
ITIL® 4 Foundation avondtraining + examen

Cursusduur: 3 Dagen Cursuscode: ILFN4EX

Beschrijving:

Tijdens de ITIL® 4 Foundation training leert de deelnemer begrippen als Service Value System, de Service Value Chain en de ITIL 'Guiding Principles'. Na het volgen van deze cursus 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. **Avond 1: Inleiding, algemene ITIL terminologie, Service Value System overzicht en de vier dimensies** **Avond 2: Guiding principles, CI model en Service Value Chain** **Avond 3: Value Streams en practices**

Cursustijden van 18:00 uur tot en met 21:00 uur

Deze training heeft minder klassikale contacturen dan een dagtraining. Het is dus noodzakelijk dat de deelnemer tussentijds zelfstandig aan opdrachten werkt, welke we voorafgaand aan de training zullen toesturen.

Na de training wordt het proefexamen beschikbaar gesteld en kunnen deelnemers vragen stellen via de e-mail.

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 avonden 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. Tijdens deze ITIL 4 cursus komen de volgende onderwerpen komen 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 control; 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

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein