# ITIL Practice Collaborate, Assure and Improve (CAI)

**"Collaborate, assure and improve" ter ondersteuning van de resultaten van de organisatie en het realiseren van waarde**

Deelnemers zullen een **begrip en toepassing** krijgen van de concepten die worden behandeld in de **5 ITIL Management Practices** die worden behandeld in de **ITIL4 Collaborate, Assure and Improve module (CAI)**: Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement en Information Security Management.



**Deze cursus omvat:**

• Een rijke en interactieve leerervaring

• Quick Reference Guide, Learner Workbook en de officiële boeken in digitaal formaat

• Take2 optie, of een gratis herexamen

• Officieel online proefexamen

• 1-jarig PeopleCert lidmaatschap+ om uw certificeringen actueel te houden

• Lunch en koffiepauzes voor degenen die een klassikale cursus bijwonen

## ITIL® 4 SPECIALIST: COLLABORATE, ASSURE AND IMPROVE (CAI)

Begrijp het doel en de belangrijkste concepten van de **Collaborate, Assure and Improve** praktijken en verbeter IT-dienstbeheer door effectieve samenwerking, verzekering en continue verbetering.

## BELANGRIJKSTE LEERDOELEN

- **Relationship Management** – Leer sterke relaties te cultiveren en te onderhouden met zowel interne als externe belanghebbenden, zorg voor afstemming met bedrijfsdoelen en verbeter de samenwerking binnen de organisatie.
- **Supplier Management** – Ontwikkel vaardigheden om leveranciers effectief te beheren, van selectie tot prestatiebeoordeling, om ervoor te zorgen dat externe bronnen de servicekwaliteit en veerkracht ondersteunen en verbeteren.
- **Service Level Management** – Verkrijg expertise in het definiëren, monitoren en beheren van serviceniveaus, waardoor een transparante aanpak wordt bevorderd om organisatiedoelen te behalen en meetbare waarde te leveren aan klanten.
- **Continual Improvement** – Beheers strategieën voor het implementeren van een cultuur van continue verbetering, identificeer kansen om processen, diensten en resultaten te verbeteren die aanhoudende vooruitgang en innovatie stimuleren.
- **Information Security Management** – Begrijp de cruciale rol van het beschermen van informatie binnen servicemanagement, zorg ervoor dat de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van gegevens worden gehandhaafd in alle servicepraktijken.

## CURSUSINHOUD & AGENDA

Begrijp de sleutelconcepten van Relatiebeheer, Leveranciersbeheer, Service Level Management, Continue Verbetering en Informatiebeveiligingsbeheer, en begrijp hun belang in het bevorderen van samenwerking, het waarborgen van servicekwaliteit, het stimuleren van continue verbetering en het handhaven van informatiebeveiliging. Voor elke praktijk zult u studeren:

**Factoren voor praktijksucces**
Introduceer de factoren voor praktijksucces (PSF) en sleutelmetrieken van de praktijken, essentieel voor het evalueren van de effectiviteit en volwassenheid van Samenwerken, Verzekeren en Verbeteren praktijken in het bereiken van organisatiedoelen en het leveren van waarde aan stakeholders.
**Praktijkprocessen**
Bestudeer processen inclusief kernactiviteiten en leer hoe de praktijken te integreren in de waardestroom van de organisatie om samenwerking, verzekering en verbetering over serviceleveringsprocessen te verbeteren.
**Rollen en competenties**
Richt u op de sleutelrollen van de Samenwerken, Verzekeren en Verbeteren praktijken en begrijp hoe de praktijken effectief binnen de organisatie te positioneren. Ontwikkel de nodige competenties voor het stimuleren van samenwerking, het waarborgen van verzekering en het bevorderen van verbeteringsinitiatieven.

**Informatie en technologie**
Ontdek hoe Informatie en technologie de Samenwerken, Verzekeren en Verbeteren praktijken kunnen ondersteunen en mogelijk maken om verbeteringen te leveren, door het verstrekken van tools, technologieën en beste praktijken voor het verbeteren van samenwerking, verzekering en continue verbeteringsinspanningen.
**Partners en leveranciers**
Richt u op de rol van partners en leveranciers in de Samenwerken, Verzekeren en Verbeteren praktijken, begrijp hoe effectief samen te werken om externe expertise, bronnen en capaciteiten te benutten om de servicelevering te verbeteren en organisatiedoelen te bereiken.
**Het ITIL-capaciteitsmodel**
Ontdek hoe de bekwaamheidscriteria de ontwikkeling van de bekwaamheid van de praktijken ondersteunen, zorg voor afstemming met best practices in de industrie en organisatievereisten voor effectieve samenwerkings-, verzekerings- en verbeteringspraktijken.
**Praktijksucces**
Richt u op de aanbevelingen voor Samenwerken, Verzekeren en Verbeteren succes en begrijp hoe deze worden ondersteund door de ITIL-leidende principes, zorg voor de oprichting van een cultuur van samenwerking, verzekering en continue verbetering om organisatiesucces te stimuleren.

**Deze cursus zal afwisselend presentaties, quizzen, activiteiten (taken en oefeningen) en oefenexamens bevatten om deelnemers voor te bereiden op het examen.**

## WIE MOET DE ITIL4 COLLABORATE, ASSURE AND IMPROVE CURSUS BIJWONEN?

De **ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve** cursus is ontworpen voor IT Service Managers en Leiders, Service Level Managers, Leverancier- en Relatiemanagers, IT Security en Compliance Professionals, Continue Verbetering en Kwaliteitsborging Professionals, en alle aspirant ITIL Experts.

Deze cursus is ideaal voor professionals die een samenwerkingscultuur willen bevorderen, de servicekwaliteit willen verbeteren en het servicemanagementraamwerk van hun organisatie willen verbeteren.

## VEREISTEN

**Om deze cursus bij te wonen, moeten deelnemers in het bezit zijn van het ITIL®4 Foundation certificaat.** Deelnemers zouden het ITIL4 Foundation level voltooid moeten hebben om te zorgen dat ze een basisbegrip hebben van ITIL-concepten, terminologie en raamwerk. Een goede kennis van het Engels is noodzakelijk.

Studenten die het examen niet met B2B Learning hebben afgelegd, zullen ons een kopie van hun certificaat moeten verstrekken bij de registratie voor deze cursus. Als je je ITIL 4 Foundation examen moet afleggen, kun je ofwel onze ITIL 4 Foundation cursus in de klas of eLearning module bijwonen, of je examen online boeken alleen als je liever zelf studeert.

## OVER HET CERTIFICERINGSEXAMEN

Het examen is ontworpen om te beoordelen of u voldoende kennis en begrip kunt demonstreren van de IITIL 4 Specialist: **Collaborate, Assure and Improve** praktijken, zoals beschreven in de syllabus. De ITIL® 4 Practice kwalificaties bouwen voort op de bestaande kennis van de leerlingen van het ITIL® 4 raamwerk.

Er zijn twee proefexamens beschikbaar om te oefenen tijdens de cursus. U krijgt ook toegang tot de online proefexamens, die beschikbaar zijn vanaf elk apparaat. Deze zullen u helpen om u vertrouwd te maken met de stijl en structuur van de examens.

- **Type examen:** 60 meerkeuzevragen
- **Slaagpercentage:** 39 van de 60 punten nodig om te slagen (65%)
- **Duur:** 90 minuten
- **Gesloten boek** examen
- **Examen alleen beschikbaar in het Engels**

**Op de eerste ochtend van de cursus ontvangt u een examenvoucher voor een online proctored examen**, waarmee u het examen kunt afleggen wanneer het u uitkomt na de training. Voor kalendercursussen (optioneel voor bedrijfscursussen), omvat deze voucher een **1-jarig PeopleCert Membership Plus, dat voordelen biedt zoals een gratis herkansing met Take2 en toegang tot online proefexamens**. Uw trainer zal ook gedetailleerde informatie over de examenregels en -richtlijnen verstrekken tijdens de training.

## CURSUSMATERIAAL

Deelnemers ontvangen bij hun examenvoucher een geaccrediteerd pakket cursusmateriaal in digitaal formaat:

- De officiële trainingsmaterialen (OTM) van Peoplecert, inclusief een Quick Reference Guide, het Learner Workbook, quizzen, activiteiten en 2 proefexamens. Deelnemers kunnen het materiaal afdrukken als ze dat willen.
- De 5 kerngidsen voor de 5 ITIL-praktijken die in deze cursus worden behandeld: Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement en Information Security Management.