

# ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certificering

Praktijkcursus van 3 dagen - 21u  
Ref : ITH - Prijs 2024 : € 2 320 excl. BTW

Deze ITIL 4 CDS-opleiding geeft een overzicht van de hulpmiddelen en technologieën die servicebeheer ondersteunen, en laat zien hoe de beheerpraktijken in end-to-endwaardestrommodellen kunnen worden geïntegreerd.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Een waardestream plannen en uitwerken om een service te creëren, te leveren en te ondersteunen

Services creëren, leveren en ondersteunen

U voorbereiden op de ITIL 4 Specialist CDS-certificering en de certificering behalen

## PEDAGOGISCHE METHODEN

Het onderricht is actief en participatief. De ITIL®-concepten worden uiteengezet, verduidelijkt aan de hand van feedback en verrijkt met collectieve uitwisselingen.

## CERTIFICERING

Het certificeringsexamen in het Engels afleggen. Onderricht in het Frans.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 10/2021

### 1) Organisatie, mensen en cultuur

- Organisatiestructuur.
- Efficiënte teams samenstellen.
- Een teamcultuur ontwikkelen.
- Geïntegreerde / op samenwerking gerichte teams.
- Teamcapaciteiten, -rollen en -vaardigheden.
- Beheer van werknemerstevredenheid.
- Shift Left-benadering. Planning en beheer van resources in het SVS.

### 2) Technologieën en informatie

- Hulpmiddelen, integratie en delen van gegevens.
- Rapport en geavanceerde analyses.
- Samenwerking en workflow.
- Procesautomatisering.
- Kunstmatige intelligentie, automatisch leren en machine learning.
- Continue integratie, levering en implementatie (CI/CD).
- Waarde van een doeltreffend informatiemodel.

### 3) Waardestream en ontwikkeling van een nieuwe service

- Waardestream/waardeketen voor een nieuwe service.
- Serviceontwerp.
- Softwareontwikkeling en -beheer.
- Implementatiebeheer.
- Versiebeheer.
- De service valideren en testen.
- De verandering activeren.

## DEELNEMERS

IT-directeurs, productiemangers, managers of alle IT-professionals die bij servicebeheer zijn betrokken.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

ITIL® 4 Foundation-gecertificeerd zijn.

## 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.

#### 4) Waardestroom, herstel van een service in productie

- Hoe ondersteuning verlenen.
- Service desk / servicecentrum.
- Incidentenbeheer.
- Omgaan met problemen.
- Kennisbeheer.
- Service level management.
- Gebeurtenisbeheer en -controle.

#### 5) Beheer en prioriteit van het werk

- Werk en activiteiten coördineren, prioriteren en structureren.
- Het werk beheren in de vorm van tickets, backlogs.
- Overwegingen bij aankoop en constructie.
- Overwegingen inzake uitbesteding: opties en servicebeheer/-integratie (SIAM).

#### 6) Voorbereiding op het ITIL® 4 CDS-examen en het examen afleggen

- Herhaling van het ITIL® 4 CDS-programma.
- Vragen/antwoorden tussen deelnemer en opleider.
- Proefexamen en collectieve correctie. Tips voor het examen.

*Het examen bestaat uit een MC-vragenlijst met 40 vragen die in 90 minuten (113 minuten indien Engels niet uw moedertaal is) dienen te worden beantwoord. U bent geslaagd voor het examen als ten minste 70% van de antwoorden juist is (28 juiste antwoorden).*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND  
2024 : 03 jul, 25 nov

BRUSSEL  
2024 : 03 jul, 25 nov