

## ITIL SPECIALIST | HIGH VELOCITY IT

HOE DE VRAAG VAN DE (INTERNE) KLANT OMZETTEN NAAR "IT ENABLED" SERVICES?

I.S.M. 

### OMSCHRIJVING

#### Introductie

Het best practices framework ITIL toont de service providers de richting hoe ze maximum waarde kunnen bieden met hun digitale diensten en hoe ze dan best hun IT-organisaties inrichten.

Deze module gaat specifiek in op de manieren waarop digitale organisaties en digitale besturingsmodellen functioneren in **hogesnelheidsomgevingen**. Het zal aspirant- of traditionele IT-organisaties helpen om op een vergelijkbare manier te werken als succesvolle digitaal-native organisaties.

Deze module omvat het gebruik van moderne aanpakken zoals **Agile, Lean en DevOps**. De uitdagingen van **digitale transformatie** waarbij traditionele workflows met de klant worden vervangen door nieuwe, ondersteund met de nieuwe technologieën.

Technische praktijken en technologieën komen aan bod zoals Cloud, Automation en Automatic Testing, gericht op snelle levering van producten en diensten om maximale waarde te verkrijgen.

#### Omschrijving

Na het behalen van het ITIL 4-foundation certificaat kun u - via het volgen van vier geavanceerde modules – evolueren tot ITIL® Managing Professional binnen de track "**ITIL 4 Managing Professional (MP)**".

De vier geavanceerde ITIL® specialist modules zijn telkens vier 3-daagse opleidingen die als bovenbouw aangeboden worden na het succesvol volg van de ITIL® 4 foundation opleiding:

1. ITIL® specialist | Create, Deliver & Support - 3 daagse opleiding (of 6 sessies van 3 uur)
2. ITIL® specialist | Drive Stakeholder value - 3 daagse opleiding (of 6 sessies van 3 uur)
3. ITIL® specialist | High Velocity-IT - 3 daagse opleiding (of 6 sessies van 3 uur)
4. ITIL® strategist | Direct, Plan & Improve - 3 daagse opleiding (of 6 sessies van 3 uur)

#### **ITIL® specialist | Create, Deliver & Support:**

Deze module behandelt de *'kern'*-activiteiten voor servicebeheer en breidt de huidige reikwijdte van ITIL uit naar het *'creëren'* van services. Deze module richt zich op de integratie van verschillende waarestromen en activiteiten voor het creëren, leveren en ondersteunen van IT-ondersteunde producten en diensten, terwijl ook ondersteunende praktijken, methoden en tools worden behandeld.

#### **ITIL® specialist | Drive Stakeholder value:**

Deze module behandelt de interacties tussen de klanten en de digitale services. provider. Alle mogelijke vormen van *'engagement'* en interacties met klanten, leveranciers en andere stakeholders komen hier aan bod. Hier wordt de vraag omgezet in IT-enabled services.

#### **ITIL® specialist | High Velocity-IT:**

Deze module onderzoekt de manieren waarop digitale organisaties en digitale besturingsmodellen functioneren in hogesnelheidsomgevingen. Het zal aspirant-organisaties helpen om op een vergelijkbare manier te werken als succesvolle digitaal-native organisaties.

#### **ITIL® strategist | Direct, Plan & Improve:**

Deze module biedt leidinggevenden de *praktische vaardigheden die nodig zijn om een 'lerende en verbeterende'* IT-organisatie te creëren, met een sterke en

effectieve strategische richting.

### Voor wie is deze opleiding bestemd?

IT-managers en medewerkers die betrokken zijn bij:

- Digitale diensten
- Digitale transformatie projecten

IT-managers en medewerkers die meer agile en lean willen werken in plaats van de traditionele waterval aanpak.

IT-managers die de mindset van de medewerkers willen oriënteren naar werkwijzen die meer lean, agile en flexibel zijn in een omgeving die meer en meer *'IT-velocity'* noodzaakt.

Managers en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor continue verbetering

Service delivery managers.

### Voorkennis

Houder zijn van het ITIL 4 foundation certificaat is **vereist!**

### PROGRAMMA

- *Begrijpen en inzichten in het concept 'high-velocity' van de digitale onderneming waarbij er uiteraard aandacht voor de rol van IT binnen het concept 'high-velocity'*
- *Inzicht en begrijpen van de 'digitale product lifecycle' binnen de context van het 'ITIL operating model'*
- Begrijpen van het belang van fundamentele hoofdprincipes van ITIL en andere fundamentele concepten die bijdragen tot het realiseren van *'high velocity IT'*
- Leren hoe value te borgen binnen digitale producten

### 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.