

ITIL4 Foundation

Het doel van de ITIL 4 Foundation-training is om cursisten kennis te laten maken met het beheer van moderne IT-services, om hen inzicht te geven in de gemeenschappelijke taal en sleutelconcepten, en om hen te laten zien hoe ze hun werk kunnen verbeteren en het werk van hun organisatie met ITIL 4-begeleiding. Bovendien zal de training de kandidaat inzicht geven in het ITIL 4-servicemanagementraamwerk en hoe het is geëvolueerd om moderne technologieën en werkwijzen te gebruiken.

Trainingsduur

Deze driedaagse training bestaat uit 18 effectieve lessen.

Doelgroep

Deze training is zeer geschikt voor individuen die aan het begin van hun reis in servicemanagement staan, ITSM-managers en aspirant-ITSM-managers, individuen die in andere delen van "IT" (digitaal, product, ontwikkeling) werken met een sterke interface met servicelevering en bestaande ITIL-kwalificatiehouders die hun kennis up-to-date willen houden.

Aanvangsniveau

Voor deze training is geen specifieke voorkennis nodig.

Inhoud

- De belangrijkste serviceconcepten
- Hoe kunnen ITIL-leidende principes een organisatie helpen servicebeheer over te nemen en aan te passen
- De vier dimensies van servicebeheer
- Het doel en de componenten van het ITIL service value system
- De activiteiten van de servicewaardeketen en hoe deze met elkaar verbonden zijn
- Het doel en de belangrijkste voorwaarden van 15 ITIL-praktijken
- De 7 ITIL-praktijken