

# ITIL® 4 Direct, Plan & Improve (DPI)

3 Dagen (21 Uur) / Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen

Onze 3-daagse opleiding "ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve" is de universele ITIL® 4 module, die we terug vinden in beide trajecten ITIL 4 Managing Professional en ITIL 4 Strategic Leader.

Deze cursus biedt de praktische vaardigheden die nodig zijn om een "lerende en verbeterende" IT-organisatie te creëren, met een sterke en effectieve strategische richting.

Deze Direct, Plan and Improve - DPI opleiding focust op volgende basis principes van ITIL4:

- Continual improvement
- Measurement and reporting
- Portfolio management
- Organizational change management
- Risk management

- Onze prijs is inclusief cursusmateriaal, het officiële ITIL 4 DPI handboek in digitaal formaat, een examen voucher met Take2 optie en lunch.



## OVER DEZE OPLEIDING ITIL 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN AND IMPROVE

Deelnemers verwerven de nodige kennis en ervaring door middel van presentaties, activiteiten, oefeningen en voorbeelden die deel uitmaken van de cursus, en zullen voorbereid worden om te slagen voor het ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve certificatie examen.

De ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve cursus werd ontworpen om ITSM-professionals een praktische en strategische methode te bieden voor het plannen en leveren van voortdurende verbetering met de nodige flexibiliteit. Het is gericht op managers van alle niveaus die betrokken zijn bij het vormgeven van strategie of het ontwikkelen van een continu verbeterend team. Het zal zowel praktische als strategische elementen bevatten.

## WAAROM DEZE OPLEIDING VOLGEN?

Na het volgen van onze ITIL 4 DPI cursus, krijgt u meer inzicht in:

- De sleutelbegrippen van direction, planning and improvement.
- De doelstelling van wat moet worden gestuurd en / of gepland en weten hoe de belangrijkste principes en methoden van sturing en planning in die context moeten worden gebruikt.
- De rol van governance, risk and compliance (GRC) en weten hoe deze principes en methodes te integreren in the service value system (SVS).
- De belangrijkste principes en methoden van continual improvement voor alle soorten verbetering.
- De belangrijkste principes en methoden van Communication and Organizational Change Management voor begeleiding, planning en verbetering.
- De belangrijkste principes en methoden van measurement and reporting in direction, planning, and improvement.
- Hoe te sturen, plannen, en te verbeteren: value streams en hun toepassing.

## BESCHRIJVING VAN DE OPLEIDING ITIL 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN & IMPROVE (DPI)

### Module 1: Inleiding

- Doel van de opleiding en planning
- Het ITIL® 4 certificatie schema
- Oefeningen
- Voorstellen van de case studies
- Examen details

## **Module 2: The Core Concepts of DPI**

- Basis voor direction
- Basis voor planning
- Basis voor improvement
- Andere belangrijke elementen

## **Module 3: DPI through Service Value Chain and Guiding Principles**

- DPI of the SVS
- DPI of guiding principles

## **Module 4: Role of Direction in Strategy Management**

- Introducing Strategy Management
- Developing effective strategies

## **Module 5: Implementation of Strategies**

- Managing risks
- Beslissingen nemen via Portfolio Management
- Directing via Governance, Risk and Compliance (GRC)

## **Module 6: Introduction to Assessment and Planning**

- Basis principes van assessment
- Efficiënte assessments voeren
- Belangrijkste concepten van planning

## **Module 7: Assessment and Planning through VSM**

- Inleiding tot Value Stream Maps
- Value Stream Maps ontwikkelen
- Meer weten over VSM

## **Module 8: Measurement, Reporting and Continual Improvement**

- Measurement and Reporting
- Alignment of measurements and metrics
- Success factors and key performance indicators
- Continual improvement

## **Module 9: Measurements and Continual Improvement through Dimensions and the Service Value Chain**

- Measurements for the Four Dimensions
- Continual Improvement of the Service Value Chain and practices

## **Module 10: OCM Principles and Methods**

- Basis van OCM
- OCM doorheen DPI en Service Value Chain
- Weerstand en versterking

## **Module 11: Communication Principles and Methods**

- De basis van een efficiënte communicatie
- Communication with stakeholders

## **Module 12: SVS Development Using Four Dimensions**

- Organizations and people in the SVS
- Partners and suppliers in the SVS
- Value streams and processes in the SVS
- Information and technology in the SVS

## **Vorbereitung tot het examen: Blanco proef examens**

## VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

---

De opleiding ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve richt zich tot professionals en managers in de IT en bedrijfsdomeinen die hun eerste stappen wensen te zetten in service management. Deze opleiding is tevens bedoeld voor mensen die reeds vertrouwd zijn met vroegere versies van ITIL of andere best practices in dat domein en die alles willen weten over ITIL 4. Deze opleiding en de desbetreffende certificatie kunnen belangrijk zijn voor volgende functies:

- IT Support Staff
- IT Consultants
- Business Managers
- Business Process Owners
- IT Developers
- Service Providers
- System Integrators
- Alle medewerkers uit het DevOps team

## VEREISTE VOORKENNIS

---

Om deel te nemen aan deze cursus, moet u reeds in het bezit zijn van een ITIL 4 Foundation certificaat.

De deelnemers zullen aan B2B Learning een copie moeten voorleggen van hun certificaat alvorens te kunnen worden toegelaten tot deze opleiding. Indien u dit examen nog moet afleggen raden wij u aan om onze ITIL 4 Foundation opleiding te volgen, een eLearning module te boeken of om via zelfstudie het examen te komen afleggen bij B2B Learning.

Om deel te nemen aan deze cursus, moet u reeds in het bezit zijn van een ITIL 4 Foundation certificaat.

De deelnemers zullen aan B2B Learning een copie moeten voorleggen van hun certificaat alvorens te kunnen worden toegelaten tot deze opleiding. Indien u dit examen nog moet afleggen raden wij u aan om onze ITIL 4 Foundation opleiding te volgen, een eLearning module te boeken of om via zelfstudie het examen te komen afleggen bij B2B Learning.

## INFORMATIE OVER HET EXAMEN

---

- Meerkeuze vragen (1 punt per vraag)
- Minimum score om te slagen: 65% (26 punten of meer)
- 40 vragen
- Gesloten boek
- Duur: 90 minuten (+ 15 minuten voor niet-Engelstaligen)

U zal tijdens de opleiding uw examen voucher ontvangen (met Take2 optie). 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.

## CURSUSMATERIAAL

---

Deelnemers krijgen een gecrediteerde set van cursus materiaal in digitaal formaat (eBook) inclusief een pre-en post-reading gids en blanco proef examens. Deelnemers kunnen indien zij dit wensen het eBook 1x printen rekening houdend met de B2B Learning terms of use.