

ITIL® 4 Foundation - Inclusief Examen

Cursusduur: 3 Dagen Cursuscode: ILFN4

Beschrijving:

Tijdens de ITIL® 4 Foundation cursus leert de deelnemer begrippen als Service Value System, de Servicewaardeketen en de ITIL® Richtinggevende Principes'. 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. In Nederland wordt deze training standaard in de Nederlandse taal verzorgd met Nederlandstalig lesmateriaal en examen.

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.
- De cursus helpt de deelnemer om het volgende te begrijpen:
 - Het doel en de componenten van het servicewaardesysteem
 - De activiteiten van de servicewaardeketen en hoe ze onderling verbonden zijn
- Belangrijke concepten voor IT-servicemanagement
 - Het doel en belangrijke ITIL® practices kennen
 - Voorbereiding op het ITIL® 4 foundation examen
- Hoe de leidende principes van ITIL® organisaties kunnen helpen servicemanagement in te voeren en aan te passen
- De 4 dimensies van servicemanagement

Vereiste kennis en vaardigheden:

■

Examens en certificering

The exam is included in the course fee.

The exam specifications are as follows:

- 40 Multiple-choice questions
- Passrate: 26 questions
- 60 minutes
- Closed book
- Choice of Language= English, Dutch, German, French, Chinese, Italian, Japanese, Polish, Portuguese (Brazil), Spanisch, Thai

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
- Stakeholders
- Service management

De 4 dimensies van Service management:

- Organisatie en mensen
- Informatie en technologie
- Waardestromen en processen
- Partners en leveranciers

De 7 Richtinggevende principes:

- Concentreer op waarde
- Begin waar je bent
- Maak iteratieve voortgang met feedback
- Werk samen en maak het zichtbaar
- Denk en werk holistisch
- Houd het eenvoudig en praktisch
- Optimaliseer en automatiseer

Service Waarde Keten:

- Plannen
- Verbeter
- Betrekken
- Ontwerp ; transitie
- Verkrijgen / Bouwen
- Oplevering ; ondersteuning

Practices

- Inputs, Outputs en de rol in het ondersteunen van de Waardestromen
- ITIL® practices die de servicewaardeketen ondersteunen:

- Continual Improvement (inclusief het continual improvement model)
- Change enablement
- Incidentmanagement
- ProblemManagement
- Servicerequestmanagement
- Servicedesk
- Servicelevelmanagement

Het doel van de volgende ITIL® practices:

- Informatiebeveiligingsmanagement
- Relatiemanagement
- Leveranciersmanagement
- Serviceconfiguratiemanagement
- IT-assetmanagement
- Deployment management
- Monitoring en eventmanagement
- Release management

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