

ITIL® (Version 5) Foundation - Including Exam

Cursusduur: 3 Dagen Cursuscode: ITIL5F Trainingsmethode: Virtual Learning

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 Management 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.

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

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.

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.

Virtueel en Klassikaal™

Virtueel en Klassikaal™ is een eenvoudig leerconcept en biedt een flexibele oplossing voor het volgen van een klassikale training. Met Virtueel en Klassikaal™ kunt u zelf beslissen of u een klassikale training virtueel (vanuit huis of kantoor) of fysiek op locatie wilt volgen. De keuze is aan u! Cursisten die virtueel deelnemen aan de training ontvangen voor aanvang van de training alle benodigde informatie om de training te kunnen volgen.

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.

Vervolg cursussen:

The following courses are recommended for further study:

- ITIL5 Service*
- ITIL5 Product*
- ITIL5 Experience*
- Monitor, Support and Fulfil
- Plan, implement and control
- Collaborate, assure and improve
- ITIL5 Strategy*

* To be released

Cursusinhoud:

Module 1	Module 3	Module 6
Key ITIL terms and definitions	The ITIL Product and Service Lifecycle	ITIL and AI
■ Product and service management	■ Introduction to ITIL Product and Service Lifecycle	■ Introduction to AI
■ Experience, Strategy and Transformation		■ ITIL and AI Governance
Service offerings	Purpose and Scope of ITIL Product and Service Lifecycle activities	Module 7
Value cocreation	Module 4	ITIL and other frameworks
Service Relationships	The ITIL Value System	■ ITIL and DevOps
Module 2	■ Components of the ITIL Value System	■ ITIL and PRINCE2
The ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	■ The ITIL Guiding Principles	Exam Prep
■ Introduction to the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	■ Governance	On the final day of the course, once the content has all been completed, the trainer will be able to go through some exam prep with you to ensure the class is ready to book/complete their exam. This is not available on the 2 day version, due to time restraints.
■ Internal factors and External factors	■ Value chain	
	■ Management practices	
	■ The ITIL Continual Improvement Model	
	Module 5	
	Value stream identification, mapping, and management	
	■ Key concepts of value stream mapping and management	
	■ Application of value streams	
	■ Purpose of value stream mapping and management	

Extra informatie:

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved. Students will receive fully digital student kit, proctored exam voucher, and a digital core guide as standard

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