

OPLEIDING ITIL FOUNDATION

Algemeen	Doel	Doelgroep	Inhoud
<p>Duur: 6 dagdelen</p> <p>Aantal personen: 4 t/m 8</p> <p>Locatie: in-company of in Vianen</p>	<p>Verkrijgen van kennis van de de ITIL theorie en terminologie en deze in de praktijk kunnen toepassen.</p> <p>Basisopleiding voor het certificaat ITIL foundation (bij het EXIN)</p>	<p>Iedereen die actief is of actief wil worden in IT beheer organisaties.</p>	<p>ITIL theorie en terminologie</p> <p>Basiskennis van de ITIL processen en hun onderlinge samenhang</p> <p>Toepassen ITIL theorie in de praktijk</p> <p>Praktijkvoorbeelden</p> <p>Examentraining</p>

Samen sterk

Met alle technische hoogstandjes van vandaag zou je haast vergeten waar het werkelijk om draait: de gebruiker die gewoon zijn werk doet met de hulpmiddelen die de ICT hem biedt. Vertrouwen en communicatie zijn de randvoorwaarden voor een succesvolle samenwerking tussen beiden.

De INQA opleiding ITIL Foundation

De inleiding Servicegericht ICT-Beheer leidt op voor het ITIL Foundation examen. Aan deze basisstof heeft INQA de praktijkervaring toegevoegd waarmee ICT-beheer aan de verwachting van de business kan voldoen.

Onze aanpak wordt gekenmerkt door:

- Ervaren docenten met jarenlange praktijkervaring;
- Beperkt aantal deelnemers waardoor een persoonsgerichte benadering mogelijk is;
- Klantspecifieke benadering: de opleiding wordt desgewenst voor uw organisatie op maat gemaakt;
- Interactief en praktijkgericht: met opdrachten, rollenspellen en discussies.

Wat levert ITIL op?

Algemeen levert ITIL het volgende op:

- Klantgerichter, focus op bedrijfsprocessen in plaats van op ICT;
- Kwaliteit dienstverlening neemt toe;
- Minder mensen doen meer werk;
- Veranderingen worden beter doorgevoerd;
- Gemeenschappelijk begrippenkader voor beheer waardoor minder miscommunicatie optreedt;

- Klant tevreden omdat de verwachting matcht met de geleverde dienst;
- Inzichtelijke beheerorganisatie en duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden en taken;
- ICT verandert van kostencentrum naar partner die toegevoegde waarde levert;
- Van reactief, overspannen werkdruk en intern gerichte organisatie naar gewaardeerde, pro-actieve en klantbewuste dienstverlener;
- Goede basis voor ISO 9001 certificaat.

Het is zeker geen automatisme dat u bovengenoemde resultaten haalt met ITIL. ITIL is geen "kookboek", maar geeft best practices, die je naar beste inzicht kunt inzetten. Potentiële valkuilen bij invoering ITIL:

- Gericht op technologie in plaats van bedrijfsprocessen;
- Faalangst om zich op onbekende terreinen te wagen;
- Geen afbakening van verantwoordelijkheidsgebied, niet afstemmen met de klant;
- Gebrek aan betrokkenheid van topmanagement;
- Gebruikers niet betrekken bij invoering;
- Gebrek aan kennis / ervaring om implementatie in behapbare stukken te delen;
- Beperkte tastbare return on investment.

Door onze training begrijpt u waar ITIL echt over gaat. Het behalen van het examen ITIL foundation is daarna een fluitje van een cent en een leuke bekroning op het geleerde.

Onderwerpen

- ITIL
Een verzameling van in de praktijk gegroeide 'best practices' om de ICT binnen een organisatie te beheren
- Service management
Hoe zorgt de ICT ervoor dat ze aanbiedt wat de gebruikers vragen, op het juiste moment, op de juiste plaats, van de

gevraagde kwaliteit en tegen een redelijke prijs?

- Groeien in service
Wie alles in één keer goed probeert te regelen, komt er niet. Door stapsgewijs de verschillende processen aan te pakken en te verbeteren, groeit het serviceniveau op een beheerste wijze.
- Praktijkervaring
De theorie wordt afgewisseld met praktijkervaringen van INQA en deelnemers.
- Proefexamens
Aan het einde van de training wordt door middel van proefexamens vastgesteld of ITIL voldoende begrepen wordt.

Doelgroep opleiding

Iedereen die actief is of actief wil worden in IT beheer organisaties.

Leerdoelen

- Verkrijgen van kennis van de ITIL theorie en terminologie en deze in de praktijk kunnen toepassen.
- Basisopleiding voor het certificaat ITIL foundation (bij het EXIN)

Duur van de opleiding

De opleiding duurt 5 dagdelen met tussenpozen van 1 week, gevolgd door een examentraining na ongeveer 1 maand.

Opleiding op maat

Desgewenst kunnen we deze opleiding op iedere gewenste locatie verzorgen en op maat snijden voor uw organisatie.

Aantal deelnemers

Het aantal deelnemers aan deze opleiding is vanwege de gewenste interactie beperkt tot maximaal 8 deelnemers.

INQA
specialist in verbetering
van ICT processen