

Opleiding : ITIL® Experience (versie 5), PeopleCert-certificering

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. I5E

Prijs : 1930 € V.B.

NEW

ITIL® Experience biedt een kader om de menselijke ervaring te integreren in het ontwerp, de levering en de verbetering van digitale producten en diensten. De training laat zien hoe percepties, vertrouwen, gedrag en emoties de gecreëerde waarde beïnvloeden, en dat gaat verder dan alleen functionele prestaties.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De belangrijkste concepten van ITIL® toelichten vanuit het perspectief van experience management
- ✓ Beschrijf hoe de ervaring van invloed is op producten, diensten, relaties, overeenkomsten en servicetrajecten
- ✓ Inzicht krijgen in de betrokken partijen bij de ervaring, de spanningen tussen rollen en de daarmee samenhangende vertrouwensvereisten
- ✓ Onderzoeken hoe de ervaring tot uiting komt in de vier ITIL®-dimensies en in de levenscyclus van het product/de dienst

Doelgroep

Afdelingshoofden en verantwoordelijken voor de klantervaring: Service Owners, Customer Experience Managers, verantwoordelijken voor continue verbetering. Productmanagers, verantwoordelijken voor digitale producten, UX/CX-ontwerpers. Experts op het gebied van transformatie en architectuur, verantwoordelijken voor governance en het bedrijfsmodel. Projectleiders innovatie.

Voorafgaande vereisten

In het bezit zijn van het ITIL® Foundation-certificaat (versie 5) of het ITIL® 4 Foundation-certificaat. Ervaring op het gebied van digitaal productmanagement, servicemanagement, UX of digitale transformatie is een pluspunt om optimaal van de opleiding te kunnen profiteren.

DEELNEMERS

Afdelingshoofden en verantwoordelijken voor de klantervaring: Service Owners, Customer Experience Managers, verantwoordelijken voor continue verbetering. Productmanagers, verantwoordelijken voor digitale producten, UX/CX-ontwerpers. Experts op het gebied van transformatie en architectuur, verantwoordelijken voor governance en het bedrijfsmodel. Projectleiders innovatie.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

In het bezit zijn van het ITIL® Foundation-certificaat (versie 5) of het ITIL® 4 Foundation-certificaat. Ervaring op het gebied van digitaal productmanagement, servicemanagement, UX of digitale transformatie is een pluspunt om optimaal van de opleiding te kunnen profiteren.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Certificatie

Het examen wordt op een later tijdstip afgelegd, onder individueel toezicht via webcam door de certificeringsinstantie. Het bestaat uit een meerkeuzetoets met 40 vragen, waarbij het gebruik van studieboeken is toegestaan, en duurt 1 uur en 30 minuten. Om te slagen voor het examen is een minimumscore van 70% vereist. De voucher is inbegrepen in de verkoopprijs van de opleiding.

Opleidingsprogramma

1 Inleiding

- De plaats van ITIL® Experience binnen het ITIL®-kwalificatieschema.
- Doelstellingen van de module en aansluiting bij andere ITIL®-publicaties en -certificeringen.

Groepsdiscussie

Begeleide discussie in tweetallen of kleine groepen, waarbij een verband wordt gelegd met de ITIL®-concepten.

2 ITIL®-basisprincipes en een totaalbeeld van de ervaring

- Een gestructureerd overzicht van de belangrijkste concepten van ITIL®: leidende principes, begrippen rond producten en diensten, de levenscyclus van producten en diensten, de vier dimensies en het ITIL®-waardesysteem.
- Inzicht in de ervaring als menselijk fenomeen: gevoelens, cognitie, lichamelijke toestand, anticipatie, waarneming en evaluatie.
- Kenmerken van de digitale ervaring en het verband tussen ervaring, waarde, vertrouwen en betrokkenheid.

Workshop storytelling

Deel een opvallende gebruikerservaring (positief of negatief) die je onlangs hebt gehad met een digitale dienst of een digitaal product.

3 Betrokkenen bij de ervaring en omgaan met spanningen

- Identificatie van de belangrijkste belanghebbenden, zowel aan de consumentenzijde als aan de leverancierszijde.
- Analyse van spanningen: consument-leverancier, interne spanningen aan de kant van de consument, interne spanningen aan de kant van de leverancier.

4 Ervaring en de vier ITIL®-dimensies

- Analyse van de rol van de activiteiten in de waardeketen (ontdekken, ontwerpen, verwerven, bouwen, omzetten, exploiteren, leveren/ondersteunen) bij het creëren van belevingsmomenten.
- Onderscheid tussen functionele interacties en relationele interacties.
- Veelvoorkomende knelpunten opsporen: uiteenlopende verwachtingen, onduidelijke afspraken, ontoereikende feedbacklussen.
- In kaart brengen van de rollen en vertrouwensvereisten gedurende het hele traject.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

5 De ervaring vastleggen: bewijzen, signalen en kwaliteit

- Uitdagingen en beperkingen bij het vastleggen en meten van ervaringen.
- Verkenning van de vier ervaringsdomeinen: persoonlijk, functioneel, relationeel en contextueel.
- Soorten bewijsmateriaal: digitale en narratieve signalen, primaire, secundaire en tertiaire gegevens.
- Beoordeling van de gegevenskwaliteit: consistentie, betrouwbaarheid, veelvoorkomende anti-patronen, rollen en instrumenten voor het vastleggen van gegevens.

6 Dienstverloop: relaties, overeenkomsten en trajecten van de belanghebbenden

- Inzicht in dienstrelaties en soorten overeenkomsten.
- Een analyse van de ervaring vanuit contractueel en relationeel oogpunt.
- De zeven stappen van het servicetraject: verkennen, betrekken, aanbieden, afspreken, inwerken, samen creëren, evalueren.
- Analyse van de trajecten van consumenten en leveranciers, identificatie van aandachtspunten, signalen en anti-patronen op basis van rollen en sleutelmomenten.

7 Voortdurende verbetering van de gebruikerservaring

- Integratie van de ervaring in het ITIL®-model voor continue verbetering.
- De centrale rol van vertrouwen en psychologische veiligheid bij de betrouwbaarheid van signalen en de kwaliteit van verbeteringen.
- Gevolgen voor de volgende aspecten: organisatie & mensen, informatie & technologie, partners & leveranciers, waardestromen.

8 AI, ervaring en bestuur

- De rol van AI bij het vastleggen, interpreteren en sturen van de ervaring.
- Een model voor de integratie van AI vanuit een ervaringsgericht perspectief.
- Verantwoord bestuur: digitale ethiek, verklaarbaarheid, vertrouwen, behoud van de menselijke autonomie.
- AI positioneren als medespeler in dienstverleningstrajecten.

9 ITIL® en andere referentiekaders

- Complementariteit tussen ITIL® en DevOps voor het beheer van de levenscyclus van producten en diensten.
- De rol van projectmanagement bij het doorvoeren van veranderingen.
- Koppeling tussen ITIL® en PRINCE2 voor het duurzaam aansturen van veranderingen, producten en diensten.

10 Herhaling van de lesstof en voorbereiding op het examen

- Overzicht en herhaling van de belangrijkste begrippen.
- Quizzen en oefeningen ter verdieping.
- Begeleide voorbereiding op het ITIL® Experience-examen (v5).
- Proefexamen.

Dit programma is een origineel concept, ontwikkeld door de pedagogische teams van ORSYS Formation. Elke reproductie, weergave, aanpassing of exploitatie, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ORSYS, is ten strengste verboden. ORSYS behoudt zich het recht voor om alle nodige maatregelen te nemen ter bescherming van haar intellectuele-eigendomsrechten.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 9 dec.

2027 : 10 maa., 10 mei, 14 juni, 25 aug., 3 nov.,
8 dec.

LILLE

2027 : 14 juni, 8 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 9 dec.

2027 : 10 maa., 10 mei, 14 juni, 25 aug., 3 nov.,
8 dec.