

## ITSM Masterclass

Cursusduur: 3 Dagen    Cursuscode: ISMM

### Beschrijving:

Leiders in IT moeten een omgeving creëren waarin de professionals maximaal kunnen presteren. In IT-organisaties is Modern Service Management onmisbaar, als leider heb je daarom een diepgaand en grondig inzicht nodig in het vakgebied van IT-servicemanagement én in de wijze waarop jij jouw team daarin meekrijgt. De ITSM Masterclass is een intensieve training van 3 aaneengesloten dagen, verdeeld over 8 dagdelen in een ontspannen setting en mooie omgeving. In de prachtige natuur van de Holterberg staat het Hotel Restaurant Hoog Holten. In deze rustgevende en mooie omgeving gaan we samen intensief aan het werk. De cursusprijs is inclusief twee overnachtingen en alle overige verblijfskosten.

#### De hoofddocenten

##### Wim Hoving

Hij staat bekend om zijn confronterende verhalen, zijn hekel aan heilige huisjes en zijn innoverende drang om IT-servicemanagement dienstbaar te laten zijn aan de business. Al ruim 20 jaar is hij actief bij vele servicemanagement-invoeringen. De laatste 10 jaar vooral middels de mede door hem ontwikkelde ISM-methode, deze biedt structuur om resultaatgericht te kunnen groeien. Zijn drive is IT-organisaties, functioneel en technisch beheer, grip te geven op hun werkwijze, zodat ze tevreden klanten krijgen en behouden. Leren werken en groeien met één servicegerichte geïntegreerde werkwijze. Teams laten doorgroeien tot professionele serviceleveranciers. Wim spreekt regelmatig over ITSM, schrijft boeken, publiceert artikelen en blogs en leidt de ITSM Masterclasses

### Doelgroep:

De ITSM Masterclass is dé training voor IT-managers, teamleiders en procesmanagers die resultaatgericht leiderschap willen toepassen in de IT-dienstverlening. Door de onderwerpen te funderen op de grondvesten van ISM ontstaat een samenhangend inzicht. Dit inzicht is het begin van beheersen, samenwerken en echt resultaat.

### Doelstelling:

- Inzicht en training in:
  - • de rol van de IT-leider ( relatie met professionals en collega-leiders, wat zijn de stakeholders, wat is de circle of influence, hoe sturing geven aan verandering en toepassing)
  - • resultaatgericht gefaseerd groeien met nadruk op organizational change
  - • de betekenis en impact van Customer Value en experience management
- • de wijze waarop IT-diensten tot stand komen
- • het speelveld van de IT-organisatie
- • resultaatgericht werken
- • de basisprincipes van gedragsverandering (OBM)

### Vereiste kennis en vaardigheden:

Er is geen specifieke vooropleiding noodzakelijk.

### Examens en certificering

Deelnemers die een ITSM Masterclass hebben doorlopen ontvangen een certificaat en krijgen een vermelding in het ITSM-register.

## Cursusinhoud:

IT-servicemanagement is enorm in beweging. Dit vergt veel van de leiders. Hoe creëer je een omgeving waarin IT-diensten worden geleverd die aan hoge klantverwachting voldoet? Welke eisen stelt dat aan de operatie, maar ook aan de tactische en strategische inzet? Hoe gebruik je optimaal ITIL, DevOps, Agile, XLA/Experience management, OBM. Hoe ga je om met Customer Value, Dienend Leiderschap, Co-creation, positive reïnförment, de verandertrechter, sequentieel werken? Hoe creëer je flow tussen functioneel en technische beheer, en met de toeleveranciers? Aspecten die een moderne leider in de IT moet kennen en kunnen hanteren. De Masterclass geeft de deelnemers inzicht in Leiderschap in Modern Service Management. Op gestructureerde wijze worden aan de hand van de structuur van de ISM-methode alle ontwikkelingen aan elkaar gerelateerd.

---

## Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

[info@globalknowledge.nl](mailto:info@globalknowledge.nl)

[www.globalknowledge.com/nl-nl/](http://www.globalknowledge.com/nl-nl/)

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein