

Opleiding : ITIL® 5 Foundation met Aheady-training, PeopleCert-certificering

Cursusmateriaal en examen in het Frans

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. I5F

Prijs : 1930 € V.B.

NEW

ITIL® is een wereldwijd erkend referentiekader voor het beheer van digitale producten en diensten. Het biedt een gemeenschappelijke taal en structurerende concepten om organisaties te helpen samen met hun belanghebbenden waarde te creëren, door de prestaties, betrouwbaarheid, samenwerking en resultaten te verbeteren. Met ITIL® 5 evolueert het raamwerk in het verlengde van eerdere versies: het versterkt een organisatorische, meer productgerichte aanpak die is afgestemd op complexe omgevingen, automatisering en kunstmatige intelligentie, terwijl het toepasbaar blijft in uiteenlopende contexten en op verschillende ontwikkelingsniveaus. De opleiding vormt het instapniveau om de onmisbare basisbegrippen onder de knie te krijgen: sleutelbegrippen, servicerelaties, vier dimensies, product-/servicelevenscyclus, het ITIL®-waardesysteem, leidende principes, praktijken en waardestromen. Ze bereidt voor op het behalen van de ITIL® 5 Foundation-certificering.



INFORMATIE

DEELNEMERS

Directeuren, IT-managers, operationele managers en leidinggevendenden; projectleiders, productmanagers en service-eigenaren; teamleiders, architecten en applicatiemanagers; consultants en kwaliteitsmanagers; procesbeheerders en praktijkverantwoordelijken. Alle professionals die betrokken zijn bij het ontwerp, de ontwikkeling, de overgang, de exploitatie, de levering, de ondersteuning of de verbetering van digitale producten en diensten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

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.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De belangrijkste termen en concepten van ITIL® 5 Foundation onder de knie krijgen
- ✓ Uitleg geven over het gezamenlijk creëren van waarde en dienstverleningsrelaties, evenals de bijbehorende rollen
- ✓ De vier dimensies van het beheer van producten en diensten beschrijven
- ✓ Het doel en de onderdelen van het ITIL®-waardesysteem toelichten
- ✓ De richtlijnen toepassen om ITIL® in te voeren en aan te passen aan de context
- ✓ Inzicht krijgen in de levenscyclus van producten en diensten en de daarmee samenhangende activiteiten
- ✓ Inzicht krijgen in de rol van managementpraktijken bij de implementatie van ITIL®
- ✓ Het belang van het in kaart brengen, het in kaart brengen en het beheren van waardestromen toelichten
- ✓ Bereid je effectief voor op het ITIL® 5 Foundation-examen met de Teams Aheady-agent

Doelgroep

Directeuren, IT-managers, operationele managers en leidinggevenden; projectleiders, productmanagers en service-eigenaren; teamleiders, architecten en applicatiemanagers; consultants en kwaliteitsmanagers; procesbeheerders en praktijkverantwoordelijken. Alle professionals die betrokken zijn bij het ontwerp, de ontwikkeling, de overgang, de exploitatie, de levering, de ondersteuning of de verbetering van digitale producten en diensten.

Certificatie

Het certificeringsexamen vindt online plaats, op een later tijdstip, onder toezicht op afstand door PeopleCert. De voucher is bij de prijs van de opleiding inbegrepen. Het examen bestaat uit een meerkeuzetoets met 40 vragen die binnen 60 minuten moeten worden beantwoord. Om het certificaat te behalen, is een minimumscore van 65 % vereist.

Opleidingsprogramma

1 Inleiding

- Inleiding tot ITIL®.
- Omschrijving van de doelstellingen en de reikwijdte van de ITIL® 5 Foundation-certificering, met vermelding van de verwachtingen en de opzet van het certificeringsexamen.

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.

2 Belangrijke begrippen op het gebied van het beheer van digitale producten en diensten

- De belangrijkste definities en fundamentele verschillen tussen de begrippen 'product' en 'dienst'.
- Het onderscheid tussen digitale producten en digitale diensten, evenals de onderliggende processen om deze doeltreffend te beheren.
- De begrippen 'waarde' en 'waardecreatie'.

3 Dienstbetrekkingen

- Identificatie van de belangrijkste actoren en de bijbehorende verantwoordelijkheden in een dienstverleningsrelatie.
- De rollen van de dienstverlener, de aanbieder van digitale producten, de afnemer van diensten, de klant, de gebruiker en de sponsor.
- Analyse van het beheer van de kwaliteit van de dienstverlening en de serviceniveaus, met de nadruk op service level agreements (SLA's).
- Analyse van prestatie-indicatoren en bijbehorende maatregelen om een optimale kwaliteit te waarborgen die voldoet aan de verwachtingen van de belanghebbenden.

4 De vier dimensies van het beheer van producten en diensten

- Een overzicht van de holistische benadering van het beheer van producten en diensten, waarbij de vier essentiële aspecten die in aanmerking moeten worden genomen, nader worden toegelicht:
- Organisatie & mensen: beheer van de bedrijfscultuur, leiderschap en competenties binnen de organisatie.
- Informatie & technologie: de rol van gegevens, hulpmiddelen, automatisering, kunstmatige intelligentie en gegevensbeheer.
- Partners en leveranciers: beheer van afhankelijkheden, strategische relaties met leveranciers en afstemming op de doelstellingen van de organisatie.
- Waardestromen en processen: inzicht in waardestromen, de organisatie daarvan en een effectief procesbeheer om continu waarde te leveren.

5 Het ITIL®-waardensysteem

- Bestuur: de mechanismen voor toezicht en besluitvorming.
- Voortdurende verbetering: het proces van voortdurende evaluatie en verbetering.
- Leidende principes: de waarden en principes die ten grondslag liggen aan de beslissingen en acties binnen de organisatie.
- Waardeketen: de aaneenschakeling van activiteiten die waarde creëren.
- Managementpraktijken: de praktijken die moeten worden toegepast om producten en diensten doeltreffend te beheren.

6 De ITIL®-richtlijnen

- Focus op waarde: ervoor zorgen dat alle activiteiten waarde creëren voor de organisatie en haar belanghebbenden.
- Begin waar je bent: maak gebruik van de bestaande middelen en mogelijkheden.
- Ga stapsgewijs te werk op basis van feedback: werk in opeenvolgende fasen en pas je aan op basis van de feedback.
- Samenwerken en de zichtbaarheid bevorderen: de samenwerking tussen teams stimuleren en processen transparant maken.
- Holistisch denken en werken: inzicht krijgen in de onderlinge samenhang tussen de verschillende onderdelen van het beheersysteem.
- Houd het eenvoudig en praktisch: vermijd onnodige complexiteit en richt je op praktische oplossingen.
- Houd het eenvoudig en praktisch: vermijd onnodige complexiteit en richt je op praktische oplossingen.

7 De ITIL®-waardeketen

- Ontdekken: de behoeften, verwachtingen en kansen verkennen.
- Ontwerpen: oplossingen bedenken die zijn afgestemd op de behoeften.
- Aanschaffen: de benodigde middelen voor de productie verkrijgen.
- Ontwikkelen: producten en diensten creëren.
- Omzetten: oplossingen aanpassen zodat ze in de praktijk kunnen worden toegepast.
- Exploitatie: diensten in de praktijk implementeren en onderhouden.
- Leveren: diensten verlenen aan gebruikers en klanten.
- Ondersteuning bieden: zorgen voor ondersteuning en het oplossen van problemen gedurende de gehele levenscyclus.

8 De ITIL®-praktijken

- Een gedetailleerd overzicht van de rol van ITIL®-praktijken.
- Inleiding tot de opbouw van de praktijkgidsen, die praktisch advies en werkwijzen bieden voor elk managementgebied.
- Het model voor voortdurende verbetering en de toepassing ervan.

9 Waardeflow: identificatie, in kaart brengen en beheer

- In kaart brengen van waardestromen.
- De verschillende soorten waardestromen.
- Analyse van de processtromen om knelpunten en kritieke controlepunten op te sporen en verbeteringsmogelijkheden te identificeren.

10 ITIL® en kunstmatige intelligentie (AI)

- Belangrijke definities van AI en aanverwante technologieën.
- De invloed van AI op de levenscyclus van producten en diensten.
- Integratie van AI in de activiteiten van de ITIL®-waardeketen.
- AI-beheer binnen het ITIL-raamwerk.

11 ITIL® en andere referentiekaders

- ITIL® en DevOps: hoe deze twee benaderingen kunnen worden geïntegreerd om de samenwerking tussen ontwikkelings- en operationele teams te verbeteren.
- ITIL® en projectmanagement: met name de integratie van PRINCE2 in de levenscyclus van producten en diensten om een gestructureerd projectmanagement te waarborgen gedurende de gehele ontwikkeling en levering van diensten.

12 NA DE OPLEIDING: vertrouw op Aheady, uw Teams-partner voor de voorbereiding op de certificering

- Je stelt zelf je trainingsschema op tot aan de examendatum; je geeft aan wanneer je beschikbaar bent (dagen, tijden, frequentie) en Aheady plant je voorbereidingssessies in.
- Sessies ingedeeld per hoofdstuk: elke sessie is gericht op een bepaald thema uit het programma, met meerkeuzevragen met antwoorden en uitleg in het formaat van het echte examen (40 vragen, 65 %).
- Een overzicht van de onderwerpen die je nog eens moet doornemen: op basis van je resultaten verwijst Aheady je direct naar de delen van het lesmateriaal die je als eerste moet herhalen.
- Een voortgangsrapportage, 24 uur per dag beschikbaar: u weet precies wanneer u klaar bent om het examen af te leggen.

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.