

# ITIL® 4 Foundation met certificering

**Praktijkcursus van 3 dags - 21h**

**Ref : IFS - Prijs 2025 : 2 140 excl. BTW**

In ongeveer tien jaar tijd is het ITIL® referentiekader de referentie geworden voor IT-servicemanagement. De nieuwe versie ITIL® V4, die uitkwam in 2019, bevat de nieuwe aangepaste praktijken van het digitale tijdperk, van de Agile- en DevOps-methoden.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Kennis van de terminologie en concepten van ITIL®

kennis van de waardeketen van het IT-servicemanagement

Inzicht in de toegevoegde waarde van ITIL®

Zich voorbereiden op het certificeringsexamen ITIL® V4 Foundation

## PEDAGOGISCHE METHODEN

De onderwijsmethode is actief en participatief. De ITIL®-concepten worden uiteengezet, geïllustreerd met feedback en verrijkt met collectieve uitwisselingen.

## CERTIFICERING

Afleggen van het certificeringsexamen in het Frans.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 01/2024

### 1) Het ITIL®-referentiekader en servicemanagement in de praktijk

- De geschiedenis van ITIL®: zijn oorsprong, zijn actoren. De redenen voor zijn succes.
- Het begrip beste praktijk (Best Practices), het begrip norm.
- De belangrijkste doelstellingen van ITIL®.

### 2) De kernconcepten van servicemanagement

- Definities: service, nut, garantie, klant, gebruiker, sponsor en servicemanagement.
- Concepten in verband met waardecreatie via de diensten: kosten, waarde, resultaat, te leveren prestaties en risico.
- Relatieconcepten: dienstenaanbod, relatiebeheer, dienstverlening en dienstenconsumptie.

### 3) De 7 principes die organisaties sturen

- Beschrijving van de aard, het gebruik en de interacties van de 7 principes.
- Zich concentreren op waarde.
- Vertrekken van waar u staat.
- Iteratief vooruitgaan met feedback.
- Samenwerken en transparant zijn.
- Denken en werken vanuit een holistische benadering.
- Alles eenvoudig en praktisch houden.
- Optimaliseren en automatiseren.

### 4) De 4 dimensies van servicemanagement

- Organisatie en mensen.
- Informatie en technologie.
- Partners en leveranciers.
- Waardestroom en proces.

## DEELNEMERS

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

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van het beheer van informatiesystemen.

## 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 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.

#### 5) De waardeketen van servicemanagement

- Het begrip waardeketen, haar doel en onderdelen, onderlinge verbondenheid.
- De doelstellingen, inputs en outputs van elk van de zes activiteiten van de waardeketen.
- Plannen, verbeteren, betrekken, ontwerpen en omzetten, verwerven/bouwen, leveren en ondersteunen.

#### 6) De 18 praktijken van IT-servicemanagement

- Het begrip praktijk.
- De doelstellingen en kernbegrippen van de 18 praktijken.

#### 7) De 7 belangrijkste praktijken van servicemanagement

- Continue verbetering.
- Controle van veranderingen.
- Incidentbeheer.
- Probleembeheer.
- Beheer van serviceaanvragen.
- Servicecenter.
- Service level management.

#### 8) Voorbereiding op en afleggen van het certificeringsexamen

- Herhaling van het programma ITIL® 4 Foundation.
  - Proefexamen en gezamenlijke correctie. Tips voor het examen.
- Het examen bestaat uit 40 meerkeuzevragen die in 1 uur moeten worden beantwoord, zonder boek. Om de certificering te behalen, zijn 65% juiste antwoorden vereist.*

## DATA

---

### KLAS OP AFSTAND

2025 : 18 août, 01 déc.

### BRUSSEL

2025 : 25 juin, 18 août, 01 déc.