

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

Examen in het Frans

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. I5S

Prijs : 1930 € V.B.



5 / 5

NEW

De ITIL® Service-training (versie 5) biedt richtlijnen om organisaties te helpen uitmuntendheid te bereiken op het gebied van digitaal servicemanagement. De opleiding laat zien hoe mensen, processen en technologie op elkaar kunnen worden afgestemd om diensten gedurende hun gehele levenscyclus te beheren, met het oog op veerkracht, reactievermogen en tevredenheid van de belanghebbenden. De cursus bereidt voor op de geavanceerde ITIL® Service-certificering (versie 5), die deel uitmaakt van het ITIL® Managing Professional-traject.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Inzicht krijgen in de belangrijkste begrippen op het gebied van digitale producten en digitale diensten, evenals in de specifieke kenmerken van digitale diensten
- ✓ De reikwijdte, het doel, de voordelen en de uitdagingen van de ITIL®-levenscyclus voor producten en diensten toelichten vanuit een serviceperspectief
- ✓ Beschrijf hoe activiteiten in de waardeketen het beheer van diensten gedurende de gehele levenscyclus ondersteunen
- ✓ Voor elke activiteit in de levenscyclus inzicht krijgen in het doel, de reikwijdte, de fasen, de te leveren resultaten, de kritieke succesfactoren, de meetcriteria en de praktische aanbevelingen
- ✓ Inzicht krijgen in hoe de ITIL®-beheerpraktijken de activiteiten van de servicelevenscyclus mogelijk maken en ondersteunen
- ✓ Uitleggen hoe bedrijfsmodellen, waardestromen en organisatiestructuren bijdragen aan een doeltreffend beheer van digitale diensten
- ✓ Inzicht krijgen in de bijdrage van kunstmatige intelligentie, automatisering en aanvullende kaders zoals DevOps en PRINCE2 aan het servicemanagement

DEELNEMERS

Afdelingshoofden, Service Owners, Service Delivery Managers en operationele managers.

Supportmanagers, managers van servicecentra, managers voor incidenten, problemen, wijzigingen en bedrijfscontinuïteit.

Transitiemanagers, managers voor servicekwaliteit, SLA-managers en managers voor gebruikerservaring.

Architecten, consultants op het gebied van digitale

transformatie. Projectleiders, product- of portefeuillemanagers die producten en diensten op de lange termijn op elkaar moeten afstemmen. Alle professionals die betrokken zijn bij het ontwerpen, leveren, exploiteren, ondersteunen of continu verbeteren van digitale diensten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

In het bezit zijn van de ITIL® Foundation-certificering (versie 5) of de ITIL® 4 Foundation-certificering. Ervaring op het gebied van servicemanagement, bedrijfsvoering, levering, ondersteuning of digitale transformatie is een pluspunt.

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,

Doelgroep

Afdelingshoofden, Service Owners, Service Delivery Managers en operationele managers. Supportmanagers, managers van servicecentra, managers voor incidenten, problemen, wijzigingen en bedrijfscontinuïteit. Transitie managers, managers voor servicekwaliteit, SLA-managers en managers voor gebruikerservaring. Architecten, consultants op het gebied van digitale transformatie. Projectleiders, product- of portefeuillemanagers die producten en diensten op de lange termijn op elkaar moeten afstemmen. Alle professionals die betrokken zijn bij het ontwerpen, leveren, exploiteren, ondersteunen of continu verbeteren van digitale diensten.

Voorafgaande vereisten

In het bezit zijn van de ITIL® Foundation-certificering (versie 5) of de ITIL® 4 Foundation-certificering. Ervaring op het gebied van servicemanagement, bedrijfsvoering, levering, ondersteuning of digitale transformatie is een pluspunt.

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 in het Frans, die in 1 uur en 30 minuten moet worden afgelegd. Om te slagen voor het examen is een minimumscore van 65% vereist.

Opleidingsprogramma

1 Inleiding

- De positie van ITIL® Service binnen het ITIL®-kwalificatieschema.
- Doelstellingen van de module en aansluiting bij andere ITIL®-publicaties.

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

- Belangrijke begrippen op het gebied van digitale producten en digitale diensten.
- Het ITIL®-waardensysteem en de leidende principes.
- Kenmerken van digitale diensten en waardecreatie.
- De belanghebbenden
- Reikwijdte en doel van de levenscyclus van producten en diensten.

3 Ontdekken

- Doel en reikwijdte van de activiteit 'ontdekken' vanuit het perspectief van de dienstverlener.
- De rol van visie, positionering en portfolio bij het ontdekken van kansen.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die ontdekkingen mogelijk maken en ondersteunen.

praktische opdrachten, ...

De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

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.

4 Ontwerpen

- Doel en reikwijdte van de ontwerpactiviteit vanuit het perspectief van de dienstverlener.
- Principes van mensgericht ontwerpen en een holistische benadering van dienstontwerp.
- Design thinking.
- Specificaties, prototypes, servicemodellen en voorbereiding op de ingebruikname.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die het ontwerp mogelijk maken en ondersteunen.

5 Verwerven

- Doel en reikwijdte van de over te nemen activiteit.
- Verschillen tussen de aanschaf van technologieën, vaardigheden en diensten van derden.
- Beslissingen over inkoop, contracten, middelen en afstemming op de behoeften van de afdeling.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die het verwerven van kennis mogelijk maken en ondersteunen.

6 Bouw

- Omzetting van goedgekeurde ontwerpen in functionele serviceoplossingen.
- Ontwikkeling, configuratie, integratie, validatie en testen van de componenten die nodig zijn voor de dienst.
- Opstellen van documentatie die nodig is voor de overgang, de exploitatie, de oplevering en de ondersteuning.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die de opbouw mogelijk maken en ondersteunen.

7 De overgang maken

- Een gecontroleerde invoering van nieuwe of gewijzigde diensten in productieomgevingen.
- Transitieaanpakken, implementatieplanning, risicobeheer en early life support.
- Afstemming met de operationele afdelingen, de ondersteunende diensten en de leveranciers.
- Overgangsindicatoren, effectbeoordeling en communicatie met belanghebbenden.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die de transitie mogelijk maken en ondersteunen.

8 Benutten

- Benaderingen voor het gebruik van diensten in een reële omgeving.
- Monitoring, observeerbaarheid, prestaties, capaciteit, continuïteit, beveiliging en coördinatie met leveranciers.
- De rollen van de operationele teams, de ServiceOps-/ProductOps-teams en de bijdragende werkgroepen.
- Indicatoren voor operationele kwaliteit, automatisering en AIOps.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die de exploitatie mogelijk maken en ondersteunen.

9 Leveren

- Levering van de dienst in overeenstemming met de dienstverplichtingen en de service level agreements.
- Onboarding/offboarding, uitvoering van serviceactiviteiten en beheer van interacties met gebruikers.
- Kwaliteit van de dienstverlening, gebruikerservaring, feedback en verbeteringscycli.
- Stappen, te leveren resultaten, kritieke succesfactoren, meetcriteria en praktische aanbevelingen.
- Managementpraktijken die de dienstverlening mogelijk maken en ondersteunen.

10 Steunen

- Benaderingen voor de ondersteuning van digitale diensten.
- Incidentbeheer, reacties op ernstige situaties, bedrijfscontinuïteit en herstel van de dienstverlening.
- Kennisbenutting via evaluaties achteraf, kennisbeheer en preventieve verbeteringen.
- Stappen, te leveren resultaten, bijdragende werkwijzen en bijbehorende meetcriteria.
- Managementpraktijken die de ondersteuning van diensten mogelijk maken en bevorderen.

11 Levenscyclusbeheer

- Beheer van de volledige levenscyclus.
- Verdeling van verantwoordelijkheden via de bedrijfsmodellen en afstemming van de waardestromen.
- Organisatie, technologie, partners, leveranciers en andere factoren die het servicemanagement mogelijk maken.
- Succesfactoren voor een effectief digitaal dienstbeheer.
- De bijdrage van AI, automatisering en het AI-capaciteitenmodel aan methoden en instrumenten voor servicemanagement.
- Het model van voortdurende verbetering.
- Value stream mapping.

12 ITIL® en andere referentiekaders

- De complementariteit tussen ITIL® en DevOps bij het beheer van de levenscyclus van producten en diensten.
- De rol van projectmanagement bij het doorvoeren van veranderingen in het ITIL®-waardesysteem.
- Koppeling tussen ITIL® en PRINCE2 / PRINCE2 Agile voor een efficiënte oplevering van projecten, producten en diensten.

13 Cursusherhaling / examenvoorbereiding

- Overzicht en samenvatting.
- 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 : 7 dec.

2027 : 10 feb., 5 apr., 14 juni, 23 aug., 13 okt., 29 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 7 dec.

2027 : 10 feb., 5 apr., 14 juni, 23 aug., 13 okt., 29 nov.

BRUXELLES

2027 : 10 feb., 5 apr., 13 okt., 29 nov.