

# ITIL Service (Versie 5) Training & Certificering

3-daagse ITIL® Service Opleiding □ Examenvoucher en 1-jaar PeopleCert lidmaatschap inbegrepen

**Lever betrouwbare diensten die producten, gebruikers en bedrijfsresultaten ondersteunen zodat servicebeheer een bron van vertrouwen, stabiliteit en toegevoegde waarde wordt.**

Met ITIL Service (versie 5) kunnen professionals **diensten op een praktische, consistente en waardegerichte manier beheren en verbeteren**. Het helpt organisaties ervoor te zorgen dat hun digitale diensten betrouwbaar en responsief zijn en perfect zijn afgestemd op de producten die ze ondersteunen en de resultaten die ze mogelijk maken.

## Welke zijn de sterke punten van deze opleiding?

- **Versterk de betrouwbaarheid en prestaties van uw dienstverlening** in snel veranderende digitale omgevingen
- **Creëer betere ervaringen voor gebruikers en klanten** door een consistentere dienstverlening
- **Stem uw dienstverlening af op daadwerkelijke zakelijke prioriteiten** en meetbare resultaten
- **Ontwikkel praktische vaardigheden die u direct kunt toepassen** om de veerkracht, kwaliteit en waarde te verbeteren

**Belangrijk:** deze opleiding wordt **in het Engels** aangeboden. De opleiding kan in het Nederlands worden gegeven, waarbij het lesmateriaal en het examen in het Engels zijn.



## WAT IS INBEGREPEN IN UW CURSUSPAKKET?

Alles wat u nodig heeft om vol vertrouwen voor certificering te bereiden:

- **Live training** met een **erkende ITIL® 5-experttrainer**
- Officieel PeopleCert **trainingmateriaal** in digitaal formaat
- Officiële **ITIL Service Guide** in zowel **digitale als gedrukte edities**
- **Certificeringsexamen voucher** geldig voor **1 jaar**
- **1 jaar PeopleCert Plus Membership**

## CURSUS- & LEERDOELEN

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

- digitaal product- en servicemanagement uit te leggen **vanuit een serviceperspectief**
- te begrijpen **hoe diensten waarde co-creatie ondersteunen** met klanten, partners en stakeholders
- **mensgericht, ervaringsgericht denken toe te passen** voor serviceontwerp en servicekwaliteit
- **veerkracht, duurzaamheid en aanpassingsvermogen** te versterken in serviceomgevingen
- serviceprestaties te koppelen aan **strategie en meetbare resultaten**
- **diensten af te stemmen** op de werkelijke behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
- **continue verbetering toe te passen** en op bewijs gebaseerde besluitvorming op serviceprestaties
- te begrijpen hoe **governance, risico, naleving, AI en automatisering** moderne servicelevering vormgeven

Op zoek naar ITIL 4 CDS?

Op deze pagina vindt u de nieuwe **ITIL 5 Service**-certificering. De voormalige **ITIL 4 Create, Deliver and Support (CDS)**-module is alleen nog beschikbaar als [e-learningoptie](#).

## 3-DAAGS TRAININGSPROGRAMMA

Dag 1 – Service waarde en afstemming met stakeholders

- Positionering van ITIL Service binnen ITIL 5
- Digitale producten en diensten vanuit een serviceperspectief

- Waarde co-creatie over klanten, partners en stakeholders
- Service relaties, verwachtingen van stakeholders en meetbare resultaten
- Serviceprestaties koppelen aan organisatiestrategie

### Dag 2 – Ervaring, veerkracht en governance

- Ervaringsgerichte servicekwaliteit
- Ontwerpen van veerkrachtige, duurzame en aanpasbare diensten
- Governance, risico en verantwoorde innovatie
- Cross-functionele samenwerking over product-, service- en operationsgemeenschappen
- AI-gestuurde serviceactiviteiten over ontwerp, validatie en operaties

### Dag 3 – Verbetering en operationele prestaties

- Voortdurende verbeteringscapaciteit
- Evidence-based decision-making
- Waardegedreven servicemanagement in de praktijk
- Serviceoptimalisatie, vertrouwen en prestatie management
- Examen voorbereiding en voorbeeldvragen

Dit is een voorgestelde cursusindeling voor deze 3-daagse cursus die zal worden aangepast in functie van de groep en haar eisen.

## VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

---

Deze cursus en de bijbehorende certificering kunnen gunstig zijn voor servicemanagers, ITSM-professionals, operationsleiders, supportmanagers, proceseigenaren en professionals die verantwoordelijk zijn voor servicekwaliteit en -prestaties.

## VEREISTEN

---

**Om aan deze cursus deel te nemen, moeten deelnemers één van 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 hebben afgelegd bij B2B Learning hoeven hun certificaten niet te overleggen. Deelnemers die hun examens hebben afgelegd bij een andere aanbieder of rechtstreeks bij PeopleCert, moeten B2B Learning een kopie van hun certificaat verstrekken bij registratie om hun ITIL Service certificaat te valideren.

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

## OVER HET EXAMEN

---

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

Tijdens de training ontvangt u een examenvoucher voor een online proctored examen. U legt uw examen af na de training op een door u gekozen datum/uur. Dankzij uw PeopleCert-lidmaatschap is een Take2 of **1 gratis examenherkansing inbegrepen**. Uw trainer zal de examenprocedure uitvoerig toelichten tijdens de cursus.

## HEEFT U EEN IN-COMPANY SESSIE NODIG?

---

We organiseren deze training ook voor teams. [Neem contact op voor een op maat gemaakte offerte.](#)