ITIL Service (Versie 5) eLearning & Certificering

Leer hoe u betrouwbare digitale diensten kunt leveren die bij de behoeften van de klant aansluiten



Een succesvolle digitale dienst vereist meer dan alleen goede technologie. Er zijn duidelijke afspraken met klanten nodig, evenals goede coördinatie tussen teams en leveranciers, en betrouwbare support wanneer er iets misgaat.

De **officiële ITIL Service (versie 5) zelfstudie in het Engels** helpt u deze elementen gedurende de gehele service levenscyclus op elkaar af te stemmen. Leer hoe u de dienstverlening kunt afstemmen op de bedrijfsbehoeften, de betrouwbaarheid kunt versterken en op basis van feitelijke gegevens kunt bepalen wat er verbeterd moet worden. Ontdek hoe product-, service- en operationele teams kunnen samenwerken, vanaf het eerste ontwerp tot de post-delivery support.

Studeer wanneer en waar het u best uitkomt, met **12 maanden toegang tot het officiële PeopleCert zelfstudiepakket**, inclusief officieel lesmateriaal en de digitale ITIL Service-gids. Deze module maakt deel uit van het **ITIL Managing Professional**-traject.

BELANGRIJKSTE LEERDOELEN VAN DEZE TRAINING

- **Diensten afstemmen op de behoeften van de klant:** verduidelijk verwachtingen en richt u op resultaten die belangrijk zijn.
- **Coördinatie verbeteren:** breng product-, dienst- en operationele teams in contact met hun partners en leveranciers.
- **Betrouwbaarheid versterken:** ontwikkel diensten die zich kunnen aanpassen aan veranderingen en storingen.
- **Focus op continue verbetering:** gebruik feitelijke gegevens om de kwaliteit te verbeteren en onnodig werk te verminderen.
- **Flexibel studeren:** bereid u in uw eigen tempo voor op het officiële **ITIL Service (versie 5) certificeringsexamen**.

WELKE MEERWAARDE KAN DEZE TRAINING VOOR UW BEDRIJF BETEKENEN?

Wanneer verantwoordelijkheden onduidelijk zijn, teams geïsoleerd werken of leveringsafspraken niet aansluiten bij de behoeften van de klant, lijdt de kwaliteit van de dienstverlening daaronder. ITIL Service helpt u te onderzoeken hoe de dienst als geheel functioneert, bijdragen te coördineren en weloverwogen verbeteringen door te voeren. De certificering toont aan dat u deze benadering van **servicemanagement** begrijpt en draagt bij aan het behalen van de ITIL Managing Professional-titel.

CURSUS & LEERDOELEN

Aan het einde van deze cursus zullen de deelnemers in staat zijn om:

- **Diensten koppelen aan bedrijfsdoelstellingen**, waarbij zij uitleggen hoe serviceactiviteiten bijdragen aan de resultaten voor de klant.
- **De verwachtingen van klanten en belanghebbenden op elkaar afstemmen**, waarbij zij servicerelaties en serviceniveaus gebruiken om gezamenlijke prioriteiten vast te stellen.
- **Servicebehoeften integreren in het ontwerp en de levering**, waarbij zij samenwerking tussen product-, service- en operationele teams stimuleren.
- **Begrijpen hoe robuuste diensten kunnen worden opgebouwd** die de kwaliteit handhaven en zich aanpassen aan veranderende behoeften en omstandigheden.
- **Prestatiegegevens en gebruikersfeedback gebruiken** om verbeterpunten te identificeren, resultaten te beoordelen en verspilling te verminderen.
- **Overwegingen op het gebied van governance en risico's toepassen** om verantwoorde beslissingen en verantwoorde innovatie te ondersteunen.
- **Kansen voor AI en automatisering identificeren** binnen serviceontwerp, validatie en bedrijfsvoering, met behoud van menselijke verantwoordelijkheid.

VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

Deze cursus is bedoeld voor professionals die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, leveren, ondersteunen of verbeteren

van digitale diensten, waaronder:

- IT Service Managers, Service Owners en Service Delivery Managers.
- Service Desk Managers, Support Managers en IT Operations professionals.
- Practice Owners, Process Owners en professionals op het gebied van continue verbetering
- Product Owners, Product Managers en IT Project Managers die service en ondersteuning in de levering moeten integreren.
- Digital transformation professionals die het werk tussen teams coördineren.

De cursus is ook relevant voor ITIL-gecertificeerde professionals die toewerken naar de **ITIL Managing Professional**-titel.

VOORWAARDEN

Om deze cursus te volgen, moeten deelnemers een van de volgende certificaten hebben:

- elke ITIL 4 certificering (Foundation of hoger), of
- ITIL Foundation (Versie 5), of
- ITIL Foundation Bridge (Versie 5)

Kandidaten die hun examens bij B2B Learning hebben afgelegd, hoeven hun certificaten niet te tonen. Deelnemers die hun examens bij een andere aanbieder of PeopleCert direct hebben afgelegd, zullen B2B Learning een kopie van hun certificaat moeten geven bij registratie om hun ITIL Product examen te valideren.

Geaccrediteerde training voor de ITIL Managing Professional modules is verplicht, hetzij door het bijwonen van een klas, hetzij door eLearning.

OVER HET CERTIFICERINGSEXAMEN

- 40 meerkeuzevragen
- 90 minuten + extra tijd voor niet-Engelstalige sprekers
- open boek examen
- slaagcijfer: 70%
- beschikbaar in het Engels
- vernieuwing elke 3 jaar

Voeg tijdens het afrekenen een tweede kans voor uw examen (Take2) toe aan uw winkelmand. Deze optie moet samen met het hoofdpakket worden aangeschaft. Wij kunnen deze achteraf niet meer toevoegen. **Een andere mogelijkheid** is om u te abonneren op het **PeopleCert Membership Plus-abonnement**, dat de Take2-optie en tal van andere voordelen omvat.

Het examen, het officiële cursusmateriaal en het e-boek zijn momenteel beschikbaar in het Engels, Frans, Duits, Italiaans, Spaans en Pools. **Let op: de online cursus is uitsluitend in het Engels beschikbaar.**

CURSUS LEVERING

Nadat u uw cursus op onze website hebt gekocht, **zullen we uw bestelling binnen twee werkdagen verwerken**. U ontvangt dan een e-mail direct van PeopleCert met een uitnodiging om uw voucher in te wisselen. B2B Learning zal u ook een bevestigingsmail sturen met details over hoe u uw eLearning en examenpakket kunt gebruiken.