

IDée Plus

ITIL® Foundation

Servicemanagementtraining

Steeds meer organisaties blijken sterk afhankelijk van IT-diensten en stellen hieraan hoge eisen op gebieden als beschikbaarheid, capaciteit, stabiliteit, flexibiliteit, kostenefficiëntie en dagelijkse ondersteuning.

IT Service Management is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheersprocessen binnen een IT-organisatie. ITIL® ("Information Technology Infrastructure Library") is geen methode of model, maar eerder een reeks van "best practices", de beste praktijkoplossingen.

ITIL is het grootste en belangrijkste framework voor IT-Servicemanagement in Nederland en ter wereld.

Versie 2 en 3

Er bestaan twee versies van ITIL. Versie 2 richt zich op operationele processen ("Service support") en tactische processen ("Service delivery"). Versie 3 richt zich voornamelijk op de strategische invulling ("Service Strategy").



De focus ligt op de continue verbetering van de dienstverlening en het op orde krijgen van de Service Lifecycle. In deze module krijgt u inzicht hoe u op strategisch niveau een service kunt inregelen.

Inhoud van het opleidingstraject

Inhoudelijke trainingsinformatie vindt u op de achterzijde van deze flyer.

De trainingen kunnen zowel incompany voor groepen verzorgd worden, als via individuele open inschrijving op één van de locaties van IDée Plus. IDée Plus is partner van EXIN en kan in eigen beheer examens afnemen.



ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Projectmanagement	IT-Servicemanagement	Communicatieworkshops voor projectmanagers en -teamleden
PRINCE2 Foundation, PRINCE2 Practitioner	ITILv2, ITILv3, ITILv3 Intermediate	Omgaan met weerstand
IPMA-D, IPMA-C IPMA-B	ASL en BiSL	Conflicthantering
MS Project		Teamdoelmatigheid

Beschikbare trainingslocaties en data staan op onze website: www.idee-plus.nl. IDée Plus is onderdeel van IDée ICT Opleidingsgroep. Voor het complete trainingsaanbod kijk op www.idee-plus.nl of neem contact op met uw accountmanager 0592-376900.



Postbus 242
9400 AE ASSEN
Telefoon: 0592 - 376900
E-mail: info@idee-plus.nl
www.idee-plus.nl

projectmanagement- en
servicemanagement
trainingen

Kennis die bij u past!

ITIL® v2-v3 Foundation Bridge	
Doelgroep	: Iedereen die in het bezit is van een ITIL V2 certificaat en wil overstappen van versie 2 Foundation naar versie 3 Foundation.
Voorkennis/ toelatingseisen	: Certificaat ITIL® v2 Foundation
Beknopte inhoud	: De training geeft u inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • Inleiding, achtergrond en kenmerken van ITIL® versie 3 en verschillen tussen V2 en V3. • Organisatievraagstukken worden besproken. • De processen van Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation en Continual Service Improvement.
Duur	: 1 dag
Werkwijze	: Klassikale behandeling van de leerstof afgewisseld met praktijkopdrachten, uitwisseling praktijkervaring en discussies over de behandelde leerstof.
Examen	: De training wordt afgesloten met een examen. Het examen duurt 1,5 uur en bestaat uit meerkeuzevragen. Indien u voor het examen slaagt, ontvangt u een het ITIL certificaat dat wereldwijd wordt erkend.
Vervolgopleiding	: ITIL® v2-v3 Foundation Manager Bridge

ITIL® v3 Foundation	
Doelgroep	: Medewerkers van de IT-afdeling die kennis willen maken met de nieuwste IT Service Managementprocessen van ITIL® versie 3.
Voorkennis/ toelatingseisen	: Basiskennis van algemene IT-principes en beheerprocessen is een pré.
Beknopte inhoud	: De training geeft u inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • Inleiding, achtergrond en kenmerken van ITIL® versie 3 en verschillen tussen V2 en V3. • Fasering in de levenscyclus van IT-diensten (Servicestrategie, -ontwerp, -transitie, -productie en -verbetering). • Organisatievraagstukken.
Duur	: 3 dagen
Werkwijze	: Klassikale behandeling van de leerstof afgewisseld met praktijkopdrachten, uitwisseling praktijkervaring en discussies over de behandelde leerstof.
Examen	: De training wordt afgesloten met een examen. Het examen duurt 1 uur en bestaat uit meerkeuzevragen. Indien u voor het examen slaagt, ontvangt u het ITIL v3 Foundation certificaat dat wereldwijd wordt erkend als bewijs dat u beschikt over de basiskennis van servicemanagement.
Vervolgopleiding	: ITIL® v2-v3 Foundation Bridge

*Genoemde prijzen zijn onder voorbehoud, voor de actuele prijzen verwijzen wij u naar onze website: www.idee-plus.nl

Beschikbare trainingslocaties en data staan op onze website: www.idee-plus.nl.

IDée Plus is onderdeel van IDée ICT Opleidingsgroep. Voor het complete trainingsaanbod kijk op www.idee-plus.nl of neem contact op met uw accountmanager 0592-376900.