

# Opleiding : ITIL® 4, verkenning

Synthese cursus - 1d - 7u00 - Ref. IGL

Prijs : 850 € V.B.

★★★★☆ 4,3 / 5

BEST

Het beheer van de IT-diensten (ITSM) heeft aan maturiteit gewonnen, met name dankzij de laatste updates van de goede praktijken. De stand van zaken van ITSM integreert de nieuwe digitale praktijken, de Agile-methoden en DevOps. Deze cursus geeft u inzicht in de filosofie en de goede praktijken van ITSM.

## Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De inbreng identificeren van een ITSM-benadering van de “best practices” voor het beheer van de diensten en de governance van de informatiesystemen
- ✓ De terminologie en concepten van de ITSM-aanpak begrijpen
- ✓ De toegevoegde waarde van de “best practices” van ITSM begrijpen

## Doelgroep

Elke belanghebbende van de informaticadiensten: DSI en beroepen. IS- en commerciële consultants die werken in een ITSM-omgeving.

## Voorafgaande vereisten

Aucune connaissance particulière.

## Praktische modaliteiten

### Leer methodes

Uiteenzettingen, collectieve reflecties, interactieve uitwisselingen.

## Opleidingsprogramma

### DEELNEMERS

Elke belanghebbende van de informaticadiensten: DSI en beroepen. IS- en commerciële consultants die werken in een ITSM-omgeving.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Aucune connaissance particulière.

### 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.

## 1 Vooruitzichten en conclusie

- Verschillen tussen de best practices van ITSM en de norm ISO 20000.
- De andere referentiesystemen die de ITSM-benadering aanvullen: COBIT, ISO 27001, TOGAF® ...
- De toegevoegde waarde van de ITSM-aanpak begrijpen.
- De inbreng van ITSM voor het beheer van de diensten en de governance van de informatiesystemen.

### Groepsdiscussie

Collectief nadenken over de voordelen en beperkingen van de referentiesystemen van de "best practices".

## 2 De praktijk van het beheer van de diensten

- Beheer van IT-diensten en de "best practices"?
- Service management en governance van informatiesystemen.
- De definities: service, nut, garantie, klant, gebruiker, sponsor en beheer van de diensten.
- Concepten in verband met co-creatie van waarde door diensten: kosten, waarde, resultaat, deliverables en risico's.
- De relatieconcepten: dienstaanbod, relatiebeheer, dienstverlening en serviceverbruik.
- Filosofie en belangrijkste concepten van ITSM.

### Groepsdiscussie

Uitwisseling over de ITSM-aanpak, de filosofie en de belangrijkste concepten.

## 3 De grote principes die de organisaties sturen

- Beschrijving van de aard, het gebruik en de interacties van de 7 principes.
- Focus op waarde. Vertrekken vanaf waar je bent.
- Herhaaldelijk vooruitgang boeken met feedback. Samenwerken en transparant zijn.
- Denken en werken vanuit een holistische benadering. Eenvoudig en praktisch blijven. Optimaliseren en automatiseren.

### Groepsdiscussie

De aanpak en de grote principes.

## 4 Collectieve reflectie

### Groepsdiscussie

De organisatie van de verzameling van goede praktijken van ITSM

### 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.

## Data en plaats

### KLAS OP AFSTAND

2026 : 9 juni, 22 sep., 24 nov.

### PARIS LA DÉFENSE

2026 : 9 juni, 22 sep., 24 nov.