

## ITIL 4 FOUNDATION BRIDGE (RECERTIFICATION) - E-LEARNING+

ORGANISEER U MET ITIL4® VOOR DE DIGITALE TRANSFORMATIE!

I.S.M.  Ssbm

### OMSCHRIJVING

#### Introductie

Aan de hand van het service management framework ITIL® kunnen IT organisaties hun services, processen, mensen en technologie optimaal afstemmen op de bedrijfsstrategie en de klantenbehoeftes. ITIL® biedt richtlijnen en best practices om waarde te creëren door de juiste digitale services te voorzien en deze te ondersteunen met kwaliteitsvolle processen. ITIL® helpt organisaties relevant te blijven in een wereld van continue verandering.

ITIL® is op wereldvlak het meest toegepaste **best practice framework** voor service management, en dit zowel in de publieke als de private sector, van KMO tot multinational.

#### Omschrijving

##### Organiseer u met ITIL4® voor de digitale transformatie!

We bevinden ons in een tijd van ongekende verandering. We zijn meer dan ooit in de digitale economie terecht gekomen. Het komt er voor service providers op aan om zich optimaal te organiseren. Het succes van digitale transformatie hangt immers af van de juiste interactie tussen mensen, processen en digitale technologieën. Het is een steeds snellere en complexere omgeving, waardoor organisaties flexibeler moeten zijn om in deze snel veranderende wereld relevant te blijven of voorsprong te nemen. *Lean* en *agile* werken zijn een must geworden. ITIL4® helpt IT-organisaties met deze uitdagingen.

##### Start uw 'digitale tocht' met ITIL4® van waar u nu bent!

Het geniale aan ITIL4® is dat IT organisaties op hun digitale tocht kunnen starten vanuit de situatie waarin ze zich momenteel bevinden. Bij het uittekenen van de processen of waardestromen merkt men immers dikwijls dat een aantal noodzakelijke praktijken nog niet goed geregeld zijn, bijvoorbeeld het behandelen van incidenten of het implementeren van *changes of releases*. Ook deze basiszaken komen aan bod in ITIL4®. Het komt er op aan om vanuit de best practices te bekijken wat het beste is voor u. Op deze manier worden uw bestaande investeringen in services en processen beschermd. Het is een vertrekpunt.

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Deze E-learning+ bridge class is specifiek bestemd voor professionals die houder zijn van ITIL v3 foundation certificaat en die de brug willen maken naar ITIL 4.

#### Voorkennis

Houder zijn van ITIL v3 Foundation certificaat.

#### Methodologie

##### De E-learning+ methode

De zestien e-learning modules kunt u op eigen tempo doornemen. De modules hebben een duur van 20 tot 45 minuten. U krijgt een persoonlijke login op ons digitaal leerplatform gedurende 90 dagen.

E-learning+ bij SBM/Scala is veel meer dan gewoon e-learning:

Na iedere module krijgt u een aantal testvragen met als doel uzelf te evalueren als u de leerstof goed hebt begrepen.

De e-learning modules zijn lokaal verankerd: in de Nederlandse taal en vol van praktische voorbeelden uit onze lokale industrie en organisaties.

In de modules ziet u zowel de gebruikte slides als de docent op één scherm. Dit maakt het levendig en houdt uw focus op scherp.

U kunt steeds vragen stellen aan de docent via een Q&A forum op het digitaal leerplatform.

Hebt u toch nog moeite met de e-learning modules omdat u vaststelt dat u er niet toe komt om geconcentreerd achter uw PC te zitten? Dan kunt u nog steeds kiezen om 'uit te wijken' naar een andere formule zoals 'blended learning' of 'virtuele classroom' sessies.

#Doelgericht #Efficiënt #Flexibel diepgaande kennis verwerven via #100%online opleiding met #zeer hoog leerrendement op #100%eigen leertempo met #interactie met docent via Q&A en #Praktijk cases hét essentieel onderdeel uitmaken om te komen tot beklijvende onmiddellijk toepasbare kennis.

## PROGRAMMA

- **Module 1 – e-learning+**: Waarom hebben we service management nodig?
- **Module 2 – e-learning+**: De belangrijkste concepten van service management
- **Module 3 – e-learning+**: De vier dimensies van service management
- **Module 4 – e-learning+**: Het ITIL service value system
- **Module 5 – e-learning+**: De zeven 'guiding principles'
- **Module 6 – e-learning+**: Governance en de service value chain
- **Module 7 – e-learning+**: The best practices
- **Module 8 – e-learning+**: Continual improvement
- **Module 9 – e-learning+**: Incident- en problem management
- **Module 10 – e-learning+**: Service request management en requests
- **Module 11 – e-learning+**: IT asset-, configuration en monitoring & event management
- **Module 12 – e-learning+**: Change enablement, release management
- **Module 13 – e-learning+**: Service level management
- **Module 14 – e-learning+**: Continual improvement, info security-, relationship- en supplier management
- **Module 15 – e-learning+**: Deployment management
- **Module 16 – e-learning+**: Publicaties en certificatie schema

### Certificatie

De opleiding is eveneens een zeer goede voorbereiding op het Foundation Certificatie examen. Dit is een 40-vragen multiple choice examen waarbij u 26 vragen correct moet beantwoorden.

De **kostprijs van ITIL® 4 - Foundation examen** (erkend door Peoplecert.) zit **NIET** vervat in de kostprijs van de opleiding. De kostprijs voor het examen bedraagt €250,00 (excl BTW).

### U kunt het examen op 2 manieren afleggen:

**ofwel** legt u zelfstandig via uw eigen laptop vanop eender welke plaats een web based examen af. U krijgt van ons hiervoor een voucher.

**ofwel** kunt u naar een SBM-Campus komen op een vooraf vastgelegd moment en daar het online examen afleggen onder het proctorschap van de docent.

Het volstaat dat u vooraf bij de inschrijving aangeeft als u aan het examen wenst deel te nemen of niet. De manier waarop kunt u op het einde van de training nog beslissen.

De training wordt georganiseerd in samenwerking met Strict, ATO van Peoplecert.

## DOCENT

**Joost Bertrem** is een gecertificeerde trainer en consultant in ITIL® en Lean IT. Hij implementeert sinds verschillende jaren ITIL® en Lean IT in zowel multinationals, grote organisaties als kleine en middelgrote bedrijven. Joost is een geïnspireerde hoofdspreker op conferenties en seminars over servicemanagement en IT-governance. Hij combineert de kracht van strategisch denken met praktische ervaring. Zijn trainingen staan vol met praktische voorbeelden en cases uit het bedrijfsleven. Hij wil dat zijn training de deelnemers motiveert om de oefeningen die ze hebben geleerd enthousiast op te starten.

## PARTNERS

De training wordt georganiseerd in samenwerking met Strict, ATO van PeopleCert.