

ITIL 4 Foundation – Training

Kosten:	€ 1399,- excl. BTW per deelnemer
Duur:	3 dagen
Max Deelnemers:	10

ITIL® v4 Foundation - Training

Een officieel certificaat ITIL4 Foundation heeft een grote meerwaarde voor de moderne professionele IT'er. ITIL is wereldwijd uitgegroeid tot het referentiekader voor het inrichten van de IT-servicemanagement binnen een IT-organisatie. De IT dienstverlening is een cruciaal onderdeel geworden voor (bijna) alle bedrijfsprocessen en ITIL is hét bindmiddel tussen IT en het bedrijfsleven. ITIL is geen methode of model, maar biedt een framework dat uitgaat van een reeks 'best practices'. Dit alles dient ter verbetering van de klanttevredenheid en productiviteit door een professionele benadering van IT-servicemanagement. ITIL4 sluit naadloos bij elke IT omgeving, of dit nu een meer 'traditionele' omgeving is dan wel een omgeving waar met Agile, DevOps, Lean of een andere methode gewerkt wordt. Tijdens de training leer je hoe je deze aansluiting kunt maken.

Inhoud van de ITIL training

In deze training ITIL4 Foundation worden de basisbegrippen, framework en werking op een pragmatische wijze bijgebracht. Hierdoor krijg je een goed beeld van wat ITIL is en op welke wijze dit een rol kan gaan spelen binnen jouw eigen organisatie en voor jou. Je krijgt ook inzicht wat jouw rol betekent in het grote geheel. Ook laat je hiermee zien dat je werken volgens ITIL serieus neemt. Het maakt je beter gekwalificeerd om samen te werken met andere ITIL-gecertificeerden. Na het volgen van de training ben je in staat:

- Te onderkennen hoe het werk wat jij doet belangrijk is (en moet zijn) voor de klant en de gebruikers
- Te onderkennen hoe elke module kan bijdragen aan het beheersbaar maken van de automatiseringsomgeving
- De belangrijkste concepten, principes, modellen en practices binnen de verschillende onderdelen van het Service Value System (Service Waarde Systeem)
- De kernbegrippen te herkennen, te begrijpen en te plaatsen in de dagelijkse ontwikkeling en beheer van de IT diensten
- Het belang in te zien van waarde co-creatie voor zowel de klant als voor IT
- De vier dimensies altijd mee te nemen in de beslissingen die genomen moeten worden
- In te zien hoe de richtinggevende principes (guiding principles) jou en de IT organisatie kunnen helpen
- Hoe het continu verbeteren van de dienstverlening onderdeel kan worden van de organisatiecultuur
- Het beschrijven van waarde stromen (value streams) kan helpen bij alle dagelijkse werkzaamheden
- Implementatiemogelijkheden en kritische succesfactoren te analyseren en risico's in te schatten

Voor wie?

Deze training ITIL Foundation richt zich op IT-professionals, die zich in de dagelijkse praktijk bezighouden met het leveren van IT-services. Dit kunnen IT-medewerkers en -managers, en project-, applicatie-, business- en procesmanagers zijn die direct betrokken zijn bij de IT en zich willen voorbereiden op het PeopleCert-examen ITIL4 Foundation.

Voorkennis

Er zijn geen specifieke vooropleidingseisen om succesvol aan deze training te kunnen deelnemen

Taal

De standaard voertaal tijdens de training is Nederlands. In-company maatwerktrainingen kunnen we in het Nederlands of Engels verzorgen.

Examen

De training bereidt je voor op het PeopleCert-examen. Dit is een multiple-choice examen van 60 minuten en 40 vragen. Bij 26 of meer goede antwoorden ben je als deelnemer geslaagd. Voor het succesvol afleggen van het examen moet je rekening houden met 8 tot 12 zelfstudie-uren.

Exclusieve nazorg

Loop je na een training bij de dagelijkse werkzaamheden tegen vragen aan? Dan kun je contact opnemen met de trainer via support@signon.nl. Je ontvangt vrijwel direct antwoord met extra uitleg; telefonisch of per e-mail. Deze aanvullende nazorgservice is uitsluitend voor deelnemers van onze trainingen.

Meer weten?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan vrijblijvend contact op via info@signon.nl of bel ons op 020-820 83 62.

Gerelateerde trainingen

Na het volgen van de training ITIL ® v4 Foundation kun je deze gerelateerde trainingen volgen:

- ASL Foundation
- BiSL Foundation

Deze twee cursussen richten zich op het applicatie beheer en bedrijfsinformatie management.

The course on this page will be conducted by Fastlane, Accredited Training Organization of AXELOS Limited.

Lesprogramma

Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

Introductie tot IT Service Management

- Wat is IT Service Management?
- Wat zijn Services?
- Wat is het belang van waarde co-creatie?
- Hoe past ITIL binnen IT Service Management?
- Wat bepaalt het huidige succes van ITIL?
- Wat zijn Service Relaties?
- Wat is het Service Value System?

De vier dimensies van Service Management

- Organisatie en mensen
- Informatie en technologie
- Partners en leveranciers
- Waardestromen (Value Streams) en Processen

De richtinggevende principes

- Focus op waarde
- Begin waar je bent
- Verbeter iteratief met feedback
- Werk samen en bevorder zichtbaarheid
- Denk en werk holistisch
- Houd het eenvoudig en praktisch
- Optimaliseer en automatiseer

Continual Improvement

- Het continual improvement model

Servicevalueketen (Service Value Chain)

- Betrekken
- Plannen
- Ontwerp en Transitie
- Verkrijgen / Bouwen
- Oplevering en ondersteuning
- Verbeteren

Practices

- Continual Improvement
- Information Security Management
- Relationship Management
- Service Level Management
- Supplier management
- Monitoring and Event management
- Incident Management
- Problem Management
- Servicedesk
- Service Request management
- IT Asset Management

- Service Configuration Management
- Change Enablement
- Release Management
- Deployment Management

Examenvorbereiding

- Examentraining ITIL Foundation
- Tips & tricks voor het lezen en interpreteren van vragen
- Praktische informatie over het examen
- 2 proefexamens

Examen

- Gesloten boek, multiplechoice
 - 40 vragen
- o 9 vragen op Blooms niveau 1 (herinneren / definiëren)
- o 31 vragen op Blooms niveau 2 (beschrijf / leg uit)
- Maximaal 1 uur
 - 65% goede antwoorden om te slagen (26 van de 40)
 - Voorwaarde om ITIL4 vervolg opleidingen te mogen doen

Lesmateriaal

SignOn gebruikt het meest actuele en geaccrediteerd ITIL-lesmateriaal, dat perfect aansluit bij de exameneisen.

Officieel ITIL® Foundation certificaat

Met ingang van 1 januari 2020 is het examen verplicht bij deze training. Op de derde dag wordt het examen voorbereid en afgenomen. De kosten van het examen bedragen €355,- excl. BTW en zijn inbegrepen in de totaalprijs van deze training. Het examen wordt in het Nederlands afgenomen. Op verzoek kan het examen ook in het Engels worden afgenomen.

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van AXELOS Limited.

Kosten training ITIL Foundation

Kosten per deelnemer: € 1470,- excl. BTW

Het actuele en geaccrediteerde ITIL® Foundation lesmateriaal, de lunch, koffie/thee en het officiële ITIL® Foundation certificaat zijn inbegrepen in de trainingsprijs. Bovendien kunnen cursisten die een training bij ons hebben gevolgd, een beroep doen op onze exclusieve nazorgservice. Er zijn dus geen bijkomende kosten achteraf. De prijs van de training is exclusief 21% BTW. Het BTW-nummer staat vermeld op de factuur.

Goed om te weten

Fiscaal aftrekbaar

De overheid stimuleert kennis en kunde in Nederland. Daarom zijn de cursussen van SignOn (deels) fiscaal aftrekbaar. Hoeveel je mag aftrekken hangt af van jouw situatie. Wil je meer weten? Kijk op de website van de Belastingdienst.

Werkgevers

Als werkgever kun je de volledige opleidingskosten voor werknemers aftrekken als bedrijfskosten. Dit geldt voor de opleiding zelf, maar ook voor andere kosten als boeken, inschrijfgeld, administratiekosten, het certificaat of extra begeleiding. Bij SignOn zijn al deze kosten al bij de prijs inbegrepen.

Particulieren

Als je op eigen kosten een opleiding volgt, is deze vaak aftrekbaar voor de inkomstenbelasting. Zo blijft doorleren betaalbaar. De opleiding of cursus moet wel relevant zijn voor je huidige of toekomstige werk. Als je meer dan € 250,- uitgeeft aan verplichte kosten voor een relevante opleiding of cursus, kun je maximaal € 15.000,- aftrekken. Kijk op de website van de Belastingdienst.

Meer weten?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan vrijblijvend contact op via info@signon.nl of bel ons op 020 – 820 83 62.

Lesmethodes

Kies de lesmethode die het beste bij jou past. Deze training kun je op de volgende manieren volgen:

- **Klassikaal online**

Deze virtual classroom training volg je vanaf kantoor of vanuit huis. Je hebt direct contact met de trainer en andere deelnemers. De trainer begeleidt je bij eventuele vragen en kan indien nodig op jouw scherm meekijken. Deze online training vindt plaats via Microsoft Teams, dit kun je gratis gebruiken. Je ontvangt voorafgaand aan de training uitleg hoe dit te gebruiken.

Handig! Wil je na je inschrijving toch wisselen van lesmethode? Maak dan gebruik van onze SwitchGarantie. Je kunt dan gratis, tot 3 werkdagen voor aanvang van de cursus, wisselen van lesmethode.

- **In-company / Maatwerk**

In een op maat gemaakte training wordt alleen datgene behandeld dat relevant is voor jouw werksituatie en/of bedrijf. Dit maakt deze training zeer effectief. Beschikbaar in het Nederlands, Engels en Duits. Afhankelijk van het aantal deelnemers kan de korting wel oplopen tot 50% t.o.v. de Klassikale Training. Meer info of scherpe offerte aanvragen.



Cedeo erkenning: wat betekent dit voor u?

Cedeo is een begrip als het gaat om opleidingen. Er zijn circa 300 Cedeo-erkende instituten in Nederland. Met een keuze voor een Cedeo-erkende leverancier weet u daarom zeker dat u een keuze maakt voor één van de betere opleidingsinstituten.



SignOn en het UWV

SignOn ICT Trainingen+ is erkend scholingspartner van het UWV. SignOn ICT Trainingen+ is één van de weinige ICT opleidingen organisaties die door het UWV erkend is om opleidingen te verzorgen om mensen weer te helpen bij het terugkeren in het arbeidsproces.

Bezoekadres

Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

Telefoon

020 820 83 62

Email

info@signon.nl

Website

www.signon.nl