

ITIL® (Version 5) Foundation (2 days) - Including Exam

Cursusduur: 2 Dagen Cursuscode: ITIL5F-2

Beschrijving:

Tijdens de ITIL® (Version 5) Foundation cursus maakt de deelnemer kennis met de kernconcepten van ITIL® (Version 5), waarbij waardecreatie, moderne Digital Product en Service Managementen continue verbetering centraal staan. Binnen de ITIL® (Version 5)-context wordt aandacht besteed aan hoe digitale technologieën, waaronder AI, de toepassing van het ITIL® Value System beïnvloeden in een steeds complexere en veranderende omgeving.

Onderwerpen zoals de ITIL® waardeketen, de ITIL® richtinggevende principes en de toepassing van ITIL® Management Practices binnen hedendaagse organisaties komen aan bod. Na afloop is de deelnemer goed voorbereid op het ITIL® (Version 5) Foundation-examen en in staat om bij te dragen aan de verdere professionalisering van de eigen (IT)-organisatie.

De 2-daagse ITIL® (Version 5) Foundation-training is bij uitstek geschikt voor iedereen die al ervaring heeft met ITIL® en via deze kortere route het certificaat wil behalen.

Voor meer diepgaande kennis, en voor deelnemers zonder ITIL®-ervaring, adviseren wij ten eerste de 3-daagse ITIL® (Version 5) Foundation-training.

Het cursusmateriaal en het examen zijn momenteel uitsluitend beschikbaar in het Engels.

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

Doelgroep:

Deze cursus is bedoeld voor IT-professionals op alle niveaus en voor iedereen die betrokken is bij het ontwerpen, bouwen, opleveren en managen van moderne digitale producten en services.

Doelstelling:

- **Na afronding van deze cursus kan de deelnemer:**
- de kernconcepten van digitaal product- en servicemanagement begrijpen
- servicerelaties begrijpen
- de ITIL Vier Dimensies van product- en servicemanagement begrijpen
- het ITIL Value System (ITIL VS) begrijpen
- begrijpen hoe de ITIL-richtinggevende principes een organisatie kunnen helpen bij het adopteren en aanpassen van servicemanagement
- het ITIL Product- en Service Lifecycle-model en de waardeketenactiviteiten begrijpen
- ITIL Management Practices begrijpen
- de voordelen van waardestrommapping en -management begrijpen
- begrijpen hoe AI ITIL beïnvloedt, wat AI-governance is en hoe ITIL samenwerkt met andere frameworks (PRINCE2® en DevOps)

Vereiste kennis en vaardigheden:

■

Examens en certificering

Recommended preparation for exam(s): ITIL® 5 Foundation Certificate in IT Service Management This is a pre-requisite for other ITIL® 5 qualifications. The examination is a 1 hour, closed book, multiple choice paper of 40 questions taken after completion of the course - exam vouchers are provided with this course. These will have a validity of 12 months. You will need to schedule your exams within this time frame. The pass mark is 65% (26 out of 40) Cost of the exam is included in the course fee and this is an English exam.

Vervolgcurssussen:

De volgende opleidingen worden aanbevolen voor verdere verdieping:

- ITIL® 5 Service
- ITIL® 5 Product
- ITIL® 5 Experience
- Monitor, Support and Fulfil
- Plan, Implement and Control
- Collaborate, Assure and Improve
- ITIL® 5 Strategy

(nog te publiceren)

Cursusinhoud:

Module 1	The ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	Module 5
Key ITIL terms and definitions	■ Introduction to the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	Value stream identification, mapping, and management
■ Product and service management	■ Internal factors and External factors	■ Key concepts of value stream mapping and management
■ Experience, Strategy and Transformation	Module 3	■ Application of value streams
Service offerings	The ITIL Product and Service Lifecycle	■ Purpose of value stream mapping and management
Value cocreation	■ Introduction to ITIL Product and Service Lifecycle	Module 6
Service Relationships	Purpose and Scope of ITIL Product and Service Lifecycle activities	ITIL and AI
Module 2	Module 4	■ Introduction to AI
	The ITIL Value System	■ ITIL and AI Governance
	■ Components of the ITIL Value System	Module 7
	■ The ITIL Guiding Principles	ITIL and other frameworks
	■ Governance	■ ITIL and DevOps
	■ Value chain	■ ITIL and PRINCE2
	■ Management practices	
	■ The ITIL Continual Improvement Model	

Extra informatie:

Studenten ontvangen standaard een volledig digitaal studiepakket, een proctored examenvoucher en een digitale core guide. ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

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