

ITIL Experience (Versie 5) Training & Certificering

3-daagse ITIL® Experience Opleiding en Examen □ Examenvoucher en 1-jarig lidmaatschap inbegrepen

Ontdek hoe u digitale ervaringen die belangrijk zijn voor klanten, gebruikers en medewerkers kunt ontwerpen en verbeteren, en deze kunt omzetten in meetbare waarde.

Ervaring is nu een belangrijke factor om bedrijven te onderscheiden. Organisaties moeten meer doen dan alleen operationeel efficiënt zijn; ze moeten ook **interacties creëren die vloeiend, relevant en waardevol aanvoelen**. ITIL Experience (versie 5) helpt om de kloof tussen levering en perceptie te overbruggen, en verandert ervaring in een strategisch voordeel.

Wat zijn de voordelen van het volgen van deze cursus?

- **Krijg een goed begrip** van hoe *Experience* een kernonderdeel is van waardecreatie
- **Leer praktische methoden** voor het ontwerpen en verbeteren van de ervaringen van klanten, gebruikers en medewerkers
- **Krijg inzicht in hoe ervaringen** de tevredenheid, adoptie en bedrijfsprestaties beïnvloeden
- **Leer hoe je service delivery en productmanagement** kunt verbinden met meetbare menselijke resultaten

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 studeren:

- **Live training** met een **geaccrediteerde ITIL® versie 5 expert trainer**
- Officiële PeopleCert **trainingsmaterialen** in digitaal formaat
- Officiële **ITIL Experience 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:

- de digitale ervaring begrijpen als een drijvende kracht achter vertrouwen, betrokkenheid, acceptatie en waarde
- de verschillende perspectieven en spanningen tussen belanghebbenden in reële trajecten analyseren
- vaststellen hoe ervaring tot stand komt in de verschillende levenscyclusfasen, servicetrajecten en interacties
- ervaringsgegevens vastleggen en interpreteren aan de hand van zowel narratieve als numerieke signalen
- ervaring evalueren op basis van betrouwbaarheid, samenhang en aanverwante criteria
- ervaring continu verbeteren door middel van een aanpak van waarnemen-interpreteren-hypothese vormen-experimenteren
- begrijpen hoe AI van invloed is op vertrouwen, perceptie en ervaring, en hoe governance en ethiek verantwoord gebruik ondersteunen

3-DAAGS TRAININGSPROGRAMMA

Dag 1 – Basisprincipes van digitale ervaring

- Introductie tot ITIL Experience
- Ervaring als anticipatie, perceptie en evaluatie
- Digitale ervaring, vertrouwen en waarde
- Belanghebbenden perspectieven: gebruikers, klanten, sponsors, providers
- Ervaring over reizen en levenscyclusfasen

Dag 2 – Ontwerpen en evalueren van ervaring

B2B LEARNING srl/bva

Gulden Vlieslaan 79 bus 6 | 1060 Brussels | +32 2 335 12 36

email info@b2blearning.be | www.b2blearning.be

TVA : BE 0475.396.208 | IBAN : BE03 7360 3289 4784

- Ervaringsdrivers over de vier dimensies
- Functionele en relationele interacties
- Ervaring vastleggen en bewijs
- Betrouwbaarheid, coherentie en digitale ethiek
- Mensgerichte en AI-bewuste ontwerpprincipes

Dag 3 — Continue verbetering van de ervaring

- Continue ervaring verbetering
 - Merk op, interpreteer, hypotheeser, experimenteer
 - Narratieve en numerieke signalen voor door bewijs onderbouwde beslissingen
 - Transparantie, emotionele helderheid en psychologische veiligheid
 - Examen voorbereiding en voorbeeldvragen.
- Deze structuur is een trainingsvoorstel afgeleid van de openbare module resultaten.

Voor wie is deze cursus bedoeld?

Customer experience leiders, servicemanagers, productprofessionals, digitale teams, transformatieleiders en iedereen die verantwoordelijk is voor het verbeteren van gebruiker- of klantervaringen.

VEREISTEN

Om deze cursus bij te wonen, 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 bij B2B Learning hebben afgelegd, hoeven hun certificaten niet te overleggen. Deelnemers die hun examens bij een andere provider of PeopleCert rechtstreeks hebben afgelegd, moeten B2B Learning een kopie van hun certificaat verstrekken bij registratie om hun ITIL Experience examen te valideren.

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

OVER HET EXAMEN

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

TRAINING VOOR EEN TEAM?

Deze cursus plannen voor meerdere deelnemers? [Neem contact met ons op voor een op maat gemaakt voorstel en een persoonlijke offerte.](#)