

## IT-servicemanagement in het digitale tijdperk

In moderne bedrijven geldt als belangrijkste kenmerken voor professionals een continue leermentaliteit en interesse in het (blijvend) vergaren van kennis. ITIL 4 biedt met betrekking tot IT-servicemanagement een moderne en schaalbare benadering en certificeringsmogelijkheid.

De ITIL 4 certificering is een logische aanvulling op de ITIL v3 certificering en biedt een modulaire benadering voor de (bij)scholing van IT-professionals en IT-leidinggevenden.

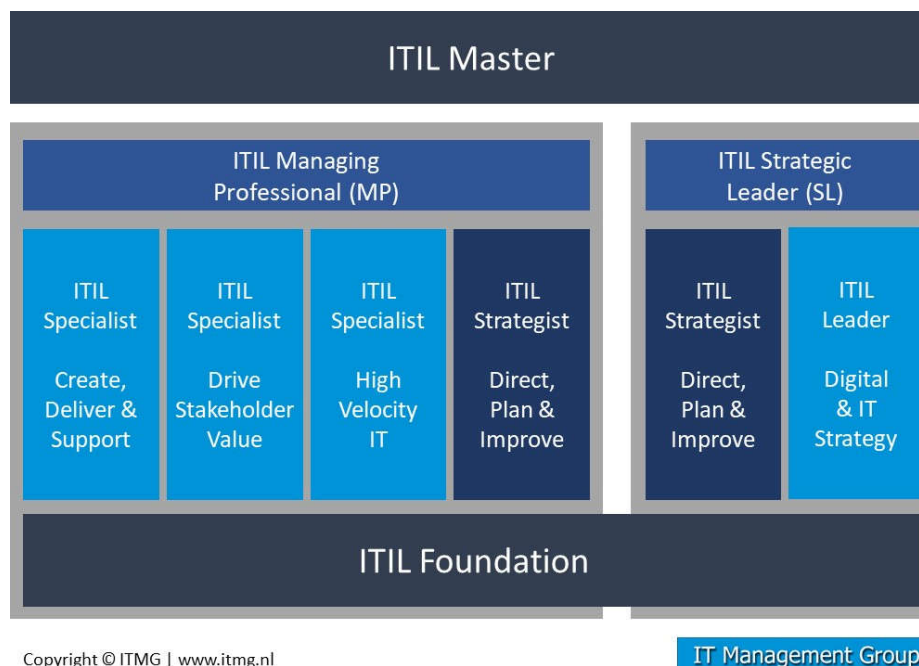
Voor de moderne *ITIL Managing Professional* is er een praktisch trainingsprogramma dat bestaat uit vier modules, die ook individueel van grote waarde zijn voor een IT-professional, afhankelijk van de soort werkzaamheden die worden uitgevoerd in een organisatie, de gebruikte technologie en (digitale) teams over organisatie-eenheden heen. De vier modules bieden dan ook de benodigde en praktische kennis waarmee hedendaagse succesvolle IT-gerichte services, teams en workflows worden gecreëerd en uitgevoerd.

Als vervolg op het behalen van de *ITIL Managing Professional* certificering bestaat de mogelijkheid om de *ITIL Strategic Leader* certificering te behalen, met één aanvullende module; *ITIL Leader: Digital & IT Strategy*. De voorwaarde voor deze module is een minimum van 3 jaar leidinggevende ervaring.

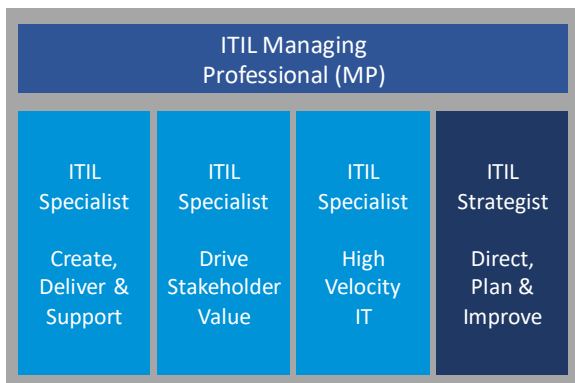
De *ITIL Strategic Leader* certificering is een op zich staande certificering die met name relevant is voor diegene die op een leiderschapsniveau binnen een IT-organisatie werkt of dit nastreeft. De certificering richt zich op de strategische werkzaamheden om met gebruik van ITIL practices een strategie voor de organisatie te ontwikkelen. Dit praktische trainingsprogramma bestaat uit twee modules, waarvan een universele module; *ITIL Strategist: Direct, Plan and Improve* (die ook onderdeel uitmaakt van de *ITIL Managing Professional* certificering) en de eerdergenoemde module *ITIL Leader: Digital & IT Strategy*.

Voor het behalen van de ITIL Master certificering geldt dat beide certificeringen, *ITIL Managing Professional* als ook *ITIL Strategic Leader* behaald dienen te zijn.

### ITIL 4 certificeringsschema



## ITIL Managing Professional



Deze certificering is gericht op IT-professionals binnen hedendaagse technologische en digitale teams. De MP-route biedt praktische en technische kennis over het uitvoeren van succesvolle IT-projecten, teams en workflows en bestaat uit een praktisch trainings-programma met vier modules.

Drie modules zijn gericht op specifieke specialisaties, de *ITIL Specialist* modules. De vierde module is de universele module *ITIL Strategist: Direct, Plan and Improve*. Deze laatste module

maakt ook onderdeel uit van de *ITIL Strategic Leader* certificering, aangezien planning en voortdurende verbetering universele competenties zijn.

Ondanks dat er geen verplichte volgorde is voor de drie *ITIL Specialist* modules, wordt wel geadviseerd om een min of meer logische volgorde aan te houden, afhankelijk van met welke module wordt gestart. Dit wordt in de routeschema's weergegeven. De module *ITIL Strategist* geldt voor de *ITIL Managing Professional* certificering als afsluitende module.

## ITIL Strategic Leader



Deze certificering is gericht op IT-leidinggevende die werken binnen een kader om met IT de bedrijfsstrategie te beïnvloeden en te sturen om daarmee niet alleen operationeel gerichte IT maar alle digitale services te ondersteunen. De SL-route bestaat uit een praktisch trainingsprogramma met twee modules. Een universele module *ITIL Strategist: Direct, Plan and Improve*, die ook onderdeel uitmaakt van de *ITIL Strategic Leader* certificering, aangezien planning en voortdurende verbetering universele competenties zijn en een specifiek module *ITIL Leader*.

Als een *ITIL Strategic Leader* ben je in staat om, op basis van ITIL, een organisatie te helpen de digitale transformatie-reis te volbrengen om een digitale organisatie te worden. ITIL is relevant voor de levering van alle digitale services en daarom een strategische asset voor een organisatie.

## ITIL Master

Voor de *ITIL Master* certificering geldt als voorwaarde dat beide routes, de MP-route en de SL-route, succesvol zijn doorlopen. Het behalen van de twee certificeringen *ITIL Managing Professional* en *ITIL Strategic Leader* leidt niet automatisch tot de certificeringsstatus *ITIL Master*.

Deze certificering is gericht op de vaardigheid om ITIL toe te passen in een werksituatie. Om de *ITIL Master* certificering te behalen moet je in staat zijn om uit te leggen en te verantwoorden hoe kennis, principes, methoden en technieken uit het ITIL-framework en ondersteunende management-technieken zijn geselecteerd en toegepast om gewenste bedrijfsresultaten te behalen in een of meer praktische opdrachten die zijn gebaseerd op een aantal persoonlijke ervaringen. Er is dan ook, in tegenstelling tot alle andere modules, geen kwalificatiestructuur en/of voorgeschreven training, omdat de toegepaste theorie per kandidaat varieert, afhankelijk van de aard van de gekozen situatie.

Je moet ervoor zorgen dat je beschikt over uitgebreide praktische hands-on ervaring met ITIL en je moet kunnen aantonen dat je betrokken bent (geweest) bij de implementatie van practices.

## ITIL Specialist

Create,  
Deliver &  
Support

*Deze module/certificering is bedoeld voor ITSM-medewerkers die betrokken zijn bij het beheren van de werking van IT-enabled en digitale producten en services, en degenen die verantwoordelijk zijn voor de end-to-end levering.*

Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen. ITIL 4 Foundation is een vereiste.

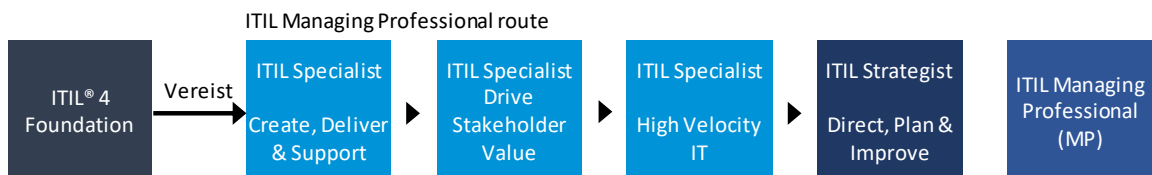
**Doelgroep:** IT-servicemanagement professionals, met name diegenen die verantwoordelijk zijn voor end-end IT-operations management.

**Duur:** 3-daagse training

Deze module/certificering is in feite de 'kern' van servicemanagement en relevant voor iedereen met een servicemanagement-profiel, en een must voor iedereen die binnen ITSM werkt.

De reikwijdte van deze module is naast de IT-levering en IT-ondersteunings-activiteiten gericht op het 'creëren' van IT-services. De context betreft de integratie van verschillende waardestromen en activiteiten voor het creëren, leveren en ondersteunen van IT-producten en IT-services, maar ook voor ondersteunende practices, methoden en hulpmiddelen.

Er is aandacht voor de service-prestaties, de kwaliteit van de service en verbetermethoden om innovatieve en betrouwbare, op technologie gebaseerde services aan klanten te blijven leveren in een steeds competitievere markt.



ITIL  
Specialist

Drive  
Stakeholder  
Value

*Deze module/certificering is bedoeld voor ITSM-medewerkers die betrokken zijn bij het beheer en de integratie van stakeholders, gericht op de customer journey en ervaring en het bevorderen van partner en leverancier relaties.*

Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen. ITIL 4 Foundation is een vereiste.

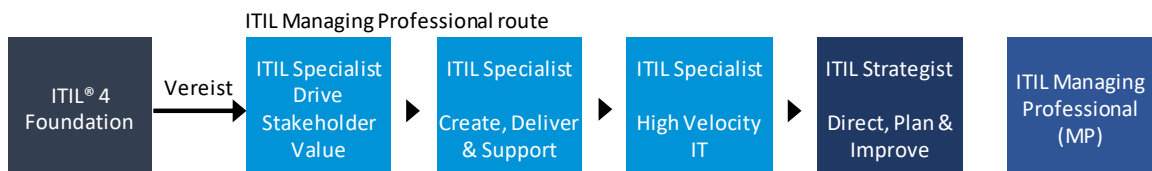
**Doelgroep:** IT-servicemanagement professionals, met name diegenen die zich richten op het beheer van klant-, leveranciers- en/of partnerrelaties.

**Duur:** 3-daagse training.

Deze module/certificering is in het bijzonder relevant voor iedereen in een leveranciersgerichte rol en zich richt op het beheren van een of meer leveranciers en samenwerken met leveranciers binnen een geïntegreerde ITSM-organisatie.

De reikwijdte van deze module betreft alle soorten betrokkenheid en interactie tussen een serviceprovider en de klanten, gebruikers, leveranciers en partners. De context betreft de conversie van de vraag naar waarde via IT-enabled services.

Er is aandacht voor onderwerpen zoals SLA-ontwerp, multi-leveranciersmanagement, communicatie, relatiebeheer, het ontwerp van customer- en user experience, customer journey mapping en tools om de tevredenheid van belanghebbenden te vergroten, wat een integraal onderdeel is van het bedrijfssucces in het huidige concurrerende landschap.



ITIL  
Specialist

High  
Velocity  
IT

*Deze module/certificering is bedoeld voor ITSM-medewerkers die betrokken zijn bij digitale services of digitale transformatieprojecten binnen of in omgevingen die werken met hoge snelheden.*

Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen. ITIL 4 Foundation is een vereiste.

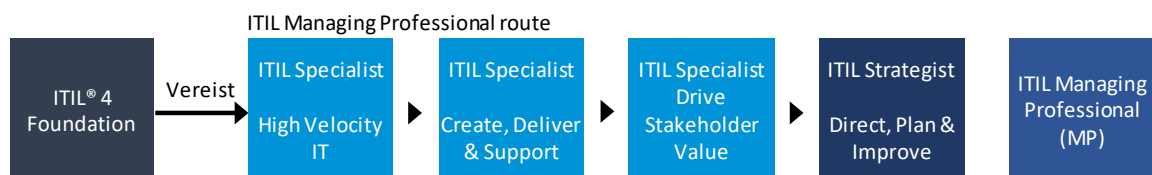
**Doelgroep:** IT-servicemanagement professionals, met name diegenen die werken in goed presterende en veelzijdige IT-teams.

**Duur:** 3-daagse training.

Deze module/certificering is in het bijzonder relevant voor iedereen die in Agile en/of DevOps-teams werkt en zich richt op de snelle levering van IT-oplossingen.

De reikwijdte van deze module betreft een organisatie die verder is gekomen dan Agile en Scrum en ook de Lean-principes en een DevOps-manier van werken toepast.

Er is aandacht voor het gebruik van werkmethoden zoals Agile en Lean en technische werkwijzen en technologieën zoals cloud, automatiseren en het geautomatiseerd testen, gericht op een snelle levering van producten en services om maximale waarde te verkrijgen.



## ITIL Strategist

Direct,  
Plan &  
Improve

*Deze module/certificering is bedoeld voor ITSM-medewerkers die betrokken zijn bij het gebruik van praktische en strategische methoden voor het plannen en leveren van voortdurende verbetering, met de nodige behendigheid.*

Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen. ITIL 4 Foundation is een vereiste.

**Doelgroep:** IT-servicemanagement professionals, met name managers op alle niveaus, en diegenen die betrokken zijn bij voortdurende serviceverbetering.

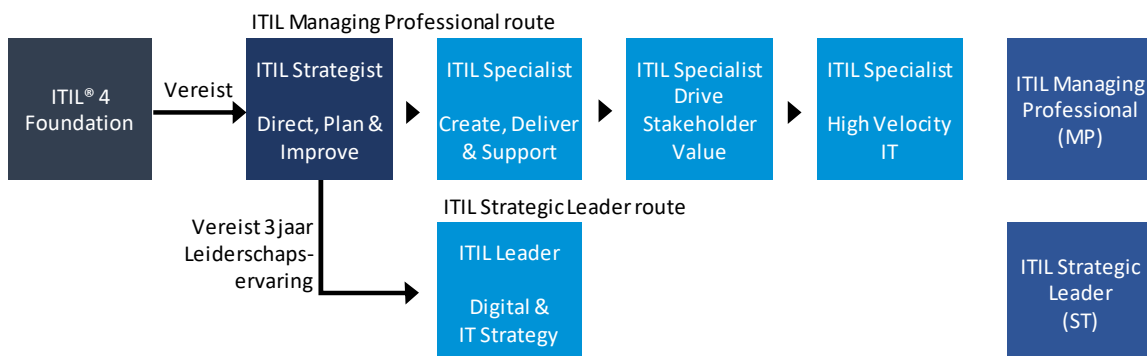
**Duur:** 3-daagse training.

Deze module/certificering is in het bijzonder relevant voor iedereen die een of meer teams leidt en betrokken is bij het creëren van plannen en het stimuleren van verbeterinitiatieven.

De reikwijdte van deze module betreft de praktische vaardigheden die nodig zijn om een 'leer- en verbeter' organisatie te creëren met een sterke en effectieve strategische richting.

Er is aandacht voor de invloed en impact van Agile en Lean manieren van werken en hoe deze kunnen worden benut in het voordeel van een organisatie.

Aangezien planning en voortdurende verbetering universele competenties zijn, is deze module/certificering onderdeel van zowel *ITIL Managing Professional* als *ITIL Strategic Leader*.



ITIL  
Leader

Digital  
& IT  
Strategy

*Deze module/certificering voegt een nieuw ITIL-perspectief toe en is bedoeld voor ITSM-medewerkers die direct betrokken zijn om de discussie rond ITIL-concepten naar een strategisch niveau te tillen.*

Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen. ITIL 4 Foundation is een vereiste. Een minimum van drie jaar IT-leiderschapservaring is vereist.

**Doelgroep:** IT-servicemanagement professionals, met name IT-leiders.

**Duur:** 3-daagse training.

Deze module/certificering is in het bijzonder relevant voor iedereen die op een leiderschapsniveau binnen een IT-organisatie werkt of dit nastreeft. De certificering richt zich op de strategische werkzaamheden om met gebruik van ITIL practices een strategie voor de organisatie te ontwikkelen.

De reikwijdte van deze module betreft de afstemming van de digitale bedrijfsstrategie met de IT-strategie.

Er is aandacht voor hoe ontwrichtingen door nieuwe technologieën van invloed zijn op organisaties in willekeurig welke sector en hoe de leiders in de organisatie hierop reageren.

Het tempo van de evolutie in de digitale wereld is nog nooit zo snel geweest en organisaties dienen flexibel te zijn en zich aan te passen aan de steeds veranderende omgeving als ze waarde willen blijven bieden aan hun klanten terwijl ze concurrerend blijven op de markt.

