

ITIL V3 Foundation

Wilt u concrete handvatten om de processen in uw IT-organisatie in te richten en te beheren? Heeft u behoefte om uw kennis op het gebied van IT-processen te verdiepen? Wilt u meer ITIL-kennis? Dan is deze opleiding uitstekend geschikt voor u.

De opleiding brengt u de belangrijkste principes van de beheersmethode ITIL bij. Deze laatste versie van ITIL beschrijft de actuele inzichten binnen IT Service Management. U wordt voorbereid op het officiële examen. Deze certificering biedt u uitstekende mogelijkheden om door te groeien in uw professionele carrière.

Doelgroep

U bent operationeel medewerker of manager en wilt het ITIL V3 Foundation certificaat halen.

Deze training is bestemd voor:

- management en medewerkers van ICT organisaties met verantwoordelijkheid voor en/of betrokkenheid bij het beheer en de exploitatie van de ICT infrastructuur;
- iedereen die meer wil weten wat ITIL® inhoudt

Cursus Inhoud

- Services & Service Management
- Utility, Warranty, Value Creation
- Assets, Resources & Capabilities
- IT Service Life Cycle
- Process Management
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

CONTACT

Nettech NV Training Department

Phone: 494942 / 494937

Fax: 494984

E-mail: trainingen@ntrv.com

- Praktijksituaties
- Examentraining
- Examen

Verwachte Resultaat

- U kent de essentie van ITIL V3 Foundation en begrijpt u de belangrijkste ITIL-processen.
- U heeft inzicht in hoe servicemanagementprocessen bijdragen aan de levenscyclys van een service.
- U kunt de rol, doelstellingen en organisatorische structuren van de servicedeskfunctie uitleggen.
- U bent zich bewust van de verantwoordelijkheden van een aantal van de belangrijkste rollen in service management.
- U bent op de hoogte van de actuele ontwikkelingen binnen IT Service Management.
- U bent in staat om de belangrijkste principes van ITIL toe te passen in uw dagelijkse praktijk.
- U bent voorbereid op het officiële examen en legt u dit aan het einde van de opleiding af.

Cursus Opzet

Onze trainers zijn ervaren proces- en service managers met jaren lange ervaring in ITSM (IT Service Management) die u stap voor stap door de theorie leiden en deze tot leven brengen door de koppeling naar actuele praktijkvoorbeelden.

Teneinde een goede groepsinteractie te hebben en ook de juiste praktijk opdrachten te kunnen oefenen is de groeps training effectief met minimaal 8 personen.

Ook de Simulatie Game 'Apollo 13' Management Game, waarmee de training afgerond wordt vereist een minimale deelname van 8 personen, om de rollen in de game te kunnen

Korte realistische oefeningen en proefexamens helpen u met het toepassen van ITIL in de praktijk én bereiden u optimaal voor op het examen.

Het klassikale karakter van de opleiding biedt bovendien de mogelijkheid tot discussie en uitwisseling van ervaringen met collega-cursisten.

Het cursus materiaal is in het Engels, terwijl de trainingen in het nederlands verzorgt worden.

Voorkennis

Er zijn geen eisen aan uw vooropleiding. Enige ervaring met beheer en exploitatie van informatiesystemen is gewenst

Duur

De opleiding bestaat uit 24 klok uur trainingen, afhankelijk van de klant en de beschikbaarheid van de deelnemers op te delen. De cursus is effectief als die binnen een maand afgerond is, met minimale blokken van 4 uur per sessie. . De simulatie game wordt in een dag uitgevoerd, met een groep van minimaal 8 deelnemers.

Materiaal

De cursisten ontvangen op de eerste dag van de opleiding een uitgebreide trainingsmap met de presentaties, de praktijkopdrachten, de casus, het voorbeeldexamen en een verklarende woordenlijst.

Examen

De opleiding bereidt u voor op het officiële examen ITIL V3 Foundation van APMG International. Dit examen kan via ons Prometric test center afgenomen worden.

Dit examen bestaat uit 40 multi choice vragen. Om te slagen dient 65% van de vragen correct beantwoord te zijn. U ontvangt dan van APMG International het certificaat 'ITIL V3 Foundation'.

Tevens ontvangt u dan 2 credits in het ITIL V3 Qualificatie Schema.

Kosten

Prijs: 850 US\$ per deelnemer binnen de regulieren trainingen schema van Nettech. Inclusief Lesmateriaal.

Of op maat te offereren voor bedrijven.

Kosten voor deelnamen aan de simulatie training "Apollo 13" is 100 US\$ per deelnemer.

Voorwaarden

Op al onze opleidingen zijn onze leveringsvoorwaarden voor trainingen en workshops van toepassing. U kunt deze vinden op onze website www.ntnv.com