

# ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)

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



Onze 3-daagse opleiding "ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support" maakt deel uit van het traject ITIL 4 Managing Professional en is één van de certificaties die nodig zijn voor het behalen van de "Managing Professional MP" certificatie.



Deze cursus behandelt de integratie van IT-werkgebieden, van het ontwerpen, bouwen en testen tot de lancering, uitvoering en ondersteuning van producten en diensten. Deze module biedt ook richtlijnen voor het opbouwen en onderhouden van professionele vaardigheden zoals samenwerking, sterke en positieve cultuur, geïntegreerde teams en werknemerstevredenheid.

De module "Create, Deliver and Support" is afgestemd op het middelste deel van de ITIL4-waardeketen, die gaat over het creëren, leveren en ondersteunen van services.

Deelnemers verwerven relevante kennis en ervaring door middel van presentaties, activiteiten, oefeningen en voorbeelden die in de cursus zijn opgenomen, en worden voorbereid om te slagen voor het ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support certificatie examen.

## WAAROM DEZE OPLEIDING VOLGEN?

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

- Hoe een 'service value stream' plannen en ontwikkelen om diensten te creëren, te leveren en te ondersteunen
- De voordelen en uitdagingen van 'service quality' en een continual improvement cultuur
- Hoe innovatieve en betrouwbare technische ondersteuning bieden aan klanten in een steeds competitiever wordende markt

## BESCHRIJVING VAN DEZE OPLEIDING

### Module 1: Organisatie en cultuur

- Organisatiestructuren
- Teamcultuur
- Continuous Improvement Culture
- Collaborative Culture
- Customer-Oriented Mindset
- Positive Communication

### Module 2: Effective Teams

- Capabilities, Roles and Competencies
- Workforce Planning
- Employee Satisfaction Management
- Results Based Measuring and Reporting

### Module 3: Information Technology to Create, Deliver and Support Service

- Integration and Data Sharing
- Reporting and Advanced Analytics
- Collaboration and Workflow
- Robotic Process Automation
- Artificial Intelligence and Machine Learning
- CI/CD
- Information Model

### Module 4: Value Stream

- Anatomy of a Value Stream
- Designing a Value Stream
- Value Stream Mapping

### Module 5: Value Stream to Create, Deliver and Support Services

- Value Stream for Creation of a New Service

## Module 6: Value Stream for User Support

- Value Stream Model for Restoration of a Live Service

## Module 7: Prioriteiten en werk beheren

- Managing Queues en Backlogs
- Prioriteiten stellen
- Shift-Left Approach

## Module 8: Commerciële en aankoop beschouwingen

- Zelf maken of aankopen
- Sourcing Models
- Service Integration en management

## Vorbereiding op het examen: blanco proefexamen

## VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

---

De ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve-cursus is gericht op servicemanagers die betrokken zijn bij elke fase van de levenscyclus van producten en services, teamleiders en het middenmanagement van serviceproviders, service- en product-owners.

Deze cursus en de bijbehorende certificering kunnen nuttig zijn voor de volgende functies/jobs:

- IT Operations Manager
- Service Desk
- Availability Managers
- Service Managers & Architects
- Technology Support Teams,
- Developers
- Project Managers, Business Relationship Managers, Product Owners

## VEREISTE VOORKENNIS

---

Om deel te nemen aan deze cursus moet u in het bezit zijn van het ITIL 4 Foundation certificaat. Deelnemers zullen aan B2B Learning een copie moeten voorleggen van dit certificaat alvorens te worden toegelaten tot de opleiding. Indien u dit examen nog moet afleggen kan u dit door een cursus ITIL 4 Foundation te volgen, klassikaal of per elearning. U kan tevens aan zelfstudie doen en het examen bij B2B Learning komen afleggen.

## OVER HET EXAMEN

---

- Multiple-choice examen (1 goed antwoord per vraag)
- Om te slagen moet u minstens 65% behalen
- 40 vragen
- Gesloten boek examen
- Duur: 90 minuten + 25% extra tijd 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.

## CURSUS MATERIAAL

---

Deelnemers krijgen geaccrediteerd digitaal cursus materiaal onder de vorm van een eBook, inclusief proefexamens. Indien de deelnemer dit wenst kan hij 1x het digitale materiaal printen. Let wel dit materiaal is auteursrechterlijk beschermd. (zie algemene voorwaarden van B2B Learning)

Het cursus materiaal en het examen zijn in het Engels.