

Opleiding : ITIL® 4 Foundation, certificering (specifiek CPF)

RS7093

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. IFP

Prijs : 2120 € V.B.

★★★★★ 5 / 5

NEW

In tien jaar tijd is het ITIL®-raamwerk de maatstaf geworden voor IT-servicemanagement. De nieuwe ITIL® V4-versie, gepubliceerd in 2019, bevat nieuwe praktijken die zijn aangepast aan digitale, Agile- en DevOps-methoden. Het doel van de cursus is om je te helpen ITIL® te gebruiken in een professionele omgeving.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ ITIL® terminologie en concepten begrijpen
- ✓ De waardeketen en de vier dimensies van IT-servicemanagement begrijpen
- ✓ Inzicht in de toegevoegde waarde van ITIL®.
- ✓ Voorbereiding op de ITIL® V4 Foundation certificeringsexamens

Doelgroep

Iedereen die betrokken is bij de levering en het beheer van IT-services.

Voorafgaande vereisten

Elke kandidaat die zijn vaardigheden op het gebied van IT-servicemanagement wil aantonen voor professionele en carrière mogelijkheden.

DEELNEMERS

Iedereen die betrokken is bij de levering en het beheer van IT-services.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Elke kandidaat die zijn vaardigheden op het gebied van IT-servicemanagement wil aantonen voor professionele en carrière mogelijkheden.

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 vak kennis 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.

Certificatie

L'examen de certification ITIL® Foundation inscrit à France Compétences se déroule en deux étapes. Le candidat réalise une mise en situation pratique de deux heures post formation, suivie d'une soutenance orale organisée à distance dans les jours suivant la formation. Cette première phase compte pour 50 % de l'évaluation. La seconde phase est un questionnaire à choix multiples de 40 questions, réparties en quatre formats (standard, négative, mots manquants et liste), à réaliser à distance et à livre fermé en français. Cette épreuve représente 50 % de la note finale et dure une heure. La seconde épreuve est un QCM professionnel à distance (50 %). Chaque épreuve requiert un score minimum de 65 % pour valider la certification. La formation se déroule sur 3 jours, avec un temps complémentaire estimé à 4 heures pour finaliser les évaluations. La certification finale devra être passée dans les 30 jours suivant la date de fin de formation. Le voucher des examens de certification est inclus dans le prix de vente.

Opleidingsprogramma

1 Inleiding en kernbegrippen

- ITIL® 4 en de bijbehorende certificaten. ITIL V3 overgang.
- Informatie over het ITIL® V4 Foundation examen.
- ITIL® V4 Foundation leerresultaten.
- Agile en DevOps IT-servicemanagement (uitgesloten van het examen).
- Definities: service, nut, garantie, klant, gebruiker, sponsor en servicemanagement.
- Concepten met betrekking tot het creëren van waarde door middel van diensten: kosten, waarde, resultaat, deliverable en risico.
- Relatieconcepten: dienstenaanbod, relatiebeheer, dienstverlening en dienstenconsumptie.

Oefening

Validatie van kennis van sleutelconcepten.

2 De ITIL® -dimensies van servicemanagement

- Weergave van de dimensies gekoppeld aan servicemanagement (ITSM, "Servicebeheer van informatietechnologie").
- Organisatie en mensen.
- Informatie en technologie.
- Partners en leveranciers.
- Waardestromen en processen.

Oefening

Validatie van kennis van ITIL® 4 dimensies.

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.

3 De zeven basisprincipes van ITIL® Service Management

- Beschrijving van de aard, het gebruik en de interacties van de zeven principes.
- Focus op waarde.
- Begin waar je bent.
- Ga iteratief te werk met feedback.
- Samenwerken en transparant zijn.
- Holistisch denken en werken.
- Houd het eenvoudig en praktisch.
- Optimaliseren en automatiseren.

Oefening

Validatie van kennis van ITIL® 4 principes

4 De ITIL® Servicewaardeketen

- De Service Waardeketen (SVC), het centrale element van het Service Value System (SVS).
- Het concept van de waardeketen, het doel en de onderdelen ervan en de onderlinge verbondenheid.
- De doelen, input en output van elk van de zes activiteiten in de waardeketen.
- Plan, verbeter, betrek, ontwerp en transitie. Verwerven/bouwen, leveren en ondersteunen.

5 Het model voor voortdurende verbetering

- Het model opbouwen rond de zeven leidende principes van ITIL.
- Voordelen van het gebruik van het model.
- Het model ondersteunt een iteratieve aanpak van verbetering, waarbij het werk in beheersbare elementen wordt opgedeeld.

6 ITIL® praktijken

- Het begrip praktijk.
- Overzicht van managementpraktijken: algemeen management, servicemanagement en technisch management.
- Herinnering aan de vijftien managementpraktijken die in de syllabus van het examen worden verwacht.
- Verwachte algemene praktijken. Informatiebeveiligingsbeheer, relatiebeheer, leveranciersbeheer.

Oefening

Op basis van een praktijkcase een aanpak voor serviceverbetering voorstellen op basis van de best practices van ITIL®.

7 Verwachte servicemanagementpraktijken

- Wijzigingsbeheer.
- Incidentbeheer.
- Probleembeheer.
- Servicecentrum.
- Service level management.
- Beheer van serviceverzoeken.

8 Voorbereiding op de Itil Foundation France Compétences-

certificeringsexamens

- Presentatie van de praktische oefening die gedurende 2 uur na de training moet worden uitgevoerd.
- Informatie over het plannen en organiseren van een presentatie voor de jury: 1 uur.
- Onderzoeksprocedures.
- Soorten vragen.
- Herziening van het ITIL® 4 Foundation-programma.
- Proefexamen en groepscorrectie voor de MCQ.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 23 maa., 15 apr., 27 apr., 18 mei, 12 okt.,
14 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 23 maa., 18 mei, 12 okt., 14 dec.