

ITIL® 4 Foundation Update v3 to v4

1 Dag (7 Uur) / Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen



Een uniek 1-daags intensief programma met de focus op de veranderingen tussen ITIL versie 3 en versie 4, speciaal ontworpen voor ITIL v3 certificaathouders.

ITIL 4 biedt een praktische en flexibele benadering om over te stappen naar de nieuwe digitale transformatie en biedt een “end-to-end” oplossing voor een succesvolle levering van producten en diensten. ITIL4 integreert ook frameworks zoals **Lean IT, Agile en DevOps**.

Het Foundation niveau is een inleiding tot ITIL 4 en stelt kandidaten in staat om te kijken naar IT-servicemanagement als een totaaloplossing voor het creëren, leveren en continu verbeteren van technologie-gebaseerde producten en diensten.

Onze 1-daagse cursus “ITIL Foundation Update from v3 to v4” zal de nadruk leggen op het begrip van het ITIL 4-raamwerk en belangrijkste concepten. De verschillen tussen versie 3 en versie 4 worden ook naar voren gezet.



WAAROM DEZE OPLEIDING VOLGEN ?

Na het volgen van onze 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 ontvangt een proefexamen om u via zelfstudie voor te bereiden op de ITIL 4 Foundation certificering. 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.

BESCHRIJVING VAN DE OPLEIDING

Ontdek de verschillen tussen ITIL versie 3 en ITIL 4 en krijg een grondig overzicht van de belangrijkste concepten en principes van ITIL4. U ontvangt eveneens alle elementen ter voorbereiding van het examen.

- 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

VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD ?

Deze cursus richt zich enkel tot ITIL v3 certificaathouders die hun kennis in ITIL 4 willen updaten.

Wanneer u inschrijft, zullen we een kopie van uw certificaat aanvragen (behalve voor deelnemers die hun v3 certificatie met B2B Learning/Peoplecert hebben behaald).

INFORMATIE OVER HET EXAMEN

Deze 1-daagse training geeft u de sleutels en tools om u voor te bereiden op de ITIL 4 Foundation-certificering. Alvorens het examen af te leggen, moeten de deelnemers enkele uren zelfstudie voorzien. Het examen wordt online afgelegd na de training, op een dag en tijdstip naar keuze, bij u thuis of op het werk (online proctor based).

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 intermediate 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)

Iedereen die een ITIL-certificeringsexamen aflegt, heeft recht op één jaar gratis abonnement op My ITIL van Axelos.

CURSUSMATERIAAL

De deelnemers ontvangen een volledige set documentatie, inclusief :

- Een map met de syllabus en oefenexamens
- De documentatie is in het Engels
- het officiële ITIL 4 handboek in digitaal formaat, een examen voucher met Take2 optie