

ITIL® 4 Foundation - Virtuele training

2 dagen (14 uur) / Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen

Een online programma op 2 dagen om de belangrijkste concepten van het ITIL 4-
raamwerk te begrijpen, samen met een grondige voorbereiding op het ITIL4
Foundation examen.

ITIL® 4 biedt een **praktische en flexibele benadering** van IT-servicemanagement om over te
stappen naar de nieuwe **digitale transformatie**. ITIL 4 biedt een totaaloplossing voor het
creëren, leveren en continu verbeteren van technologie-gebaseerde producten en diensten. ITIL
v4 integreert ook frameworks zoals **Lean IT, Agile en DevOps**.

Onze prijzen zijn inclusief:

- de geaccrediteerde virtuele cursus met een experte trainer
- uw papieren exemplaar van het cursusmateriaal en het officiële ITIL4 handboek in digitaal
formaat
- de proefexamens en oefeningen
- uw ITIL4 Foundation examen voucher met Take2 optie



WAAROM KIEZEN VOOR DE ITIL4 FOUNDATION ONLINE OPLEIDING VAN B2B LEARNING?

Na het volgen van onze ITIL v4 Foundation cursus, krijgt u meer inzicht in:

- De structuur en de voordelen van het ITIL 4-framework
- Hoe de **belangrijkste richtlijnen** van ITIL 4 u en uw organisatie in staat stellen om service management toe te
passen en aan te passen
- Het **vier dimensie-model** van servicebeheer
- De kernbegrippen van **servicemanagement** en hun toepassing
- De **“Service Value System” benadering** en het **co-creëren van waarde** met klanten en andere
belanghebbenden
- Hoe ITIL 4 een set **managementpraktijken** integreert om organisaties te helpen met de uitvoering en het bereiken
van doelstellingen
- De basisconcepten van **Lean IT, Agile en DevOps** en waarom deze belangrijk zijn om bedrijfswaarde te creëren
- **U wordt voorbereid op het ITIL 4 Foundation examen**

BESCHRIJVING VAN DE OPLEIDING

- IT service management in the modern world
- The key components and benefits of the ITIL 4 framework
- The key concepts and terminology of service management
 - Nature of value and co-creation
 - The various stakeholders involved
 - Products and services: definitions and purpose
 - Service relationships
 - Key components of customer value: outcomes, costs and risks
- The four dimensions of service management or how to facilitate effective and efficient value for your customers and
other stakeholders
 - Organizations and people
 - Information and technology
 - Partners and suppliers
 - Value streams and processes
 - How external factors can affect service management in your organization
- The ITIL service value system: enable value creation
 - An overview of the service value system
 - Opportunity, demand and value
 - The ITIL guiding principles
 - Governing bodies and governance
 - Service value chain: outline the key activities
 - Continual improvement
- The ITIL management practices or how ITIL interacts with other frameworks and models

- General management practices
- Service management practices
- Technical management practices
- ITIL 4 Foundation exam preparation with sample papers

VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

Deze cursus richt zich tot **IT-professionals, projectmanagers en bedrijfsmanagers** die betrokken zijn bij het ontwerp, de levering en het beheer van digitale producten en diensten, waardoor maximale waarde voor klanten en belanghebbenden wordt gegarandeerd. Deze training zal ook nuttig zijn voor degenen die **starten met servicebeheer**.

Deze virtuele training is ideaal voor wie op een korte tijd de sleutelconcepten van ITIL4 wil beheersen en het ITIL v4 Foundation certificaat wil behalen.

VOORKENNIS

Er zijn geen specifieke vereisten of technische achtergrond nodig om te kunnen deelnemen aan deze cursus.

INFORMATIE OVER HET EXAMEN

U zal tijdens de opleiding uw examen voucher ontvangen. Met deze voucher kan u het examen online (met toezicht via de webcam) afleggen na de opleiding op een dag/uur naar keuze. Wij maken u erop attent dat u een kleine software moet installeren op uw PC vòòr het examen. Meer informatie krijgt u tijdens de opleiding.

Het examen voor Nederlandstalige sessies in het Engels. Nederlandstalig examen beschikbaar op aanvraag.

Het doel van het ITIL 4 Foundation examen is om te beoordelen of de kandidaat **voldoende begrip heeft van het ITIL 4 servicebeheer raamwerk**, om de ITIL 4 Foundation kwalificatie toe te kennen. U moet in het bezit zijn van een ITIL 4 Foundation certificaat alvorens te kunnen deelnemen aan [hogere modules in het ITIL 4 certificatie programma](#). De hogere intermediaire modules zijn veeleer gebaseerd op het kunnen toepassen van een specifiek onderdeel van het ITIL Framework.

- Duur van het examen: 60 minuten (+15 minuten voor niet-Engelstaligen)
- Gesloten boek formaat
- Aantal vragen: 40
- Punten: elke vraag is 1 punt waard, er is geen negatieve markering.
- Slaagpercentage: 65% of hoger (26 punten of meer)

CURSUSMATERIAAL

De deelnemers ontvangen een volledige set documentatie in digitaal formaat met:

- de syllabus en oefenexamens
- het officiële ITIL 4 handboek (geleverd met de examenvoucher)

De documentatie is in het Engels.