

---

## ITIL® 4 Foundation + examen

**Cursusduur: 3 Dagen**    **Cursuscode: ILFN4**

---

### Beschrijving:

Tijdens de ITIL® 4 Foundation cursus leert de deelnemer begrippen als Service Value System, de Service Value Chain en de ITIL® 'Guiding Principles'. Ook wordt er ruime aandacht besteed aan 15 Practices (of zoals ze in de vorige ITIL edities genoemd werden: de processen). Na het volgen van deze training is de deelnemer in staat om het ITIL® 4 Foundation examen te maken en kan de deelnemer een bijdrage leveren aan de verdere professionalisering van de eigen (IT) organisatie.

*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

---

### Doelgroep:

Iedereen die een bijdrage levert in de (IT) dienstverlening zal na het volgen van deze training niet alleen een beter inzicht hebben in het belang van een perfecte (IT) dienstverlening, maar krijgt ook handvatten om dit mogelijk te maken. De doelgroep bestaat uit medewerkers die zichzelf wil blijven ontwikkelen in de wereld van Service Management.

---

### Doelstelling:

- Gedurende deze 3-daagse training wordt de deelnemer in de 'nieuwe' wereld van Service Management 'gedompeld' en kan de deelnemer in de eigen organisatie een belangrijke bijdrage kan leveren in de dienstverlening.
  - Naast deze praktische invulling is de deelnemer na het volgen van deze training in staat om voldoende voorbereid het officiële ITIL® 4 examen te maken.
- 

### Vereiste kennis en vaardigheden:

■

### Examens en certificering

Het examen is inbegrepen in de cursusprijs.

De examenspecificaties zijn als volgt:

- 40 Meerkeuzevragen
  - Passrate: 26 vragen
  - 60 minuten
  - Gesloten boek
  - Engelstalig of Nederlandstalig
- 

### Vervolg cursussen:

- ITIL4CDS - ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver, Support + examen
  - ITIL4DITS - ITIL® 4 Leader: Digital and IT Strategy + examen
  - ITIL4DPI - ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan, Improve + examen
  - ITIL4DSV - ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value + examen
  - ITIL4HVIT - ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT + examen
-

## Cursusinhoud:

IT is al lang niet meer weg te denken uit onze samenleving. Daar waar IT vroeger ondersteunend was aan het primaire bedrijfsproces, is IT nu geïntegreerd met het primaire bedrijfsproces. Om ervoor te zorgen dat de primaire bedrijfsprocessen optimaal functioneren moet ook de IT dienstverlening optimaal zijn.

De Best Practice ITIL geeft een (IT) organisatie kansen en mogelijkheden om de IT dienstverlening perfect af te stemmen op de behoefte van en de mogelijkheden binnen de bedrijfsprocessen. ITIL is al lang niet meer alleen maar toepasbaar op de IT dienstverlening. Ook andere vormen van dienstverlening kunnen gebruik maken van deze Best Practice. De volgende onderwerpen komen in deze training aan de orde:

De basisbegrippen en principes van ITIL® 4

- Service en Value
- Service Relationships

De 4 dimensies van ITIL® 4:

- Organisatie en mensen
- Informatie en technologie
- Value stream en processen
- Partners en suppliers

De 7 ITIL® Guiding Principles:

- Focus on value
- Start where you are
- Progress iteratively with feedback
- Collaborate and promote visibility
- Think and work holistically
- Keep it simple and practical
- Optimize and automate

Service Value System

Service value chain elementen;

- Plan
- Improve
- Engage
- Design ; transition
- Obtain / Build
- Deliver ; support

Service Value Chain

- Inputs, Outputs en de rol in het ondersteunen van de Value Streams
- ITIL® practices die de service value chain ondersteunen:

- Continual Improvement (inclusief het continual improvement model)
- Change enablement
- Incident management
- Problem Management
- Service request management
- Service desk
- Service level management

Het doel van de volgende ITIL® practices:

- Information security management
- Relationship management
- Supplier management
- Service configuration management
- IT asset management
- Business analysis
- Deployment management
- Monitoring and event management
- Release management

---

## 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