



CVA – Informatica Opleidingen

CVA Informatica Opleidingen BV
Zekeringstraat 23
1014 BM Amsterdam
T: 020-5817766
F: 020-5817767
E: info@cva-informatica.nl



ITIL Foundation

Cursusprogramma



© Copyright

CVA Informatica Opleidingen B.V.
Zekeringstraat 23
1014 BM AMSTERDAM
T 020-581 77 66
F 020-581 77 67
I www.cva-informatica.nl
E info@cva-informatica.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, elektronisch of op welke andere wijze ook en evenmin in een retrieval system worden opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CVA-Informatica Opleidingen.

Versie 1.0 December 2006

Inhoudsopgave

1	Cursusprogramma	1
2	Examen.....	4
3	ITIL Certificeringsprogramma Exin	6
3.1	ITIL Practitioner Support and Restore	6
3.2	ITIL Practitioner Release and Control	6
3.3	ITIL Practitioner Security Management	6
3.4	ITIL Service Manager	7

1 Cursusprogramma

Inhoud

De IT Infrastructure Library (ITIL) omvat een volledige beschrijving van de processen rondom het beheer van IT-infrastructuren. In de opleiding IT Service Management Foundation (ITIL Foundation) maakt u kennis met de elementaire begrippen van ITIL. Met het behalen van het certificaat ITIL Foundation heeft u inzicht in:

- het belang voor een organisatie van IT-dienstverlening en de IT-infrastructuur
- de procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie
- de ITIL-processen voor beheer van de IT-infrastructuur en hun samenhang
- basisbegrippen van de processen voor beheer van de IT-infrastructuur

Doelstelling

In deze module maken de cursisten kennis met de elementaire begrippen van ITIL. Tevens worden de deelnemers aan de cursus bewust gemaakt van het belang van een systematische aanpak van het beheer van de IT dienstverlening.

Bestemd voor

Medewerkers op het gebied van beheer van de IT-infrastructuur die geacht worden te kunnen werken binnen werkprocessen die zijn of worden ingericht aan de hand van ITIL. Kandidaten die verder opgeleid willen worden voor de examens ITIL Practitioner of ITIL Service Manager; voor hen is ITIL Foundation een voorwaarde.

Voorkennis

Elementaire kennis en ervaring op het gebied van automatisering, automatiseringsmiddelen en het beheer daarvan wordt aanbevolen.

Cursusduur en aantal deelnemers

De cursus duurt twee dagen. Lestijden zijn van 08.30 uur tot 12.30 en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

Het minimale aantal deelnemers is 3, het maximale aantal is 12.

Cursusmaterialen

Bij de cursus ontvangt u een syllabus met het EXIN proefexamen en het cursusboek IT Service Management volgens ITIL van Peter Janssen.

Cursusinhoud

- Inleiding, achtergrond en kenmerken van ITIL
- Kwaliteit
- IT infrastructuur en IT dienstverlening
- Proces, procesmanagement, implementatie van processen
- IT Service Management
- Customer Relationship Management
- Behandeling van de onderstaande ITIL processen, met per proces:
 - Doelstelling
 - Basisbegrippen
 - Activiteiten
 - Relaties met andere processen
 - Oefenvragen
- ITIL processen:
 - Service Level Management
 - Financial Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Service Desk/Incident Management
 - Problem Management
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - IT Service Continuity Management
 - Security Management
- Discussie, opdrachten en proefexamen
- Evaluatie van de cursus

Dagindeling

Dag 1

- Kennismaking
- Inleiding en historie ITIL
- Kwaliteit
- Proces en procesmanagement
- Customer Relationship Management
- Service Level Management
- Financial Management for IT Services
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Desk

De theorie wordt afgewisseld met opdrachten

Dag 2

- Incident Management
- Problem Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Security Management
- Proefexamen
- Evaluatie en afsluiting

De theorie wordt afgewisseld met opdrachten

2 Examen

Exameneisen

1. Belang van IT-dienstverlening en de IT-infrastructuur voor een organisatie
2. Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie
3. ITIL-processen voor beheer van de IT-infrastructuur en hun samenhang
4. Basisbegrippen

Examenvorm

Computergestuurde meerkeuzevragen.

Het examen bestaat uit 40 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft één correct antwoord. Elke goed beantwoorde vraag levert 1 punt op. Het maximaal aantal te behalen punten is 40. Bij 24 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 60 minuten.

3 ITIL Certificeringsprogramma Exin

Na de ITIL Foundation cursus zijn de onderstaande vervolgmogelijkheden mogelijk.
Voorwaarde voor deelname is dat het ITIL Foundation certificaat is behaald.

3.1 ITIL Practitioner Support and Restore

Inhoud	In ITIL Practitioner Release and Control komen de volgende onderwerpen aan bod: 1 Managing the Change, Release and Configuration Management processes 2 Organizing the Change, Release and Configuration Management processes 3 Optimizing the Change, Release and Configuration Management processes
Doelgroep	De module richt zich op professionals die de activiteiten van de Release and Control-processen gaan managen, organiseren en verbeteren. Zij zijn werkzaam in een IT- Serviceorganisatie die deze ITIL-processen heeft geïmplementeerd of gaat implementeren. De doelgroep bestaat uit operationele medewerkers en managers die hun vaardigheden willen uitbreiden op het gebied van het plannen, het bewaken, het rapporteren over en het verbeteren van de processen Change, Release en Configuration Management.

3.2 ITIL Practitioner Release and Control

Inhoud	In ITIL Practitioner Release and Control komen de volgende onderwerpen aan bod: 1 Managing the Change, Release and Configuration Management processes 2 Organizing the Change, Release and Configuration Management processes 3 Optimizing the Change, Release and Configuration Management processes
Doelgroep	De module richt zich op professionals die de activiteiten van de Release and Control-processen gaan managen, organiseren en verbeteren. Zij zijn werkzaam in een IT- Serviceorganisatie die deze ITIL-processen heeft geïmplementeerd of gaat implementeren. De doelgroep bestaat uit operationele medewerkers en managers die hun vaardigheden willen uitbreiden op het gebied van het plannen, het bewaken, het rapporteren over en het verbeteren van de processen Change, Release en Configuration Management.

3.3 ITIL Practitioner Security Management

<p>Inhoud</p>	<p>De IT Infrastructure Library (ITIL) omvat een volledige beschrijving van de processen rondom het beheer van IT-infrastructuren. In de opleiding Practitioner in IT Service Management leert u een ITIL-proces vorm te geven en de werkzaamheden uit te voeren die erbij horen. De relevantie voor de praktijk staat bij deze opleiding voorop. Het blijft dus niet bij theorie.</p> <p>Met het behalen van het certificaat ITIL Practitioner Security Management kunt u taken uitvoeren die horen bij het ITIL-proces Security Management.</p>
<p>Doelgroep</p>	<p>De module richt zich op beheerspecialisten die in een organisatie het proces Security Management uitvoeren en het proces moeten kunnen vastleggen, bewaken en verbeteren.</p> <p>Deelname aan het examen is mogelijk als u in het bezit bent van het certificaat ITIL Foundation. Om deel te kunnen nemen aan het ITIL Practitioner examen moet u een cursus gevolgd hebben bij een geaccrediteerde opleider.</p>

3.4 ITIL Service Manager

<p>Inhoud</p>	<p>De IT Infrastructure Library (ITIL) omvat een volledige beschrijving van de processen rondom het beheer van IT-infrastructuren. In de opleiding Manager in IT Service Management leert u hoe u ITIL in organisaties en bedrijven kunt opzetten en implementeren. Het gaat daarbij om Service Support en Service Delivery, de operationele en de tactische processen van ITIL.</p> <p>Met het behalen van het certificaat ITIL Service Manager heeft u vaardigheid in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het analyseren van een bestaande organisatie voor het beheer van de IT-infrastructuur • het ontwerpen van een organisatiestructuur ten behoeve van het beheer van de IT-infrastructuur • het beschrijven van de IT Service Management-processen • het beoordelen van de IT Service Management-processen in een gegeven organisatie • het adviseren inzake veranderingstrajecten • schriftelijk rapporteren en interactieve communicatie.
<p>Doelgroep</p>	<p>De module richt zich op managers en consultants op het gebied van IT-beheer, in het bijzonder diegenen die betrokken zijn bij het implementeren van IT Service Management of het adviseren daarover en in het bezit zijn van het certificaat ITIL Foundation. Om deel te kunnen nemen aan het ITIL Service Manager examen moet u een cursus gevolgd hebben bij een geaccrediteerde opleider.</p>