətlər arasında əlaqələr, IT xidmətlərinin planlaşdırılması, həyata keçirilməsi və optimallaşdırılması, eləcə də xidmət insidentləri və problemlərin idarə olunması kimi mövzularda nəzəri və praktiki biliklər qazanacaqlar. Təlim paketinin sonunda iştirakçılar IT xidmətlərini effektiv şəkildə idarə etmək və təşkilati məqsədlərə uyğun xidmət dəyəri yaratmaq üçün lazımi sərişmələrə malik olacaqlar.





TƏLİMİN GEDİŞATI



TƏLİM MODULLARI



**ITIL və Xidmət
Dəyəri Əsasları**



**Prinsiplər və
İdarəetmə
(Governance)**



**4 Boyut və
Xidmət
Təklifləri**



**Dəyər Zənciri və
Təkmilləşdirmə**



**Təcrübələr və
İmtahan
Hazırlığı**



(+994) 50 290 61 31



info@innab.org



www.innab.org



Nərimanov rayonu,
Fətəli xan Xoyski 118A



TƏLİM PLANI

1

TANIŞMA VƏ XİDMƏT DƏYƏRİ

- 1.1 Tanışma və kursun məqsədi
- 1.2 Xidmət Dəyəri Anlayışı: Xidmətin dəyər yaratma anlayışı və biznes məqsədləri ilə uyğunlaşma
- 1.3 Output -> Outcome -> Value anlayışları
- 1.4 PESTLE təhlili: Xarici təsirlərin xidmətə təsiri

2

PRİNSİPLƏR, GOVERNANCE VƏ CONSUMER ÇEŞİDLƏRİ

- 2.1 ITIL-in əsas Prinsipləri: Dəyər yaratma və komanda prinsipləri
- 2.2 Governance: İdarəetmənin rolu və əhəmiyyəti
- 2.3 Consumer Çeşidləri: Sponsor, Customer, User anlayışları



3

SERVICE OFFERING VƏ IT ÇƏTİNLİKLƏRİ

- 3.1 Service Offering: Xidmət təqdim etmə konsepti
- 3.2 Xidmət alınması ilə yaradılacaq Cost və Risk avantajları
- 3.3 IT Challenges: Müasir IT idarəetmə problemləri

4

VALUE VƏ SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

- 4.1 Service Value System (SVS): Xidmət dəyəri yaratma sisteminin izahı
- 4.2 Governance və 7 ITIL Prinsipi üzrə qısa icmal
- 4.3 Dəyərin idarə edilməsi və optimallaşdırılması üçün Value Stream anlayışı





TƏLİM PLANI

5

4 BOYUT (4D) VƏ UTILITY/WARRANTY

- 5.1 4 Boyut: Xidmətlərin idarəedilməsində dörd əsas aspekt (PPPP)
- 5.2 People, Processes, Products (Texnologiya və Məlumat), Partners Utility və Warranty: Xidmətin funksionallığı və təminat anlayışı
- 5.3 Service Relationship: Xidmətlər və müştərilər arasında əlaqə yaratma prinsipləri

6

SERVICE VALUE CHAIN (SVC)

- 6.1 Service Value Chain (SVC): ITIL dəyər zənciri komponentləri
- 6.2 Plan, Improve, Engage funksiyalarının əhəmiyyəti və funksiyaları
- 6.3 SVC-nin fərqli mərhələləri: Design/Transition, Build/Obtain, Deliver/Support

7

PRİNSİPLƏR VƏ TƏCRÜBƏLƏR (PRACTICES)

- 7.1 Komanda Prinsipləri və Dəyər yaratma prinsipləri
- 7.2 Practices – Continual Improvement:
- 7.3 Continual Improvement təcrübəsi üzrə 1, 2, 3-cü mərhələlər Dəyərlərin davamlı olaraq artırılması və optimallaşdırılması

8

EVENT MONITORING VƏ DİGƏR ƏSAS TƏCRÜBƏLƏR

- 8.1 Event Monitoring və Incident Management təcrübəsi
- 8.2 İnsidentlərin idarə edilməsi, xidmətlərin davamlılığının təmin olunması
- 8.3 Problem idarəetməsi, sorğuların idarə olunması, Service Desk-in rolu
- 8.4 Service Level Management və müştəri ilə münasibətlərin optimallaşdırılması
- 8.5 Karpuz Effekti və Supplier Management



innab

Business School

ITIL4 FOUNDATION



2024



(+994) 50 290 61 31



info@innab.org



www.innab.org



Nerimanov rayonu,
Fətəli xan Xoyski 118A