

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

Vanaf de start in 1994 is INQA een solide partner voor een groeiend aantal opdrachtgevers, die de resultaten van hun organisatie willen verbeteren.

Als partner voor haar relaties accepteert INQA verantwoordelijkheid voor de implementatie van een blijvend resultaat.

De drijvende kracht achter INQA is de motivatie en het enthousiasme van haar medewerkers. De medewerkers die u ten dienste staan, zijn allen ter zake kundige en ervaren consultants en projectmanagers, die grondige theoretische kennis combineren met brede praktijkervaring.

INQA is door heel Nederland actief en is ISO 9001:2000 gecertificeerd.

Als ICT specialist is INQA actief in ICT organisaties en organisaties aan de businesszijde. INQA helpt u betere resultaten te behalen door het inrichten van ICT processen of het

invoeren van nieuwe ICT toepassingen.

INQA is specialist in verbetering van ICT-processen.

INQA biedt diensten aan op het gebied van:

- procesmanagement en gebruikt daarvoor de methoden DEMO en de referentiemodellen CMMi en ITIL;
- selectie en implementatie van informatiesystemen;
- (kwaliteits)managementsystemen op basis van ISO 9001, INK en de Code voor Informatiebeveiliging;
- projectmanagement op basis van Prince2;
- testmanagement op basis van TMap.

INQA levert deze diensten in de vorm van consultancy, interim & project management, auditing en coaching. Ook heeft INQA een aantal standaard

cursussen en trainingen die voor specifieke situaties op maat gemaakt worden.

Al onze diensten hebben gemeen dat ingeslepen procedures en gewoonten van uw medewerkers gaan veranderen. Dat is nodig want u wilt uw resultaten verbeteren. Veranderen gaat nooit vanzelf; het is een proces dat goed geregistreerd moet worden.

Veranderen is een kwestie van vrijmaken van de beschikbare energie.

Procesverbeteringen, uitgevoerd door INQA, leiden tot concrete resultaatverbeteringen