

ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan, Improve - Inclusief Examen

Cursusduur: 3 Dagen Cursuscode: ITIL4DPI Trainingsmethode: Maatwerk

Beschrijving:

Deze 3-daagse ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan, Improve (DPI) training biedt IT leiders, praktijkmensen en ondersteunend personeel de praktische vaardigheden welke nodig zijn om een 'lerende en verbeterende' IT organisatie te creëren, met een sterke en effectieve strategische richting. Deze cursus biedt praktijkmensen een praktische en strategische methode voor het plannen en leveren van voortdurende verbetering met de nodige wendbaarheid. De training is gebaseerd op het ITIL® 4 best practice service value system dat is opgenomen in de nieuwste 2019 richtlijnen.

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

Maatwerk

Global Knowledge biedt zowel standaard- als maatwerk cursussen die zijn afgestemd op uw wensen en die als besloten cursus op uw eigen locatie of onze locatie gevolgd kunnen worden.

Doelgroep:

Individuele reis in service management voortzetten ITSM-managers en aspirant-ITSM-managers Managers van alle niveaus die betrokken zijn bij het vormgeven van richting en strategie of het ontwikkelen van een continu verbeterend team

Doelstelling:

- Begrijp de belangrijkste concepten van direct, plan en improve
- Begrijp de reikwijdte van wat er moet worden gestuurd en/of gepland, en weet hoe u de belangrijkste principes en methoden van richting en planning in die context kunt gebruiken
- Begrijp de rol van governance, risk en compliance (GRC) en weet hoe je de principes en methoden kunt integreren in het servicewaardesysteem
- Begrijpen en weten hoe u de belangrijkste principes en methoden van continue verbetering kunt gebruiken voor alle soorten verbeteringen
- Begrijpen en weten hoe je de belangrijkste principes en methoden van communicatie en organisatieveranderingsmanagement kunt gebruiken voor richting, planning en verbetering
- Begrijpen en weten hoe de belangrijkste principes en methoden van meten en rapporteren te gebruiken in richting, planning en verbetering
- Begrijpen en weten hoe je waardenstromen en -praktijken kunt sturen, plannen en verbeteren

Vereiste kennis en vaardigheden:

■

Examens en certificering

90 minuten, 40 meerkeuzevragen. Slagingspercentage 28/40 – 70%

Het examen is inbegrepen in de cursusprijs.

Cursusinhoud:

Begrijp de volgende belangrijke termen:

o Richting

o Planning

o Verbetering

o Operationeel model

o Methoden

o Risico's

o Reikwijdte van de controle

■ Begrijp de verschillen tussen de volgende sleutelconcepten:

o Visie en Missie

o Strategie, Tactiek en Operaties

o Governance, compliance en beheer

o Beleid, controles en richtlijnen

■ Begrijp de concepten Waarde, Resultaten, Kosten en Risico's en hun relaties met richting, planning en verbetering

■ Identificeer de reikwijdte van de controle en daarbinnen:

o Weten hoe doelen en vereisten te cascaderen

o Weten hoe je effectief beleid, controles en richtlijnen kunt definiëren

o Weten hoe je beslissingsbevoegdheid op het juiste niveau kunt plaatsen

■ Weet hoe u ervoor kunt zorgen dat de controles voldoende zijn, maar niet buitensporig

■ Weten hoe u het ITIL-model voor continue verbetering kunt gebruiken om het servicewaardesysteem of een onderdeel van de SVS te verbeteren

■ Weten hoe je beoordelingsdoelstellingen, outputs, vereisten en criteria kunt identificeren

■ Weet hoe je een geschikte beoordelingsmethode kiest voor een bepaalde situatie

■ Weet hoe je de gewenste resultaten van een verbetering kunt definiëren en prioriteren

■ Weet hoe je een businesscase moet bouwen, rechtvaardigen en bepleiten

■ Weet hoe je moet dirigeren:

o Beoordeling van verbeteringen

o Analyse van de geleerde lessen

■ Weten hoe je continue verbetering kunt inbedden op alle niveaus van de SVS

■ Begrijp de aard, reikwijdte en potentiële voordelen van organisatorisch verandermanagement

■ Weten hoe je de belangrijkste principes en methoden van Communicatie ; OCM kunt gebruiken:

o Identificeren en beheren van verschillende soorten stakeholders

o Effectief communiceren met en invloed uitoefenen op anderen

o Opzetten van effectieve feedbackkanalen

■ Weten hoe u effectieve interfaces in de hele waardeketen tot stand kunt brengen

■ Weet hoe u indicatoren en maatstaven moet definiëren om doelstellingen te ondersteunen

■ Begrijp de verschillen tussen waardestromen en werkwijzen en hoe die verschillen van invloed zijn op richting, planning en verbetering

■ Weet hoe u de juiste methoden en technieken kunt selecteren en gebruiken om waardestromen en -praktijken te sturen, te plannen en te verbeteren.

o Aanpakken van de 4 dimensies

o Toepassen van de leidende principes

o Waardestroom in kaart brengen

o Optimalisatie van de workflow

o Afvoer van afvalstoffen

■ Zorgen voor en gebruik maken van feedback

Nadere informatie:

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

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein