

# ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve, certificering

Praktijkcursus van 3 dagen - 21u  
Ref : ITN - Prijs 2024 : € 2 350 excl. BTW

Deze opleiding is ontworpen om de deelnemers de praktische vaardigheden bij te brengen die nodig zijn om een IT-organisatie te creëren die gericht is op leren en verbeteren, met sterk en efficiënt strategisch leiderschap.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

- Begrijpen van de sleutelbegrippen: leiden, plannen en verbeteren
- Begrijpen van de rol van governance, risico's en compliance (GRC)
- Beheersing van de belangrijkste principes en maatregelen inzake continue verbetering
- Metingen uitvoeren en rapporten genereren
- Het ITIL® 4 DPI-examen voorbereiden en afleggen

## PEDAGOGISCHE METHODEN

De onderwijsmethode is actief en participatief. De ITIL®-concepten worden uiteengezet, geïllustreerd met feedback en verrijkt met collectieve uitwisselingen.

## CERTIFICERING

Afleggen van het certificeringsexamen in het Engels. Begeleiding in het Frans.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 10/2021

### 1) De sleutelbegrippen van ITIL® 4

- De belangrijkste termen (leiden, plannen, verbeteren, risico enz.).
- De verschillen tussen de belangrijkste concepten (visie/missie enz.).
- Verbanden tussen de belangrijkste concepten en DPI (Direct, Plan and Improve).

### 2) Leiden en plannen

- Opeenvolging van doelstellingen en eisen.
- Doeltreffend vaststellen van beleid, controles en richtlijnen.
- Beslissingsbevoegdheid op het juiste niveau plaatsen.

### 3) Governance en risico's

- De rol van governance, risico's en compliance (GRC).
- Risico's en risicomangement in DPI.
- Het effect van governance op DPI.
- Voldoende en niet overdreven controles.

### 4) Methodes van continue verbetering

- Het continue verbeteringsmodel van ITIL® en het Service Value System (SVS).
- Methodes en technieken voor continue verbetering.

### 5) Methodes voor organisatorisch veranderingsmanagement (OCM)

- De stakeholders identificeren en beheren.
- Efficiënte communicatiekanalen tot stand brengen.
- Efficiënte interfaces implementeren over de hele waardeketen.

## DEELNEMERS

IT-directeuren, productiemangers, managers of alle IT-professionals die betrokken zijn bij service management.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

De ITIL® 4 Foundation-certificering hebben behaald.

## 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.

## 6) Meetmethoden en rapporten

- Indicatoren en maatregelen definiëren om de doelstellingen te ondersteunen.
- Soorten maatregelen.
- Cruciale prestatie-indicatoren (KPI).
- Balanced scorecard.

## 7) Leiden, plannen en verbeteren (DPI)

- De waardestromen en praktijken leiden, plannen en verbeteren.
- Verschillen tussen waardestromen en praktijken.
- Hun invloed op DPI.
- Methoden en technieken voor de waardestromen en praktijken van DPI.

## 8) Het ITIL® 4 DPI-examen voorbereiden en afleggen

- Vragen/antwoorden tussen deelnemer en trainer.
- Proefexamen en gezamenlijke correctie. Tips voor het examen.
- Herhaling van het programma ITIL® 4 DPI.

*Het examen bestaat uit een lijst van 40 meerkeuzevragen en moet in 90 minuten worden afgelegd (113 minuten als Engels niet de moedertaal is). De kandidaat is geslaagd als ten minste 70% van de antwoorden juist is (28 juiste antwoorden).*

# DATA

---

Neem contact met ons op