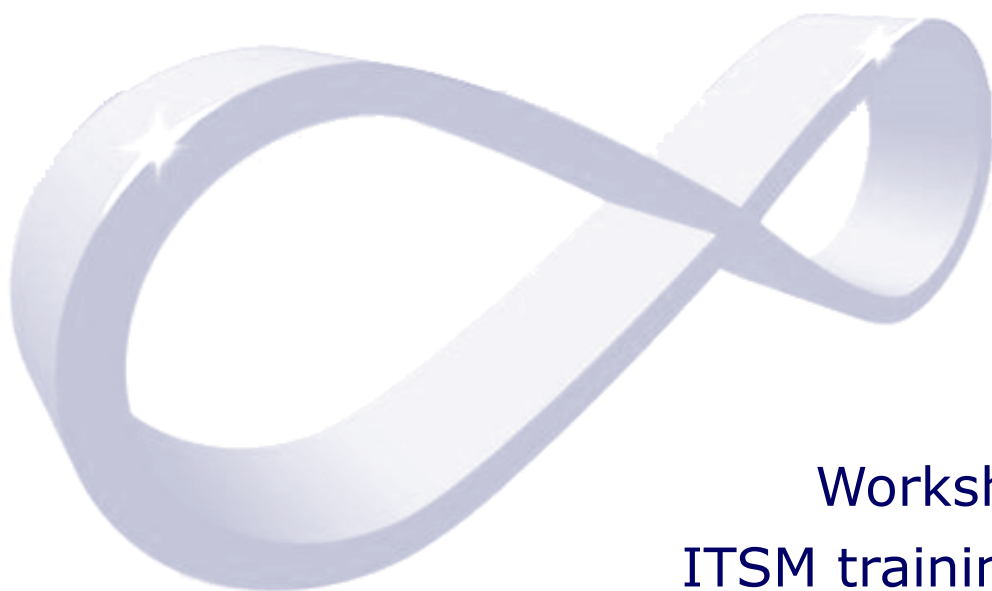




Facilitators van eigen
verantwoordelijkheid



Workshops
ITSM trainingen
Competentie trainingen

ACADEMY



Inhoudsopgave

ITSM workshops

ITSM en ITIL Awareness	7
ISO/IEC 20000 Awareness	7
Management update over ITIL®	8
Management update over ISO / IEC 20000	8
Management update over ITIL® en ISO / IEC 20000	9
Service Portfolio Design en Definitie	9

ITSM trainingen

Op weg naar volwassen ICT dienstverlening	12
ICT dienstverlening: van ICT beheer naar ICT-service management	12
ITIL® - Foundation certificaat in IT-Service Management	13
ITIL® - Capability trainingen	14
ITIL® - Lifecycle trainingen	16
ITIL® - Managing across the lifecycle	18
ISO/IEC 20000 - Foundations	19
ISO/IEC 20000 - Associate	20
ASL2 – Foundations	21
BiSL – Foundations	21

Competentietrainingen

Succesvol leiderschap voor IT Service Managers	23
De rol van intern Relatiebeheer	24
Persoonlijke effectiviteit	24
Effectief Vergaderen	25
Communicatie en Gedrag	25

Gaming en Coaching	26
--------------------	----

Service8 Academy

Service8 is een specialistische ICT-dienstverlener die zich met name richt op het verbeteren van dienstverlening van ICT-beheerorganisaties.

Wij zijn van mening dat dienstverlenende bedrijven medewerkers moeten aansturen op hun rol in de dienstverleningsketen. In onze visie gaan wij nog een stap verder en spreken we niet van medewerkers, maar van 'mededienstverleners' met een integrale verantwoordelijkheid voor hun bijdrage in die keten. Belangrijke aspecten hierbij zijn het inzichtelijk maken van wederzijdse verwachtingen, het inrichten en uitvoeren van de benodigde activiteiten en regelmatig verantwoording afleggen over uitgevoerde activiteiten (evaluatie). Als basis hiervoor hanteren wij het IT - Service Management lemnischaat: een eenvoudig model waarmee de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt gevisualiseerd. Deze principes vormen ook de basis voor onze opleidingen. Dit ziet u terug in ons opleidingsaanbod, maar ook in onze aanpak.

Service8 Academy ondersteunt bedrijven met trainingen die in het teken staan van een klantgerichte dienstverlening. Bij ons komt u niet voor specialistische en vakinhoudelijke trainingen: bij ons vindt u trainingen die gericht zijn op de wijze waarop vorm wordt gegeven aan de beheersing van dienstverlening. Wij zorgen ervoor dat uw medewerkers, mededienstverleners worden die niet alleen aandacht hebben voor de techniek, maar ook voor de toegevoegde waarde voor uw opdrachtgevers.

Klantgericht opleiden vergt meer dan alleen het overdragen van kennis. Pas wanneer je in staat bent om je kennis in de praktijk toe te passen, draagt opleidingen bij aan je persoonlijke effectiviteit. Vandaar dat wij in al onze trainingen naast kennis, ook veel aandacht besteden aan inzicht, vaardigheden en attitude. Dit doen we door het toepassen van veel interactieve elementen, zoals discussies, opdrachten en rollenspellen.

Om het rendement van de training te verhogen vindt bij aanvang van de training altijd een afstemming plaats over de leerdoelen en de aansluiting op de activiteiten van de deelnemers.

Iedere training wordt door ons afgesloten met een evaluatie door de cursist en de trainer. Kort na de training nemen wij contact op met cursist en opdrachtgever. Naast een korte bespreking van het door de cursist ingevulde cursus-evaluatieformulier wordt tijdens dit gesprek vastgesteld of de leerdoelen bereikt zijn en wordt geëvalueerd of het geleerde ook in de praktijk kan worden toegepast.

Onze aanpak biedt voor alle betrokkenen (opdrachtgever, cursist en trainer) de mogelijkheid om resultaatgerichte afspraken te maken over de training en deze achteraf te evalueren. Op deze wijze laten wij de principes van het Service Management lemnischaat ook in onze dienstverlening terugkomen.

Voor al onze trainingen geldt per cursist een basistarief. Hoe meer deelnemers uit dezelfde organisatie op dezelfde data aan een training deelnemen, hoe hoger de korting die op het basistarief toegepast wordt; Voor verdere vragen over de tarieven kunt u contact opnemen met Service8.

Alle trainingen worden gegeven op een nog nader te bepalen locatie, centraal gelegen voor alle deelnemers. Daarnaast is het natuurlijk mogelijk om groepstrainingen op uw locatie te verzorgen. Hierbij is het tevens mogelijk om de cursus over een langere periode te spreiden of om deze -deels- buiten kantooruren te laten plaatsvinden.

Wij kijken ernaar uit om ook van uw medewerkers, mededienstverleners te maken!





WORKSHOPS

ITSM en ITIL® Awareness

Deze workshop geeft u op een pragmatische wijze inzicht in wat IT Service Management (ITSM) is, hoe ITIL® hier een bijdrage aan kan leveren en wat ervoor nodig is om ITSM op een succesvolle wijze in uw organisatie te implementeren. Tijdens de workshop wordt inzicht gegeven hoe ITIL® bijdraagt aan betere ondersteuning van het bedrijfsproces door te kijken naar de levenscyclus van de diensten die IT levert.

De workshop biedt een helder overzicht en toelichting op de volgende aspecten van ITSM:

- Wat is IT Service management en wat zijn de belangrijkste doelstellingen en principes?
- Wat zijn de belangrijkste voordelen, zowel voor uw dienstverlening als voor operationele uitdagingen?
- Hoe draagt ITSM bij aan een transformatie van reactief naar pro-actief handelen?
- Welke handvatten bieden de best practices van ITIL® voor de inrichting en implementatie van ITSM?
- Welke problemen kunnen zich voordoen bij de implementatie van ITIL® en hoe kunt u deze voorkomen?

Workshop duur: 1 dag

Voor wie?

- Businessmanagers die inzicht willen hebben in de wijze waarop ITSM de organisatie kan ondersteunen;
- IT-management dat geïnteresseerd is in de principes van ITSM en de "best practices" van ITIL®;
- Iedereen die behoefte heeft aan meer inzicht en kennis van de (on)mogelijkheden van ITIL®.

Resultaten

Na afloop van de workshop heeft u:

- Een beter begrip van de principes en mogelijkheden van IT Service Management
- Inzicht hoe ITIL® bijdraagt aan een betere dienstverlening door IT
- Inzicht in de kenmerken van de vijf levenscyclusfasen van ITIL®: Service Strategie, Service Ontwerp, Service Transitie, Service Productie en Continue Serviceverbetering

Voordelen voor uw organisatie

Een gemeenschappelijk begrip van de wijze waarop IT Service Management en ITIL® kunnen bijdragen aan betere IT dienstverlening.

ISO/IEC 20000 Awareness

Deze workshop geeft u inzicht in de voordelen van de invoering van ISO/IEC 20000 in uw organisatie. Een ISO/IEC 20000 certificering biedt een organisatie de mogelijkheid om aan haar klanten en medewerkers aan te tonen dat ze voldoet aan voorgeschreven normen op het gebied van IT dienstverlening en dat zij een interne cultuur van continue kwaliteitsverbetering omarmt heeft. ISO/IEC 20000 is de eerste wereldwijde kwaliteitsnorm specifiek gericht op IT Service Management.

Workshop duur: 1 dag

Voor wie?

Deze workshop is bedoeld voor medewerkers op alle niveaus van uw organisatie die baat hebben bij een algemeen inzicht in de basisprincipes en normen van de ISO/IEC 20000 standaard. Daarnaast is deze workshop ook geschikt voor alle medewerkers die betrokken zijn bij de levering van IT-diensten, kwaliteitsverbetering of implementatie van (ITSM) processen.

Vereiste voorkennis

Van deelnemers wordt verwacht dat ze enige kennis hebben van de principes van IT service management en best practices van ITIL.

Resultaten

- Kennis van de ISO/IEC 20000 norm en het daarbij behorende certificeringsproces;
- Begrip van de voordelen die het behalen van het ISO/IEC 20000 certificaat met zich meebrengt;
- Kennis van de voorwaarden die gesteld worden aan het leiden van- of deelnemen aan een ISO/IEC 20000 besluitvormings- en implementatieproces.

Voordelen voor uw organisatie

- Bewustwording van de voordelen van een ISO/IEC 20000 implementatie voor uw organisatie;
- Besef van wat er nodig is om een certificering te behalen en;
- Wat de verantwoordelijkheden van senior management en afdelingshoofden hierbij zijn.



WORKSHOPS

Management update over ITIL

Deze interactieve presentatie voor management geeft de deelnemers een goed overzicht van de mogelijkheden die ITIL® biedt om de dienstverlening van IT dienstverleners te professionaliseren. In tegenstelling tot de eerdere versies staan in deze levenscyclus georiënteerde versie van ITIL® vooral de diensten centraal: welke diensten gaat u leveren, hoe worden deze geborgd, hoe kunnen deze optimaal beschikbaar worden gesteld en hoe zorgt u voor permanente aandacht voor kwaliteit en verbetering?

Deze presentatie is ontwikkeld om een discussie over IT dienstverlening te stimuleren en mogelijke knelpunten hierbij te identificeren. Vervolgens wordt pragmatisch, helder en interactief toegelicht hoe ITIL® kan bijdragen aan het professionaliseren van uw dienstverlening.

Workshop duur: 1/2 dag

Voor wie?

Senior business managers, senior IT-management, opdrachtgevers en klanten van de IT diensten.

Resultaat

- Kennis van ITSM en ITIL®: in gewoon Nederlands en met herkenbare bedrijfsbegrippen;
- Inzicht hoe met ITIL® vormgegeven IT-organisatie meer waarde voor uw organisatie creëert;
- Inzicht hoe implementatie van ITIL® kan bijdragen aan een optimale dienstverlening aan zowel bestaande als toekomstige klanten;
- Inzicht hoe de levenscyclus gebaseerde benadering bijdraagt aan verantwoording en corporate governance;
- Inzicht hoe ITIL® gebruik kan worden bij het verbeteren van de aansturing van strategische partners, 3^e partijen en uitbestede contracten.

Voordelen voor uw organisatie

Deze workshop helpt om de aandacht voor diensten en dienstverlening te vergroten en geeft inzicht in hoe ITIL® kan bijdragen aan het maximaliseren van uw financiële investering in IT-infrastructuur en personeel.

Management update over ISO / IEC 20000

Deze interactieve presentatie voor management geeft inzicht in hoe het behalen van een ISO/IEC 20000 certificering kan bijdragen tot betere resultaten voor uw organisatie. ISO / IEC 20000 is de eerste wereldwijde kwaliteitsnorm specifiek gericht op IT Service Management en biedt een organisatie de mogelijkheid om aan klanten en medewerkers aan te tonen dat voldoet aan voorgeschreven normen op het gebied van IT dienstverlening.

Deze presentatie is ontwikkeld om een discussie over kwaliteit binnen IT dienstverlening te stimuleren en verbeteringen te benoemen.

Workshop duur: 1/2 dag

Voor wie?

Senior business managers, senior IT-management, opdrachtgevers en klanten van de IT diensten.

Resultaten

- Inzicht in IT Service Management: in gewoon Nederlands en met herkenbare begrippen;
- Inzicht hoe implementatie van IT Service Management bijdraagt aan een optimale dienstverlening aan zowel bestaande als toekomstige klanten;
- Inzicht waarom een ISO/IEC 20000-gecertificeerde organisatie, een meer competitieve organisatie is;
- Inzicht hoe ISO IEC 20000 aansluit op- en bijdraagt aan verantwoording en corporate governance;
- Inzicht hoe IT Service Management en ISO/IEC 20000 gebruikt kunnen worden bij het verbeteren van de aansturing van strategische partners, 3^e partijen en uitbestede contracten.

Voordelen voor uw organisatie

Deze workshop geeft inzicht in hoe ISO/IEC 20000 kan bijdragen aan het maximaliseren van uw financiële investering in IT-infrastructuur en personeel.



WORKSHOPS

Management update over ITIL® en ISO/IEC20000

Deze workshop geeft de deelnemers een overzicht van het speelveld van "IT Service Management". Tijdens een interactieve presentatie komt duidelijk aan de orde hoe de toepassing van ITIL® en ISO/IEC 20000 kunnen bijdragen aan het maximaliseren van uw inspanningen rond IT diensten. De opzet van de workshop is gericht op het initiëren van discussie over de wijze waarop ITIL® en ISO20000 kunnen bijdragen aan blijvend succes van uw organisatie en dienstverlening. Tijdens de presentatie wordt uiteraard op heldere en pragmatische wijze ingegaan op IT Service Management, ITIL® en ISO/IEC20000 en hun onderlinge relaties.

Workshop duur: 1/2 dag

Voor wie?

Senior business managers, senior IT-beheer, klanten en zakelijke gebruikers van ondersteunde IT-diensten.

Resultaten

- Inzicht in IT Service Management, ITIL® en ISO20000: in gewoon Nederlands en met herkenbare begrippen;
- Inzicht in waarom een ISO/IEC 20000-gecertificeerde organisatie, een meer competitieve organisatie is;
- Inzicht hoe ITIL® en ISO/IEC 20000 aansluiten op en bijdragen aan verantwoording en corporate governance;
- Inzicht hoe implementatie van IT Service Management, ITIL® en ISO/IEC 20000 bijdragen aan een optimale dienstverlening aan zowel bestaande als toekomstige klanten;
- Inzicht hoe ITIL® en ISO/IEC 20000 gebruikt kunnen worden bij het verbeteren van de aansturing van strategische partners, 3^e partijen en uitbestede contracten.

Voordelen voor uw bedrijf

Deze workshop geeft inzicht in hoe de combinatie van ITSM, ITIL® en ISO/IEC 20000 kan bijdragen aan het maximaliseren van uw financiële investering in IT-dienstverlening.

Service Portfolio Design en Definitie

Het dienstenportfolio en de daar onderdeel van uitmakende dienstencatalogus is het kloppend hart van iedere servicegerichte organisatie. Deze praktische workshop biedt u handvatten om de structuur van uw dienstenportfolio te ontwerpen en zowel de business- als technische diensten te identificeren die hierin moeten worden opgenomen. Omdat ook de samenhang tussen het dienstenportfolio en andere processen en organisatie onderdelen aan bod komen, bent u verzekerd van een optimaal resultaat voor u en uw klanten.

Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder andere:

- Definitie van het dienstenportfolio;
- Het identificeren van business en technische diensten;
- Inhoud van de dienstencatalogus;
- Toevoegen van nieuwe diensten;
- Integratie met andere processen.

Workshop duur: 1 dag

Voor wie?

Dienstintegratie en beheer (SIAM) managers, IT directeuren / managers, service eigenaren, service delivery managers

Resultaten

- Afhankelijk van de omvang, een duidelijk begrip van wat elke dienst in de organisatie biedt en vereist;
- De wisselwerking met service management en business-termen;
- Begrip van beheer en rapportage-eisen.

Voordelen voor uw bedrijf

- efficiënter beheren van uw diensten;
- verbeteren van de interactie met klanten;
- Controle van het dienstenaanbod;
- Begripsvorming rond de consumptie van diensten;
- Begripsvorming rond "end-to-end" diensten.

IT Service management trainingen

Er zijn een groot aantal best-practices, modellen en methoden voor IT-dienstverlening beschikbaar zoals ITIL®, COBIT, CMMi, etc. Hoewel wij het nut van deze methoden onderstrepen, zijn wij eigenwijs genoeg om ook onze eigen visie te hanteren. Deze is gebaseerd op het IT service management Lemniscaat. Om dit toe te lichten verzorgen wij de volgende trainingen:

- **Op weg naar volwassen ICT dienstverlening:** kennismaken met de resultaten van het Kwinteproject;
- **ICT dienstverlening - van ICT-beheer naar ICT-service management:** de principes van het service management lemniscaat.

De kern van onze trainingen op het gebied van IT service management wordt gevormd door de good practices van ITIL®. Met de introductie van de levenscyclus gebaseerde versie van ITIL® sluit deze aanpak nog beter aan op onze eigen principes: niet langer staan processen centraal, maar de levenscyclus van diensten. Hoewel dit tot de nodige negatieve reacties heeft geleid (veel processen, toegenomen complexiteit etc.) zijn wij juist van mening dat deze dienstgeoriënteerde benadering juist duidelijk maakt waar ICT-dienstverlening over hoort te gaan: leveren van toegevoegde waarde aan klanten!

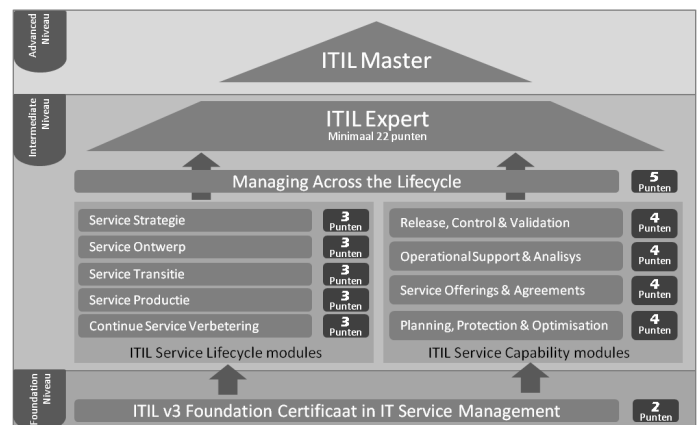
De dienstgeoriënteerde aanpak van ITIL® gaat hierbij uit van de volgende levenscyclusfasen:

- **Service Strategy:** welke diensten bieden we aan en hoe onderhouden we de relatie met onze klanten;
- **Service Design:** het ontwerpen van diensten die voldoen aan de wensen van klanten;
- **Service Transitie:** ervoor zorgen dat risico's bij implementatie van nieuwe diensten beheersbaar zijn en dat iedereen weet wat er van hem/haar verwacht wordt;
- **Service Productie:** gericht op het dagelijks uitvoeren van de dienstverlening en afhandelen van verstoringen en aanvragen;
- **Continue Service Verbetering:** borgen dat er continu aandacht is voor onze klanten, effectieve diensten en efficiënte levering hiervan zodat men ook op lange termijn nog klanten heeft.

Met de introductie van ITIL® versie 3 is een nieuwe systematiek van certificering geïntroduceerd. Hierbij worden vier certificeringniveaus, te weten:

- **ITIL Foundation:** het startpunt voor iedereen die iets met service management te maken heeft en de basisprincipes en terminologie van ITIL® wil kennen;
- **ITIL Intermediate:** dit niveau bestaat uit twee verschillende soorten modules:
 - ITIL Intermediate Lifecycle Modules die gericht zijn op medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de gehele lifecycle van een IT dienst;
 - ITIL Intermediate Capability Modules die bedoeld zijn voor medewerkers die specifieke processen binnen het vakgebied van IT Servicemanagement beheren;
- **ITIL Expert:** met dit niveau toont aan dat u beschikt over een hele brede én diepe kennis van ITIL®;
- **ITIL Master:** het hoogst haalbare niveau binnen ITIL®.

Naast de op ITIL® gebaseerde IT service management trainingen, verzorgen wij uiteraard ook ASL en BISL trainingen.





ITSM TRAININGEN

Op weg naar volwassen ICT-dienstverlening

Deze training laat de deelnemers kennismaken met de resultaten van het Kwintesproject en biedt concrete, praktische aanknopingspunten om ICT-dienstverlening op een hoger volwassenheidsniveau te brengen.

Voor wie bedoeld?

Deze training is geschikt voor iedereen die een rol speelt bij het beheer van informatievoorziening (beheerder, proces-specialist, service level manager, teamleider, specialist etc.) en geïnteresseerd is in de mogelijkheden om de dienstverlening van zichzelf, zijn team of afdeling te verbeteren.

Resultaat

Na afloop van de training hebben de deelnemers kennis over:

- Inzicht in problemen bij dienstverlening en toepassing van het IT Service Management Lemniscate;
- Ervaring in het toepassen van concepten m.b.t. de inrichting van ICT-dienstverlening (service pit, service schil, IT object, SLA-componenten, SLA-attributen, meettheorie);
- Inzicht in stappenplannen voor het maken van afspraken over, het inrichten van en het meten van ICT-dienstverlening;
- Overzicht van het IT Service Capability Maturity Model.

Voorkennis

Voor deze training is geen voorkennis vereist.

Voordelen voor uw organisatie

Na afloop van de training zijn medewerkers zich meer bewust van hun rol in de keten van dienstverlening en de activiteiten die nodig zijn tot goede dienstverlening te komen.

Cursusduur: 2 dagen

Deze training wordt op twee aaneengesloten dagen verzorgd.

ICT dienstverlening: Van ICT-beheer naar ICT-dienstverlening

In deze training wordt dieper ingegaan op de principes van het service management lemniscate: wat moet men doen om afspraken te maken, hoe zorg je ervoor dat je deze afspraken ook kan nakomen en hoe leg je verantwoording af over de geleverde resultaten. Hierbij ligt de nadruk niet op techniek, maar vooral op activiteiten en processen die bijdragen aan een goede dienstverlening.

Voor wie bedoeld?

U bent sinds enige tijd werkzaam in de ICT dienstverlening en wil naast technische vaardigheden die u al bezit, ook meer inzicht in organisatorische aspecten van dienstverlening ontwikkelen.

Resultaat

Na afloop van de training hebben de deelnemers:

- Ervaring in het specificeren van ICT diensten;
- Kennis en begrip van taken en functies die bij ICT dienstverlening een rol spelen;
- Kennis en begrip voor processen die bij ICT dienstverlening plaatsvinden;
- Ervaring in het toepassen van meten en evalueren van dienstverlening;
- Inzicht in de wijze waarop andere modellen ICT-dienstverlening benaderen.

Voordelen voor uw organisatie

Na afloop van de training zijn medewerkers beter in staat om hun eigen rol in de keten van dienstverlening te definiëren, hun activiteiten die nodig zijn tot goede dienstverlening vorm te geven en hierover verantwoording af te leggen.

Voorkennis

Van de deelnemers wordt verwacht dat zij minimaal een MBO/HBO -denk- en werkniveau hebben.

Cursusduur: 3 dagen

Deze training wordt op drie aaneengesloten dagen verzorgd.



ITIL® - Foundation certificaat in IT-Service Management

De ITIL® Foundations training geeft de deelnemers inzicht in de levenscyclus georiënteerde benadering van ITIL® en de processen, principes, en rollen die hierbij een rol spelen. Tijdens deze training leren de deelnemers hoe het geïntegreerde raamwerk van ITIL® kan bijdragen aan een betere dienstverlening en hoe zij dit in hun organisatie kunnen toepassen.

In het ITIL® raamwerk worden de volgende vijf hoofdaandachtsgebieden onderkend:

- **Service Strategy:** wat gaan we doen, voor wie doen we het? Welke diensten bieden we aan en hoe onderhouden we de relatie met onze klanten;
- **Service Design:** hoe zorgen we ervoor dat we onze afspraken kunnen nakomen? Vanuit de (veranderende) bedrijfsbehoefte worden diensten ontworpen die voldoen aan de wensen van de business;
- **Service Transition:** voorbereiden op de uitvoering! Hoe zorgen we ervoor dat risico's bij implementatie van nieuwe diensten beheersbaar zijn en dat iedereen weet wat er van hem/haar verwacht wordt;
- **Service Production:** Uitvoeren en bijsturen als het fout gaat. Gericht op het dagelijks uitvoeren van de dienstverlening en afhandelen van verstoringen en aanvragen (oa. kiezen van de juiste helpdeskvorm);
- **Continual Service Improvement:** hoe kunnen we het nog beter, efficiënter doen? Dit zorgt er onder andere voor dat we continu aandacht blijven houden voor onze klanten. Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van diensten zodat we ook op lange termijn nog klanten hebben.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen (60 minuten, 40 multiple-choice vragen). Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training, het officiële ITIL®-Foundations examen worden afgelegd (de kosten van dit examen zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL®:

- Doel, structuur en scope van ITIL®;
- Doel en voordelen van Service Management;
- De vijf fasen van de ITIL® levenscyclus;
- De belangrijkste begrippen, basisprincipes en 'modellen' van ITIL®;
- Doel en activiteiten van de meest relevante ITIL® processen;
- De belangrijkste functies en processen die in het ITIL® raamwerk onderkend worden;
- Het belang van technologie en architectuur binnen ITIL®.

Na afloop van de training zijn de cursisten in staat om met goed resultaat het ITIL® Foundations examen af te leggen. Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijkgerelateerde discussies, cases en (groeps)-opdrachten.

Voor wie bedoeld?

Iedereen die betrokken is met het beheer, de organisatie en de optimalisatie van processen die in een IT serviceorganisatie spelen. Aan deze training worden geen specifieke vooropleidingseisen gesteld; enige praktijkervaring en goede motivatie zijn voldoende.

Voordelen voor uw organisatie

- betere aansluiting van uw diensten op de behoeften van uw klanten;
- verbeterde beschikbaarheid, continuïteit en betrouwbaarheid van uw dienstverlening;
- meer aandacht voor continue verbetering;
- verbeterd gebruik van uw kostbare resources;
- een gemeenschappelijk begrippenkader voor al uw medewerkers.



ITSM TRAININGEN

ITIL® Capabilities training: Operational Support & Analysis

De ITIL® training Operational Support & Analysis maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Capabilities modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt men inzicht in alle aspecten die van belang zijn wanneer het gaat om het analyseren en operationeel houden van services. Het verbeteren van de kwaliteit van een service binnen een organisatie staat hierbij centraal.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is interessant voor professionals die een rol als servicemanager, procesmanager, IT professional, IT manager of servicecoördinator hebben of ambiëren en/of zich voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® – Operational Support & Analysis:

- De principes van Service Operation;
- Operationele processen zoals Event-, Incident-, Problem-, Access management en Request fulfilment;
- Operationele activiteiten binnen andere processen zoals Change management, Service asset and configuration management, Release and deployment management, Capacity- en Availability management, Knowledge management, Financial management for IT services en IT service continuity management;
- Organisatorische aspecten van Operational Support & Analysis;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijk-gerelateerde discussies, (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 4 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-OSA examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

ITIL® Capabilities training: Release, Control & Verification

De ITIL® training Release, Control & Verification maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Capabilities modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt u inzicht in alle aspecten die aan de orde zijn bij het implementeren van nieuwe services in een IT-organisatie. U krijgt tijdens deze training handvatten aangereikt om in control te blijven waar het gaat om de implementatie van nieuwe services.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is interessant voor professionals die een rol als servicemanager, procesmanager, IT professional, IT manager of servicecoördinator hebben of ambiëren en/of zich voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® – Release, Control & Verification:

- Processen binnen de Service Lifecycle in het bijzonder binnen ITIL Release, Control en Validation;
- Transitieprocessen zoals Change management, Service Validation en Testing, Service asset and configuration management, Knowledge management, Service request fulfillment, Evaluation en Service release en deployment management;
- Rollen en verantwoordelijkheden binnen ITIL Release, Control en validation;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijk-gerelateerde discussies, (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 4 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-RCV examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



ITSM TRAININGEN

ITIL® Capabilities training: Planning, Protection & Optimization

De ITIL® training Planning, Protection & Optimization maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Capabilities modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt u praktische richtlijnen voor het ontwerp, de uitvoering, ondersteuning en verbetering van de Planning, Protection and Optimization processen binnen de organisatie.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is interessant voor professionals die een rol als servicemanager, procesmanager, IT professional, IT manager of servicecoördinator hebben of ambiëren en/of zich voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® – Planning, Protection & Optimization

- Processen binnen de Service Lifecycle in het bijzonder binnen ITIL, Planning, Protection and Optimization;
- Relevante activiteiten binnen processen zoals Capacity- en Availability management, IT service Continuity management, Demand management en Risk management;
- Rollen en verantwoordelijkheden binnen ITIL, Planning, Protection and Optimization;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's;
- Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijkgerelateerde discussies, cases en (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 4 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-PPO examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

ITIL® Capabilities training: Service Offerings & Agreements

De ITIL® training Service Offerings & Agreements maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Capabilities modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt u praktische richtlijnen voor het aanbieden, overeenkomen en leveren van services. De nadruk ligt op de operationele activiteiten en ondersteunende methoden die nodig zijn bij de uitvoering van genoemde processen.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is interessant voor professionals die een rol als servicemanager, procesmanager, IT professional, IT manager of servicecoördinator hebben of ambiëren en/of zich voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® – Service Offerings & Agreements:

- Processen met betrekking tot Service Offerings and Agreements, zoals Service Portfolio Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Demand Management, Supplier Management en Financial Management, Business Relationship Management;
- Rollen en verantwoordelijkheden binnen ITIL Service Offerings and Agreements;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijkgerelateerde discussies, cases en (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 4 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-SOA examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



ITIL® Lifecycle training: Service Strategy

De ITIL® training Service Strategy maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Lifecycle modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt men inzicht in de wijze waarop de IT-strategie kan worden bepaald en worden uitgewerkt. Hierbij worden de principes, concepten en activiteiten uitgebreid besproken en wordt dieper ingegaan op de strategische aansturing door de hele Service Lifecycle.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® - Service Strategy:

- Strategiebepaling, het bepalen van de gewenste marktpositie en de benodigde diensten;
- Het uitvoeren van strategische analyses;
- Portfolio Management en het managen van de vraag naar diensten;
- Strategische aspecten met het oog op de levenscyclus van een dienst;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijkgerelateerde discussies, cases en (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-Service Strategy examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

ITIL® Lifecycle training: Service Design

De ITIL® training Service Design maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Lifecycle modules. In deze professionele en praktijkgerichte training ITIL Service Design krijgt u inzicht in de wijze waarop u grip krijgt op het ontwerpen, coördineren en managen van (de introductie van) nieuwe diensten binnen uw organisatie. Hierbij worden de principes, concepten en activiteiten uitgebreid besproken en wordt dieper ingegaan op de strategische aansturing door de hele Service Lifecycle.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL® - Service Design:

- Borging en besturing van activiteiten op het gebied van Service Design;
- Beheersing van nieuwe ideeën op het gebied van Service Design;
- Beheersing en besturing van de technische aspecten gerelateerd aan Service Design;
- Verantwoording van de organisatorische aspecten gerelateerd aan Service Design;
- Analyseren, selecteren en verantwoording afleggen over de verschillende implementatiemogelijkheden;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijkgerelateerde discussies en (groeps)-opdrachten.

De opleiding stoomt u klaar voor het (engelstalige) examen en brengt u daarmee een stap dichterbij de ITIL® Service Expert-certificering.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-Service Design examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



ITSM TRAININGEN

ITIL® Lifecycle training: Service Transition

De ITIL® training Service Transition maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Lifecycle modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt men inzicht in de wijze waarop veranderingen in de dienstverlening zorgvuldig kunnen worden voorbereid en geïmplementeerd. Hierbij worden de principes, concepten en activiteiten uitgebreid besproken en wordt dieper ingegaan op de strategische aansturing door de hele Service Lifecycle.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL - Service Transition:

- Het managen en besturen van Service Transition Lifecycle processen en functies en de (technologische) activiteiten en technieken binnen de processen;
- Het doel en de uitgangspunten van Service Transition;
- Communicatie, commitment en organisatorische wijzigingen;
- De interactie van de Service Transition processen met andere Service Lifecycle processen;
- Analyse, rechtvaardiging en selectie van de implementatiemethoden;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Deze ITIL®-training wordt gegeven op basis van de theorie met uitstappen naar de praktijk, een case, (groeps) opdrachten en praktijkgerelateerde discussies. Zo worden de ITIL®-concepten concreet en toepasbaar gemaakt.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-Service Transition examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

ITIL® Lifecycle training: Service Operation

De ITIL® training Service Operation maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Lifecycle modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt men inzicht in de wijze waarop diensten optimaal beschikbaar kunnen worden gesteld en eventuele verstoringen op gestructureerde wijze kunnen worden verholpen. Hierbij worden de principes, concepten en activiteiten uitgebreid besproken en wordt dieper ingegaan op de strategische aansturing door de hele Service Lifecycle.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL - Service Operation:

- Het managen, besturen, coördineren, organiseren en integreren van Service Operation Lifecycle processen en functies en de (technologische) activiteiten/technieken daarbinnen;
- Het doel en de uitgangspunten van Service Operation;
- Organisatie van Incident Management, Event Management, Problem Management, Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operation Management;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Deze ITIL®-training wordt gegeven op basis van de theorie met uitstappen naar de praktijk, een case, (groeps) opdrachten en praktijkgerelateerde discussies. Zo worden de ITIL®-concepten concreet en toepasbaar gemaakt.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-Service Operation examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



ITSM TRAININGEN

ITIL® Lifecycle training: Continual Service Improvement

De ITIL® training Continual Service Improvement maakt deel uit van het Intermediate niveau van de ITIL® certificering en is één van de zogenaamde Lifecycle modules. In deze professionele en praktijkgerichte training krijgt men inzicht in de wijze waarop aandacht voor continu verbetering bijdraagt aan meer klant- én medewerkertevredenheid. Hierbij worden de principes, concepten en activiteiten uitgebreid besproken en wordt dieper ingegaan op de strategische aansturing door de hele Service Lifecycle.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ITIL – Continual Service Improvement:

- Handreikingen om de activiteiten en technieken binnen ITIL® Continual Service Improvement te kunnen managen en besturen;
- Introductie, doel en uitgangspunten van Continual Service Improvement;
- Het proces, de methoden, technieken, principes, concepten en activiteiten binnen Continual Service Improvement;
- Uitdagingen, kritische succesfactoren en risico's.

Deze ITIL®-training wordt gegeven op basis van de theorie met uitstappen naar de praktijk, een case, (groeps) opdrachten en praktijkgerelateerde discussies. Zo worden de ITIL®-concepten concreet en toepasbaar gemaakt.

Voorkennis

Voor deze training is het een vereiste dat u het certificaat 'ITIL® Foundation' of 'ITIL®v3 Foundation Bridge' heeft behaald.

Cursusduur: 3 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-Continual Service Improvement examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

ITIL® Expert training: Managing across the lifecycle

Deze cursus is een op zichzelf staande training en is de laatste module van de ITIL intermediate capability stream en van de ITIL intermediate lifecycle stream. Deze module is in beide streams nodig om het ITIL Expert niveau te behalen. Na het doorlopen van deze training en het behalen van bijbehorend examen heeft de cursist het ITIL Expert niveau behaald. Tijdens de cursus leert de deelnemer de opgedane kennis vanuit alle ITIL publicaties praktisch toe te passen (plannen en te implementeren) binnen een organisatie.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is voor professionals die een rol als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator hebben of ambiëren en/of zich interesseren of voorbereiden op de ITIL® Expert certificering.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van IT Service management en ITIL®:

- Introductie van business en management issues van IT Service Management;
- Planning en implementatie van IT Service Management;
- Strategische veranderingen en risicomanagement;
- Organisatorische uitdagingen en de relatie met overige (industrie)standaarden.

Deze ITIL® - training wordt gegeven op basis van de theorie met uitstappen naar de praktijk, een case, (groeps) opdrachten en praktijkgerelateerde discussies. Zo worden de ITIL®-concepten concreet en toepasbaar gemaakt.

Voorkennis

Om aan deze training deel te kunnen nemen dient u 17 punten te hebben behaald in de certificeringmethodiek van ITIL®.

Cursusduur: 4 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ITIL®-MALC examen worden afgelegd (de examenkosten zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



ISO/IEC 20000 - Foundations

Deze training biedt de deelnemers inzicht in de algemene principes van kwaliteitsmanagement en de wijze waarop dit met behulp van ISO/IEC 20000 -de internationale standaardisatienorm voor IT Service management- kan worden ondersteund.

Deze informatieve training wordt verzorgd door gecertificeerde docenten die een brede kennis hebben van IT dienstverlening, kwaliteitsmanagement en de ISO/IEC 20000 norm.

Cursusduur: 2 dagen

Voor wie bedoeld?

Deze cursus is geschikt voor iedereen die:

- werkzaam is binnen een van de aandachtsgebieden van IT -dienstverlening (beheerders, dienstverleners, proces-, kwaliteits- en lijnverantwoordelijken;
- behoefte heeft aan meer kennis en begrip van het ISO/IEC 20000 raamwerk;
- werkzaam is als klant van een IT dienstverlener en meer wil weten van ISO/IEC 20000.

De combinatie van de ITIL Foundations training en deze training bieden een uitstekende basis voor iedere professional die in een ISO/IEC 20000 gecertificeerde organisatie werkzaam is.

Opmerking: Deze cursus is niet bedoeld voor leidinggevend en consultants die verantwoordelijk zijn voor het begeleiden van de organisatie bij een ISO/IEC 20000 implementatie. Voor deze doelgroep is speciaal de ISO/IEC 20000 Associate training ontwikkeld.

Certificering

Na afloop van de training zijn de cursisten in staat om met goed resultaat het ISO/IEC 20000 Foundations examen af te leggen. Op aanvraag kan dit direct aansluitend aan de training worden georganiseerd (de kosten van dit examen zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

Cursusinhoud

- Basisprincipes van een kwaliteitsmanagement systeem;
- Overzicht van de ISO/IEC 20000 norm voor IT Service management;
- Toelichting op de ISO/IEC 20000 processen:
 - Coördinatie en integratieprocessen;
 - Service Delivery processen;
 - Oplossing-, beheersing en release processen;
 - Relatiebeheerproces;

Resultaat

- Inzicht en begrip van de principes van (Service) kwaliteitsmanagement;
- Kennis van de basisconcepten van de ISO20000 en de normen voor IT Service Management;
- Voorbereiding op het ISO/IEC 20000 Foundation certificaat.

Voordelen voor uw organisatie

- Concurrentie voordeel door aantoonbare aandacht voor kwaliteit bij het leveren van betrouwbare IT-diensten;
- Leveren van diensten die professioneel, kosteneffectief en met begrip van risico's worden beheerd;
- Diensten die geleverd worden overeenkomstig gemaakte afspraken;
- Kostenbesparing en een betere effectiviteit van diensten door optimaliseren van dienstverlening.

Voor wie bedoeld?

Iedereen die betrokken is met het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de activiteiten van processen die in een IT serviceorganisatie spelen. Aan deze training worden geen specifieke vooropleidingseisen gesteld; enige praktijkervaring en goede motivatie zijn voldoende.



ISO/IEC 20000 - Associate

Een training die verzorgd wordt door gecertificeerde trainers met veel ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagement in IT (beheer) omgevingen.

Deze training is erop gericht om deelnemers in staat te stellen om een organisatie te adviseren over- en te begeleiden naar een ISO/IEC 20000 certificaat.

Na afloop zijn deelnemers in staat aan te tonen dat zij kennis hebben van de principes en terminologie van ISO/IEC 20000 aan te tonen en de activiteiten die nodig zijn om een organisatie voor te bereiden op een succesvolle ISO/IEC 20000 accreditatie.

Cursusduur: 3 dagen

Resultaat

- Een duidelijk begrip van de doelstellingen en de belangrijkste kenmerken van de IT Service Management processen binnen ISO/IEC 20000;
- Een goed begrip van de benodigde documentatie;
- Vaardigheid in het beschrijven van de belangrijkste activiteiten en inhoud van ieder proces;
- Vaardigheid in het identificeren van de eisen voor het complete IT Service Management kwaliteitssysteem, inclusief de belangrijkste eisen zoals gedefinieerd in deel 2 van ISO/IEC 20000 norm;
- Bekendheid met de implementatie aanpak; hierbij gebruiken we praktijk voorbeelden en praktische oefeningen. Deze maken duidelijk hoe ISO/IEC 20000 in uw organisatie gerealiseerd kan worden;
- Kennis om bedrijven te ondersteunen en te adviseren bij de voorbereidingen naar een ISO/IEC 20000 certificering. Dit omvat oa. de voorbereiding, implementatieplannen en verbeterprojecten.

Voordelen voor uw organisatie

- Concurrentievoordeel doordat u kunt aantonen dat uw organisatie zich inzet voor een betrouwbare levering van IT- diensten en infrastructuur;
- Een verbeterd imago voor uw organisatie;
- Leveren van professionele, kosteneffectieve diensten; waarvan risico's bekend zijn en goed beheerd worden;
- Het leveren van diensten die aansluiten op behoeften van gebruikers en gemaakte afspraken;
- Kosten besparen door een betere doeltreffendheid van de diensten en het stroomlijnen en optimaliseren van uw IT-processen.

Voor wie bedoeld?

Deze cursus is geschikt voor iedereen die:

- Werkt binnen het werkveld van Service Management;
- Behoeft een groter bewustzijn van ISO/IEC 20000;
- Bezigt is met de implementatie van ISO/IEC 20000 in een IT - omgeving en die zich ISO/IEC 20000 wil laten accrediteren;
- Werkzaam is in een bedrijf waar ISO/IEC 20000 geïmplementeerd is/wordt en meer van dit normenkader wil weten.

Certificering

Na afloop van de training zijn de cursisten in staat om met goed resultaat het examen "ISO/IEC 20000 Associate" af te leggen. Op aanvraag kan dit direct aansluitend aan de training worden georganiseerd (de kosten van dit examen zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).

Cursus inhoud

- Achtergrond van ISO/IEC 20000;
- Het ISO/ IEC 20000 certificeringsschema;
- Overzicht van ISO/IEC 20000: terminologie, processen en doelstellingen;
- ISO/IEC 20000: Deel 1 in detail;
- ISO/IEC 20000: Deel 2 in detail;
- Het gebruik en de toepassing van ISO/IEC 20000;
- Implementatie van ISO/IEC 20000;
- Voorbereiden van een formele ISO/IEC 20000 audit;
- Specifieke hulpmiddelen die gebruikt kunnen worden;
- ISO/IEC 20000: randvoorwaarden en afbakening;
- Examenvoorbereiding.

Vereiste voorkennis

Van deelnemers wordt verwacht dat ze in het bezit zijn van het ISO/IEC 20000 Foundations certificaat.

Tevens dienen de deelnemers in het bezit te zijn van een actuele versie van de ISO/IEC 20000 normen (te verkrijgen via www.nen.nl)



ASL2® - Foundations

De ASL2® Foundations training geeft de deelnemers inzicht in het ASL® framework van applicatiebeheer, u leert de samenhang tussen applicatiebeheer en technisch beheer. ASL® beperkt zich tot het geven van richtlijnen voor het inrichten van processen en laat de inrichting van de beheerorganisatie geheel vrij. Tijdens deze training leren de deelnemers hoe het ASL2® raamwerk kan bijdragen aan een betere dienstverlening en hoe zij dit in hun organisatie kunnen toepassen.

Voor wie bedoeld?

Iedereen die betrokken is bij het beheer, onderhoud en vernieuwing van applicaties. Zoals functioneel beheerders, applicatiebeheerders, medewerker in de beheerorganisatie, adviseurs, technisch beheerders, etc.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van ASL2®:

- Inzicht in het ASL2®-procesmodel en de door ASL2® gehanteerde begrippen;
- Zij kunnen aangeven wat de positie is van applicatiebeheer ten opzichte van functioneel beheer en technisch beheer en ten opzichte van Project Management methoden zoals PRINCE2®;
- Zij onderkennen wat procesgericht werken inhoudt voor de organisatie en wat de voordelen zijn;
- Zij weten wat belangrijk is bij de invoering van ASL2®.

Na afloop van de training zijn de cursisten in staat om met goed resultaat het ASL® Foundation examen af te leggen.

Voorkennis

Aan deze training worden geen specifieke vooropleidings-eisen gesteld; enige praktijkervaring en goede motivatie zijn voldoende.

Cursusduur: 2 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële ASL®-Foundations examen worden afgelegd; de kosten van dit examen zijn niet in de cursusprijs inbegrepen.

BiSL® - Foundations

De deelnemer verkrijgt inzicht in het BiSL® framework van functioneel beheer en leert de samenhang van functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Hij kent de structuur van procesclusters en de samenhang binnen het BiSL®-model. Hij weet onderscheid te maken tussen operationele processen en sturende processen en kan aangeven hoe BiSL® kan bijdragen aan het oplossen van problemen binnen het werkveld van functioneel beheer. Tijdens deze training leren de deelnemers hoe het BiSL® raamwerk kan bijdragen aan een betere dienstverlening en hoe zij dit in hun organisatie kunnen toepassen.

Voor wie bedoeld?

Iedereen die nauw betrokken is bij de informatievoorziening van uw organisatie. Zoals functioneel beheerders, applicatiebeheerders, medewerker in de beheerorganisatie, adviseurs, technisch beheerders, etc.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers bekend met de volgende aspecten van BiSL®:

- Inzicht in het BiSL®-procesmodel en de door BiSL® gehanteerde begrippen;
- Zij kunnen aangeven wat de positie is van functioneel beheer ten opzichte van applicatiebeheer en technisch beheer;
- Zij onderkennen wat procesgericht werken inhoudt voor de organisatie en wat de voordelen zijn;
- Zij weten wat belangrijk is bij de invoering van BiSL®.

Na afloop van de training zijn de cursisten in staat om met goed resultaat het BiSL® Foundation examen af te leggen.

Voorkennis

Aan deze training worden geen specifieke vooropleidings-eisen gesteld; enige praktijkervaring en goede motivatie zijn voldoende.

Cursusduur: 2 dagen

Inclusief een representatief proefexamen. Op aanvraag kan direct aansluitend aan de training of op een willekeurig later moment, het officiële BiSL®-Foundations examen worden afgelegd (de kosten van dit examen zijn niet in de cursusprijs inbegrepen).



Succesvol leiderschap voor IT Service Managers

Om een succesvolle en effectieve IT Service Manager te worden is een breed scala aan capaciteiten en vaardigheden vereist, waaronder people management, resource management, time management, professional development en enig begrip van financiële management. Deze praktische en interactieve cursus biedt deelnemers een onschatbaar geheel van kennis en vaardigheden die zal hen helpen om te leiden, te managen en hun team te motiveren, en een schat aan informatie, tips en advies om hen te helpen slagen.

Voor wie bedoeld?

IT Service managers, teamleiders en supervisors.

Resultaat

- Rollen en verantwoordelijkheden: wat we moeten doen - best practices voor ondersteuning van wereldklasse teams;
- Werving en behoud: Hoe de beste mensen te werven en te behouden, de waarde van goed geplande introductieprogramma's en doorlopende leer en ontwikkeling programma's;
- De professionele aanpak: het ontwikkelen van duidelijke doelstellingen; succesvol zakelijk relatiebeheer;
- De marketing van uw IT support teams: waarom het belangrijk is; effectieve marketing activiteiten; marketing succes met weinig of geen budget;
- Essentieel beheer: een bedrijfsmentaliteit; succesvol werken met processen en procedures; persoonlijk time management; delegatie;
- Essentieel leiderschap: de attributen, vaardigheden en kennis van wereldklasse leiders, leiderschap en communicatie;
- Winnend gedrag van wereldklasse leiders; hoe effectief individuen te managen; presentatievaardigheden voor managers;
- Teamwerk: doelstellingen, effectieve teams en teamspelers; voordelen van goed teamwerk;
- Teambuilding: hoe teams zich ontwikkelen, het team bouwproces; tips voor succesvolle teambuilding activiteiten; overzicht van teamrollen;
- Coaching: fundamentele eisen en verantwoordelijkheden; voordelen en de verwachte resultaten;
- Mentoring: basisvereisten en verantwoordelijkheden; voordelen en de verwachte resultaten;

- Quality Assurance: doel en doelstellingen van QA programma's, klanttevredenheidsonderzoeken; controle om QA handhaven;
- Persoonlijke actieplannen.

Voordelen voor uw bedrijf

- Een professioneel en verantwoordelijk teammanagement creëert medewerkers die professioneel en verantwoordelijk gedrag tonen en daar aanspreekbaar op zijn;
- Een verbeterde zakelijke reputatie door continu professioneel gedrag van uw medewerkers;
- Meer efficiency, focus en effectiviteit in uw teams.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

Cursusduur : 3 dagen



COMPETENTIE TRAININGEN

De rol van Intern relatiebeheer

In deze cursus wordt ingegaan op de noodzaak voor de IT-relatiebeheerder in de hedendaagse zakelijke omgeving en het verklaart de rol van de interne IT-relatiebeheerder. Wij identificeren de belangrijkste vaardigheden die nodig zijn voor de rol en er wordt uitgelegd hoe u interne IT-service accounts opzet en beheert. We bespreken en verduidelijken ook de marketing en verkoop elementen van de functie.

Voor wie bedoeld?

Iedereen die van plan is zich te ontwikkelen tot, of die al de rol heeft van intern account manager, interne relatiebeheerder of intern customer service manager.

Resultaat

- Het identificeren van het profiel van een relatiebeheerder;
- Het begrijpen van de rol en de verantwoordelijkheden van een relatiebeheerder;
- Inzicht in de voordelen van intern IT-relatiebeheer;
- De know-how voor het opzetten en beheren van de rol van intern relatiebeheerder.

Voordelen voor uw bedrijf

- snellere time-to-market voor nieuwe producten en diensten als gevolg van beter inzicht in de huidige en toekomstige business requirements;
- Kostenbesparing door levering van de juiste diensten en producten aan klanten;
- Soepeler bedrijfsvoering door betere zakelijke relaties.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

Cursusduur: 2 dagen

Persoonlijke effectiviteit

Welke indruk wil je anderen geven over jezelf? Wat is je persoonlijke stijl? Wat zegt je kledingstijl over je? Wat zegt de titel van je functie over je – voldoe je hieraan of overtreft je dit? Haal je het meeste uit jezelf?

Al deze vragen en meer zullen worden aangepakt tijdens deze levendige en interactieve cursus waar deelnemers de gelegenheid hebben om te bekijken wat ze doen, hoe ze het doen, en hoe zij ervoor kunnen zorgen dat hun persoonlijke impact en effectiviteit wordt onthouden om de juiste redenen.

Voor wie bedoeld?

Deze training kan door iedereen gevolgd worden.

Resultaten

- Verhoogd zelfbewustzijn en begrip;
- Identificatie van persoonlijke sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen;
- Inzicht hoe waargenomen gedrag professioneel imago kan beïnvloeden;
- Hoe u de juiste soort persoonlijke impact maakt;
- Hoe effectiever te zijn tijdens vergaderingen;
- Inzicht dat iedereen persoonlijke beperkingen heeft die moeten worden herkend en erkend.

Voordelen voor uw bedrijf

- Een verbeterde zakelijke reputatie door professionaliteit op alle punten en niveaus van klantcontact;
- Kansen voor meer herhalingsaankopen door verhoogde klanttevredenheid.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

Cursusduur : 1 dag



COMPETENTIE TRAININGEN

Effectief vergaderen

Vergaderen hoort bij het dagelijkse werk. Een goed geleide vergadering geeft energie aan de deelnemers. Na afloop weet iedereen wat er van hen wordt verwacht. Maar de realiteit is weerbarstig want het aantal vergaderingen loopt soms flink uit de hand. Begint de vergadering wel op tijd en zijn alle belanghebbenden aanwezig? En vaak blijkt na afloop dat bij het koffieapparaat de (veel te lange!) vergadering nog even dunnetjes wordt overgedaan. Collega's blijven zitten met vragen.

Aanpak

Deze training kent o.a. de volgende onderdelen:

- Hoe te communiceren tijdens vergaderingen?
- Hoe een vergadering op effectieve wijze te leiden?
- Hoe om te gaan met conflicten en nabranderers?
- Welke rollen spelen er mee?
- Hoe de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers aan te spreken?

Mede dankzij de inzet van onze acteurs kunnen de deelnemers direct in de praktijk aan de slag met hetgeen dat wordt aangeboden. Tijdens de training wordt er ook gewerkt met video-observaties die met de deelnemers worden teruggekeken en voorzien van direct toepasbare feedback.

Voor wie bedoeld?

Deze training is interessant voor medewerkers die de effectiviteit willen vergroten van vergaderingen die zij voorzitten of bijwonen.

Resultaat

Na afloop van de training zijn de deelnemers in staat om:

- Een vergadering effectief te laten verlopen;
- De diverse communicatie- en vergadertechnieken in te zetten;
- Invloed uitoefenen op het verloop van vergaderingen;
- Een goede agenda en fasering op te stellen;
- Om te gaan met lastige situaties, koppige en weerbarstige deelnemers.

Competenties: besluitvaardigheid, gespreksvaardigheid, inlevingsvermogen, luisteren en resultaatgerichtheid.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

Cursusduur: 1 dag

Optioneel gevolgd door een terugkom-dagdeel.

Communicatie en gedrag

Ons gedrag maakt hoe anderen op ons reageren. Soms vinden wij dat de ander niet goed reageert maar dat ligt dan vaak aan de boodschap en het gedrag dat we erbij vertonen. Inzicht krijgen in uw eigen communicatie en gedrag leert u in onze praktijk-gerichte training.

Hierin krijgt u ondermeer kennis over hoe uw zakelijke en persoonlijke doelen te stellen en te bereiken door anders te communiceren met de mensen om u heen.

U leert ook om op een professionele wijze samen te werken en duidelijke afspraken te maken waardoor er geen miscommunicatie meer ontstaat. Dankzij onze makkelijk toepasbare aanpak kunt u direct aan de slag in uw dagelijkse praktijk.

Aan de hand van korte theoretische kaders, diverse praktijkvoorbeelden en oefeningen met onze acteurs, krijgt u snel inzicht in uw eigen communicatie en gedrag en hoe dit op effectieve wijze te veranderen.

Voor wie bedoeld?

De opleiding is interessant voor professionals die sneller resultaten willen boeken door betere en verhelderende communicatie en bijpassend gedrag.

Resultaat

Na afloop van de training hebben de deelnemers inzicht in:

- De eigen communicatie en het eigen gedrag dat hierbij vertoond wordt;
- Hoe ander gedrag te vertonen en hierbij anders te communiceren;
- Communicatie zonder bedreigingen voor de ander;
- Duidelijke afspraken maken;
- Hoe uw communicatievaardigheden te verbeteren;
- Hoe uw non-verbale communicatie effectief in te zetten;
- Hoe de juiste vragen te stellen.

Tijdens de training staat uiteraard de theorie centraal, maar deze wordt concreet en toepasbaar gemaakt door praktijk-gerelateerde discussies, cases, (groeps)-opdrachten en oefeningen met een trainingsacteur.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

Cursusduur: 2 dagen

Gevolgd door een intervisie-bijeenkomst.



GAMING & COACHING

Gaming

Mensen leren het makkelijkst wanneer ze iets mogen doen. Met behulp van onze games brengen wij uw medewerkers in situaties waarin zij direct de gevolgen van hun handelen kunnen ervaren. Leren door doen noemen wij dat.

Onze games richten zich zowel op IT Service Management als kwaliteitssystemen en competenties. De games bieden inzicht in de betrokken materie en bereiden in bepaalde gevallen ook voor op het bijbehorend examen.

De games duren een tot enkele dagdelen, afhankelijk van het onderwerp. Ze zijn gericht op professionals die een rol hebben als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator.

Voorbeelden van de games die wij voor u kunnen verzorgen zijn:

- Apollo 13®: de bekendste game om medewerkers kennis te laten maken met IT Service Management;
- MBTI game: zitten uw medewerkers op de juiste plek in het team?

Games worden gefaciliteerd door medewerkers die voor het betreffende game gecertificeerd zijn en uitgebreide kennis hebben van de materie.

Coaching

Leren houdt niet op bij het meemaken van een training. Mogelijk is een training niet eens het meest effectieve startpunt voor het leertraject van uw medewerkers. Als vervolg op of in plaats van een training bestaat er de mogelijkheid tot coaching van een individuele medewerker of een groep van uw medewerkers.

De coaching trajecten kunnen gericht zijn op zowel IT Service Management als kwaliteitssystemen en competenties.

Coaching trajecten zijn altijd maatwerk. Coaching begint dan ook altijd met afspraken over de leerdoelen van de betrokken medewerker(s). De duur van deze trajecten wordt bepaald in samenwerking met de opdrachtgever. Onze coaching trajecten zijn geschikt voor iedereen die in de IT dienstverlening werkzaam is.



NOTITIES

Over Service8

Service8 is een waardevolle partner op het gebied van Service Management en helpt anderen hun IT-dienstverlening aan klanten te verbeteren. Hierbij hanteren wij een aanpak waarbij wij de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker als schakel in de keten centraal stellen om de effectiviteit en efficiëntie van de organisatie te verbeteren. Wij zorgen ervoor dat uw medewerker een resultaatgerichte mede-dienstverlener wordt.

Onze diensten richten zich daarbij op drie aandachtsgebieden:

- Service8 Academy: opleidingen, trainingen en coaching voor IT-managers en -medewerkers, zowel op vakinhoudelijk gebied als op het terrein van persoonlijke competenties;
- Service8 Support: het ondersteunen van IT-managers en –beheerders in al hun taken: zowel bij het inrichten van Service Management processen, het bewust maken van de organisatie en het uit handen nemen van een bepaalde taak in dit proces door middel van interim management;
- Service8 Control: uitvoering geven aan kwaliteitsmanagement door het doen van onderzoek en het geven van advies om de dienstverlening te monitoren en bij te sturen.

Service8 gelooft in samenwerken en het bouwen van duurzame relaties als de belangrijkste waarden om haar doelstellingen te bereiken. Service8 draagt haar visie op het vakgebied Service Management uit om daadwerkelijk een verschil te kunnen maken voor de individuele medewerkers die zij traint en helpt in hun ontwikkeling en voor de partners en collega's met wie zij samenwerkt.

Service8 is een netwerkorganisatie waarin professionals op een innovatieve manier met elkaar samenwerken en elkaars kennis en ervaring versterken. Dit doet zij door op een integere wijze te bouwen aan een lange termijn relatie met al haar relaties. Echt een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van het vakgebied Service Management staat voorop. Gedreven door dit streven werkt Service8 stap voor stap aan haar doel: betere dienstverlening en tevreden medewerkers

Kortom, Service8 staat voor:

- Visie en passie om de kennis op het gebied van Service Management over te dragen;
- De kennis en daadkracht om duurzame veranderingen tot stand te brengen;
- Persoonlijke skills om een veelheid aan relaties te binden en een langdurige samenwerking tot stand te kunnen brengen;
- Coachend vermogen om kennis aan anderen te kunnen overdragen.

Contact

Voor meer informatie kunt u op één van de volgende manieren contact opnemen met Service8 :

T: +31 (0) 6 319 62 775
E: academy@service8.nl
W: www.service8.nl

Copyright

ITIL® is een Geregistreerd Handelsmerk van AXELOS Limited
Het Swirl logo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited
Het ITIL Accredited Examination Organization logo is een handelsmerk van AXELOS Limited

Alle ITIL® trainingen worden verzorgd door Service8 Academy B.V., ATO

Service8 erkent de handelsmerken en rechten van de 3rd party handelsmerk eigenaren die in dit document worden vermeld