

Opleiding : ITIL® 5 Foundation, PeopleCert-certificering

Cursusmateriaal in het Frans, examen in het Engels

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. IFT

Prijs : 1690 € V.B.

NEW

ITIL® is een wereldwijd erkend raamwerk voor het beheren 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 prestaties, betrouwbaarheid, samenwerking en resultaten te verbeteren. Met ITIL® 5 evolueert het raamwerk in lijn met de vorige versies: het versterkt een organisatorische, meer productgerichte aanpak, aangepast aan complexe omgevingen, automatisering en kunstmatige intelligentie, terwijl het toepasbaar blijft voor een verscheidenheid aan contexten en maturiteiten. De cursus is het instapniveau voor het verwerven van de essentiële concepten: kernbegrippen, servicerelaties, vier dimensies, product-/dienstlevenscyclus, ITIL®-waardesysteem, leidende principes, praktijken en waardestromen. Het bereidt studenten voor op de ITIL® 5 Foundation-certificering.



INFORMATIE

De publicatie van de certificeringen die samen de nieuwe ITIL® V5 vormen, is gespreid over het jaar 2026. De certificeringen die in maart worden gepubliceerd zijn: ITIL Product, ITIL Service, ITIL Experience; ITIL Product, ITIL Service, ITIL Experience; de certificeringen die in april worden gepubliceerd zijn : ITIL Strategy en ITIL Transformation.

DEELNEMERS

Directeuren,
informatiesysteemmanagers,
operationeel managers en managers;
projectmanagers, productmanagers
en service-eigenaren; teamleiders,
architecten en applicatiemanagers;
consultants en kwaliteitsmanagers;
procesmanagers en
praktijkmanagers; alle professionals
die betrokken zijn bij het ontwerp, de
ontwikkeling, de overgang, de
werking, de levering, de
ondersteuning of de verbetering van
digitale producten en diensten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Goed niveau Engels voor het examen.

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:

- ✓ Beheers de belangrijkste termen en concepten van ITIL® 5 Foundation
- ✓ Co-creatie van waarde en servicerelaties en de bijbehorende rollen uitleggen
- ✓ De vier dimensies van product- en servicemanagement beschrijven
- ✓ Het doel en de componenten van het ITIL® waardesysteem uitleggen
- ✓ De leidende principes toepassen voor het invoeren en aanpassen van ITIL® aan uw context
- ✓ Inzicht in de levenscyclus van producten en diensten en de bijbehorende activiteiten
- ✓ De rol van managementpraktijken bij de implementatie van ITIL® begrijpen.
- ✓ De voordelen uitleggen van het identificeren, in kaart brengen en beheren van waardestromen
- ✓ Effectief voorbereiden op het ITIL® 5 Foundation examen

Doelgroep

Directeuren, informatiesysteemmanagers, operationeel managers en managers; projectmanagers, productmanagers en service-eigenaren; teamleiders, architecten en applicatiemanagers; consultants en kwaliteitsmanagers; procesmanagers en praktijkmanagers; alle professionals die betrokken zijn bij het ontwerp, de ontwikkeling, de overgang, de werking, de levering, de ondersteuning of de verbetering van digitale producten en diensten.

Voorafgaande vereisten

Goed niveau Engels voor het examen.

Certificatie

Het certificeringsexamen vindt online plaats, offline, onder toezicht op afstand van PeopleCert. De voucher is inbegrepen in de prijs van de cursus. De test bestaat uit een MCQ van 40 vragen die in 60 minuten moeten worden voltooid (15 minuten extra zijn toegestaan als de test in het Engels wordt afgelegd door een niet-Engelssprekende kandidaat). Een minimumscore van 65% is vereist om gecertificeerd te worden.

Praktische modaliteiten

Voer hier de praktijkbeschrijving in

Opleidingsprogramma

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.

1 Inleiding

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

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

2 Sleutelconcepten in het beheer van digitale producten en diensten

- Essentiële definities en fundamenteel onderscheid tussen de concepten product en dienst.
- Het onderscheid tussen digitale producten en digitale diensten, en de onderliggende processen om deze effectief te beheren.
- De concepten van waarde en co-creatie van waarde.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

3 Servicere relaties

- De belangrijkste spelers en bijbehorende verantwoordelijkheden in een servicerelatie identificeren.
- De rollen van de dienstverlener, de leverancier van het digitale product, de consument van de dienst, de klant, de gebruiker en de sponsor.
- Analyse van servicekwaliteit en serviceniveaubeheer, met de nadruk op service level agreements (SLA's).
- Analyse van prestatie-indicatoren en bijbehorende maatregelen om optimale kwaliteit te garanderen in lijn met de verwachtingen van belanghebbenden.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

4 De vier dimensies van product- en servicemanagement

- Presentatie van de holistische benadering van product- en servicemanagement, met een gedetailleerde beschrijving van de vier essentiële dimensies waarmee rekening moet worden gehouden:
- Organisatie & mensen: cultuur, leiderschap en vaardigheden binnen de organisatie managen.
- Informatie & technologie: de rol van data, tools, automatisering, kunstmatige intelligentie en data governance.
- Partners & leveranciers: beheren van afhankelijkheden, strategische relaties met leveranciers en afstemming op de doelstellingen van de organisatie.
- Waardestromen & processen: waardestromen begrijpen, ze organiseren en processen effectief beheren om continue waarde te leveren.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

5 Het ITIL® waardesysteem

- Bestuur: toezicht en besluitvormingsmechanismen.
- Continue verbetering: het proces van constante beoordeling en verbetering.
- Leidende principes: de waarden en principes die de beslissingen en acties in de organisatie sturen.
- Waardeketen: de keten van waardecreërende activiteiten.
- Managementpraktijken: praktijken die geïmplementeerd moeten worden om producten en diensten effectief te beheren.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

6 ITIL® leidinggevende principes

- Focus op waarde: ervoor zorgen dat alle activiteiten waarde creëren voor de organisatie en haar belanghebbenden.
- Begin waar je bent: maak gebruik van bestaande middelen en capaciteiten.
- Maak iteratieve vooruitgang dankzij feedback: werk in opeenvolgende fasen en pas aan op basis van feedback.
- Samenwerken en zichtbaarheid bevorderen: moedig samenwerking tussen teams aan en maak processen transparant.
- Holistisch denken en werken: de onderlinge verbondenheid van de verschillende elementen van het managementsysteem begrijpen.
- Houd het eenvoudig en praktisch: vermijd onnodige complexiteit en concentreer je op praktische oplossingen.
- Houd het eenvoudig en praktisch: vermijd onnodige complexiteit en concentreer je op praktische oplossingen.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

7 De ITIL® -waardeketen

- Ontdekken: behoeften, verwachtingen en kansen onderzoeken.
- Ontwerp: oplossingen definiëren die zijn afgestemd op de vereisten.
- Verwerven: de middelen verkrijgen die nodig zijn voor productie.
- Bouwen: producten en diensten creëren.
- Transformeren: oplossingen aanpassen om ze operationeel te maken.
- Opereren: diensten implementeren en onderhouden in reële omstandigheden.
- Leveren: diensten leveren aan gebruikers en klanten.
- Assisteren: ondersteuning en probleemoplossing gedurende de hele levenscyclus beheren.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

8 ITIL® praktijken

- Gedetailleerde presentatie van de rol van ITIL® praktijken.
- Inleiding tot de structuur van praktijkgidsen, die praktische adviezen en processen bieden voor elk managementgebied.
- Het model voor continue verbetering en het gebruik ervan.

9 Waardestromen: identificeren, in kaart brengen en beheren

- Value stream mapping.
- De verschillende soorten waardestromen.
- Flowanalyse om knelpunten en kritieke controlepunten op te sporen en verbeterpunten te identificeren.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

10 ITIL® en kunstmatige intelligentie (AI)

- Belangrijke definities van AI en aanverwante technologieën.
- Invloed van AI op de levenscyclus van producten en diensten.
- Integratie van AI in ITIL®-waardeketenactiviteiten.
- IA-governance binnen het ITIL-raamwerk.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

11 ITIL® en andere raamwerken

- 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 product- en servicelevenscyclus om te zorgen voor gestructureerd projectmanagement tijdens de ontwikkeling en levering van services.

Praktisch werk

MCQ's om eerdere leerervaringen te valideren.

12 Voorbereiding op het certificeringsexamen

- Tips voor het examen.
- Herziening van het ITIL® 5 Foundation-programma.
- Proefexamen en groepsbeoordeling.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 27 apr., 4 mei, 27 mei, 10 juni, 10 juni, 24 juni, 26 aug., 9 sep., 16 sep., 4 nov., 4 nov., 25 nov., 2 dec., 2 dec., 16 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 27 apr., 4 mei, 10 juni, 24 juni, 16 sep., 4 nov., 25 nov., 2 dec., 16 dec.

BRUXELLES

2026 : 27 mei, 27 mei, 9 sep., 9 sep., 2 dec., 2 dec.

LUXEMBOURG

2026 : 27 mei, 9 sep., 2 dec.