

# ITIL® 4 Foundation

3 Dagen (21 Uur) / Examen met Take2 optie inbegrepen

Een 3-daags programma 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**.

Deze cursus biedt een ideale balans tussen presentaties, oefeningen en een case study.

## Onze prijzen zijn inclusief:

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



## WAAROM KIEZEN VOOR DE ITIL4 FOUNDATION 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

---

Gedurende deze interactieve cursus zullen we een ideale balans bieden tussen presentaties, individuele- en groepsoefeningen en een case study.

- 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 and correction in group
- ITIL 4 Foundation exam

## 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**.

## VOORKENNIS

---

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

## INFORMATIE OVER HET EXAMEN

---

Deze cursus is inclusief een volledige examenvorbereiding. **Het examen vindt plaats in de klas aan het einde van de 3e cursusdag.** U hoeft alleen uw PC mee te nemen op de laatste dag. U hoeft geen software te installeren.

Als u liever op een ander tijdstip examen doet, laat ons dat dan weten op de ochtend van de 1e opleidingsdag. Wij zullen u dan voorzien van een online remote proctored examen voucher waarmee u uw examen op een datum en tijd van uw keuze kunt afleggen op het PeopleCert examenplatform. Hou er rekening mee dat u in dit geval een software op uw PC moet installeren voordat u het examen aflegt. Wij zullen u tijdens de cursus meer informatie bezorgen.

**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 met:

- een volledige cursusmap met de presentatie, oefeningen en proefexamens;
- het officiële ITIL 4 handboek in digitaal formaat/eBook;
- het officieel ITIL4 cursusmateriaal van PeopleCert via hun LMS-platform

**De documentatie is in het Engels.**