

# Opleiding : ITIL® en ISO 20000 Foundation, certificeringen

**Praktijkcursus - 5d - 35u00 - Ref. SOF**

**Prijs : 3420 € V.B.**

★★★★☆ 4,4 / 5

Deze cursus leert u de principes van servicebeheer op basis van ITIL® en ISO/IEC 20000:2018 te identificeren. U maakt ook kennis met de rollen, processen en onderdelen van de belangrijkste gebieden van IT-servicebeheer, en met de specificaties en de gedragscode van de ISO/IEC 20000-norm.

## Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De grondbeginselen van servicebeheer volgens ITIL® en ISO 20000 beheersen
- ✓ Servicebeheerprocessen identificeren.
- ✓ De Service Management System-benadering van ISO 20000 begrijpen
- ✓ U voorbereiden op het ITIL®- en ISO 20000 Foundation-examen

## Doelgroep

Iedereen die een globale visie wil hebben op de best practices voor IS-beheer en op het normatieve kader dat door ISO/IEC 20000 en ITIL® wordt geboden, of die de certificering wil behalen.

## Voorafgaande vereisten

Een goed inzicht in IS'en is wenselijk. Engels kunnen lezen (het cursusmateriaal en het examen over het ISO/IEC 20000-gedeelte zijn in het Engels).

## Certificatie

Twee certificeringsexamens afleggen, "ITIL® Foundation" en "ISO/IEC 20000 Foundation": MC-vragenlijst van 40 vragen voor elk examen (1 punt per vraag), af te leggen in 60 minuten. De certificering wordt behaald indien de kandidaat ten minste 26 vragen (65%) juist beantwoordt.

### DEELNEMERS

Iedereen die een globale visie wil hebben op de best practices voor IS-beheer en op het normatieve kader dat door ISO/IEC 20000 en ITIL® wordt geboden, of die de certificering wil behalen.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Een goed inzicht in IS'en is wenselijk. Engels kunnen lezen (het cursusmateriaal en het examen over het ISO/IEC 20000-gedeelte zijn in het Engels).

### 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.

## Praktische modaliteiten

### Leer methodes

Aan de hand van een casestudy zal de deelnemer de toepassing van IS-servicebeheer kunnen analyseren en kunnen identificeren wat er nog voor verbetering vatbaar is.

## Opleidingsprogramma

### 1 Voorstelling van het ITIL®-raamwerk

- Oorsprong van het raamwerk. De ITIL®-benadering en -filosofie. De belangrijkste concepten.
- Definitie van IT-services. Bepaling van de servicestrategie.
- IT-governance. Voorstelling van het servicebeheer en de levenscyclus ervan.

### 2 De vijf ITIL®-modules

- Servicestrategie / Service Strategy.
- Serviceontwerp / Service Design.
- Serviceovergang / Service Transition.
- Servicebewerking / Service Operation.
- Voortdurende verbetering van services / Continual Service Improvement.

### 3 Servicebeheerprocessen

- Servicebeheercontroleprocessen.
- Afsluitprocessen.
- Dienstverleningsprocessen.
- Relatiebeheerprocessen.

#### Oefening

Voorstelling van concrete gevallen: het belang van IT-servicebeheer definiëren.

### 4 Inleiding tot de ISO/IEC 20000-grondbeginselen

- Vergelijking tussen ISO/IEC 20000 en ITIL®. ISO/IEC 20000-principes en -basiselementen.
- Business/IT-afstemming. ISO/IEC 20000-certificering voor organisaties.
- Implementatierisico's.

### 5 Perimeter en gebruik van ISO/IEC 20000

- Perimeter en structuur van ISO/IEC 20000 deel - 1.
- Perimeter en structuur van ISO/IEC 20000 deel - 2.
- De belangrijkste verschillen tussen ISO/IEC 20000 deel - 1 en ISO/IEC 20000 deel - 2.
- Perimeter en structuur van ISO/IEC 20000 deel - 3.

#### Oefening

Voorstelling van concrete voorbeelden om de perimeters van elk ISO/IEC 20000-deel te definiëren.

### 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.

## 6 ISO/IEC 20000 - Globaal beheersysteem

- Termen en definities van ISO/IEC 20000.
- De 4 P's en hoe ze te gebruiken.
- Servicebeheersysteem.
- Planning en implementatie van servicebeheer.
- Ontwerp en overgang van nieuwe of gewijzigde services.

### Oefening

Globale voorstelling van de verschillende fasen van IT-servicebeheer.

## 7 ISO/IEC 20000, perimeter en toepasselijkheid

- Organisatie.
- Corporate governance en het verband met IT.
- IT-servicebeheer.
- Voorbereiding op de examens.

### Certificaat

De certificeringsexamens afleggen.

## Data en plaats

### KLAS OP AFSTAND

2026 : 1 juni, 14 sep., 23 nov.