

# ITIL® 4 Specialist, Drive Stakeholder Value, Certificering

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

Deze opleiding ITIL 4 DSV geeft een overzicht van alle soorten van engagement en interacties tussen een dienstverlener en zijn klanten, gebruikers, leveranciers en partners.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Bevorderen van de relaties met de stakeholders

Samenwerken om gezamenlijk een continue waardecreatie te verzekeren

De ITIL 4 Specialist DSV-certificering voorbereiden en behalen

## 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) Stap 1: verkennen

- Dienstconsumenten en hun behoeften.
- Dienstverleners en hun aanbod.
- Markten.
- Doelmarkten kiezen.
- Mogelijke conformiteit van dienstverleners beoordelen.
- Klanttraject (concepten, verbanden met waardestromen, in kaart brengen van het klanttraject)
- Een klanttraject ontwerpen, het klanttraject verbeteren.

### 2) Stap 2: aanspreken

- Communiceren, samenwerken en elkaar begrijpen.
- De verschillende soorten dienstverleningsrelaties.
- Bevorderen van de relaties met leveranciers en partners.
- Beheer van de relaties en leveranciers.

### 3) Stap 3: aanbieden

- Beheren van aanvragen en kansen.
- De klanteisen specificeren en beheren.
- Het dienstenaanbod en de gebruikerservaring inschatten.
- Het dienstenaanbod verkopen en verkrijgen.
- Bedrijfsanalyse.

### 4) Stap 4: overeenkomen

- Overeenkomen en plannen van gezamenlijke waardecreatie.
- Onderhandelen en overeenstemming bereiken over een dienst.
- Service level management.

## 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.

- Specialisten (juridisch, aankoop enz.) inschakelen voor de contracten.

#### 5) Stap 5: integratie

- De integratie plannen (Onboarding).
- Gebruikersrelaties tot stand brengen en bevorderen.
- Zorgen voor kanalen voor het betrekken van en voor levering aan de gebruikers.
- De gebruikers aansporen voor de dienst.
- Verbetering van de wederzijdse vaardigheden.
- Offboarding van klanten en gebruikers.
- Beheer van de dienstencatalogus. Servicecenter.

#### 6) Stap 6: co-creatie

- Een servicementaliteit bevorderen.
- Dagelijkse diensteninteracties.
- Gebruikersgemeenschappen onderhouden.
- Serviceaanvragen beheren.

#### 7) Stap 7: uitvoeren

- De waarderealiseringsactiviteiten volgen.
- De waarderealiseringsactiviteiten evalueren en rapporteren.
- De waarderealiseringsactiviteiten evalueren en de klanttrajecten verbeteren.
- Beheer van de portefeuille.

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

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

*Het examen bestaat uit een meerkeuzevragenlijst: 40 vragen in 90 minuten (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

---

KLAS OP AFSTAND

2024 : 26 jun, 18 sep, 18 dec

BRUSSEL

2024 : 26 jun, 18 sep, 18 dec