

D-ICT Solutions BV
Zuideinde 493
1035 PJ Amsterdam
tel: 020-492 3143
fax: 020-492 1691
KvK Amsterdam: 30179607
Bank ABN: 624817903



ITIL SERVICE MANAGER SUPPORT

Doelstelling:

Deze cursus verschaft u inzicht in de concepten en samenhang van de verschillende ITIL processen, vaardigheid in het aansturen van ITIL en participatie in beleid aangaande operationele IT-services.

Cursusduur: 5 dagen

Doelgroep

Deze cursus is bestemd voor diegenen die zijn belast met het beheer en de exploitatie van informatie technologie en de infrastructuur.

Leerdoelen

U leert de organisatie en het beheer van de informatietechnologie als basis te stellen voor een kwalitatief goede dienstverlening.

Inhoud

- beheer van de infrastructuur (Configuration Management)
- klantenondersteuning (Service Desk)
- beheer van incidenten (Incident Management)
- probleembeheer (Problem Management)
- beheer van wijzigingen (Change Management)
- beheer, distributie en implementatie van hardware en software (Release Management)
- schriftelijk rapporteren

Vooropleiding

- Ongeveer 2 jaar ervaring als Service Manager, Proces Manager, Projectleider of Consultant in de ICT dienstverlening
- Degelijke kennis van ITIL Foundation en in het bezit van het certificaat "Foundation Certificate in IT-Service Management"
- Opleidingsniveau minimaal HBO, of verkregen door ervaring

Stichting EXIN heeft het gebruik van een intakeprocedure verplicht gesteld. Via een intakeformulier wordt getoetst of de kandidaat de vereiste voorkennis heeft. Kandidaten dienen het formulier volledig ingevuld terug te sturen naar de opleider, waarna het opleidingsinstituut beoordeelt of de kandidaat kan deelnemen aan de training

Aandachtspunten

Het Managers Certificate in IT-Service Management examen bestaat uit 3 onderdelen, te weten:

- Een InCourse Assessment. Tijdens de cursus zullen de twee docenten de cursisten beoordelen op een aantal competenties die de Service Manager als vaardigheden moet hebben.

Deze competenties zijn in overleg met en onder verantwoordelijkheid van EXIN opgesteld. De beoordeling hiervan maakt deel uit van de examenscore. Bij een onvoldoende beoordeling zal de cursist geen certificaat kunnen ontvangen, ook al is het schriftelijk examen voldoende afgelegd.

- Een schriftelijk examen bij het EXIN over de ITIL Service Support Set
- Een schriftelijk examen bij het EXIN over de ITIL Service Support Set

De cursisten dienen rekening te houden met de volgende studie belasting:

Bij de processen van iedere ITIL Set horen 3 huiswerk opdrachten waarvoor per opdracht ca. 1½ uur in de avonduren moet worden gerekend.

Naast de lessen en de tijd nodig voor het maken van de huiswerkopdrachten, dient de cursist rekening te houden met een studiebelasting van ongeveer 100 uur voor de Service Support Set, alvorens men goed voorbereid is op het examen

Docenten

De training wordt gegeven door twee docenten. Beiden zijn gecertificeerde ITIL Service Managers en voldoen aan de eisen zoals door het EXIN gesteld. De betreffende docenten hebben zeer ruime praktijkervaring op het gebied van service- en projectmanagement.