

Certified Agile Servicemanager

Deze functiegerichte opleiding leidt op tot één van de meest gevraagde functies in de IT!

Waarde opleiding: €7500,-

Duur: 16 dagen

Meer informatie: <https://omscholen-naar-de-ict.nl/>

De IT Management Group onderzoekt continu aan welke functies in de ICT de komende jaren naar verwachting het meest behoefte is. Op basis van dit onderzoek heeft de IT Management Group een aantal functiegerichte opleidingsprofielen opgesteld.

Met deze praktijkgerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager krijgt u in 16 dagen tijd een diepgaand inzicht in en kennis van de belangrijkste best practices en ontwikkelingen op het gebied van IT Servicemanagement zowel in theorie als praktijk. Er wordt ingegaan op de belangrijkste marktconforme methoden en technieken van servicemanagement waarmee u de juiste handvatten aangereikt krijgt om inhoudelijk uw doel te bereiken.

Daarnaast komen de zachte competenties die nodig zijn om een verandering door te voeren of resultaat tot stand te brengen tijdens deze opleiding aan bod. Een goed resultaat is immers niet alleen afhankelijk van het bereiken van een inhoudelijke verandering zoals het invoeren van een nieuwe of gewijzigde dienst, een transitie naar een andere leverancier of een introductie van een nieuw product, vaak gaat het juist om het verbinden van de verschillende stakeholders en belanghebbenden en het begeleiden van de verandering bij de medewerkers die te maken krijgen met de veranderende omstandigheden. Met als doel dat de gewijzigde dienst of het gewijzigde product ook daadwerkelijk wordt geaccepteerd.

Dit opleidingsprofiel leidt op voor functies als: servicemanager, agile servicemanager, service level manager, service delivery manager, incidentmanager, changemanager etcetera.

Praktijkgericht

Tijdens deze opleiding tot Certified Agile Servicemanager krijgt u te maken met verschillende trainers. De trainers van de IT Management Group zijn niet alleen thuis in de theorie maar hebben ruime praktijkervaring als architect, projectleider of programmamanager, verandermanager, organisatie-adviseur en/of coach!

Certificering

Binnen de functiegerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager wordt de belangrijkste theorie op het gebied van servicemanagement behandeld. Na het doorlopen van de opleiding en het succesvol afsluiten van de dealexamens bent u



officieel gecertificeerd in ITIL 4 Foundation, ITIL DSV, ITIL DPI. Daarnaast bent u bekend met de persoonlijke competenties die u als servicemanager minimaal nodig heeft om duidelijk en effectief te communiceren naar opdrachtgevers en stakeholders. U bent in staat groepsinteractie te herkennen en hierop te anticiperen.

De functiegerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager is inclusief de volgende trainingen en examens:

- Module Effectief Communiceren (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname
- Module Praktijktraining Agile en DevOps (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- Masterclass Service Level Agreements (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname
- ITIL 4 Foundation (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- ITIL 4 Strategist Direct Plan and Improve (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens

Inhoud opleidingsprofiel

De functiegerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager bestaat uit de volgende modules:

Intake opleiding

De functiegerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager start met een intake. In deze intake worden uw persoonlijke leerdoelen doorgenomen evenals de planning van uw opleiding. Indien nodig worden aanpassingen op maat gemaakt.

Effectief Communiceren – 2 dagen

De module Effectief Communiceren schenkt aandacht aan uw persoonlijke ontwikkeling. De training is praktijkgericht. Er wordt ingegaan op de belangrijkste communicatie- en presentatietechnieken die u nodig heeft tijdens uw overleggen met collega's, leveranciers, leidinggevenden en opdrachtgevers. Tijdens de training wordt met name ingegaan op de mondelinge communicatie en het effectief overbrengen van uw communicatieboodschap.

Deelnemers die de training Effectief Communiceren al hebben gevolgd, volgen de training Timemanagement en resultaatgericht werken. De training Timemanagement en resultaatgericht werken is bestemd voor iedereen die maximaal resultaat uit de dag wil halen en daarbij geen stress wil ervaren.

Praktijktraining Agile en DevOps – 3 dagen

De afgelopen jaren hebben veel organisaties de voordelen ervaren van de toepassing van agile methoden zoals Scrum en Kanban. De software wordt sneller opgeleverd en de kwaliteit stijgt, terwijl de kosten dalen. Een groot nadeel blijkt te zijn dat de agile ontwikkeling haaks staat op de traditionele wijze van beheer, zowel qua information management, application management als infrastructure management. Deze training

van drie dagen is bij uitstek ook geschikt voor iedereen die wil weten wat de concepten Agile en DevOps inhouden en wil weten hoe Agile en DevOps werkt in de praktijk.

Deelnemers die de praktijktraining Agile en DevOps hebben gevolgd, volgen de training Agile en DevOps professional. De training Agile en DevOps Professional is een vervolg op de Praktijktraining Agile en DevOps. U bent al bekend met de begrippen Agile en DevOps. Het accent van de training ligt op Agile en DevOps in relatie tot IT beheer.

Masterclass Service Level Agreements - 2 dagen

Tijdens deze training gaat u praktisch aan de slag met SLA's tijdens de Masterclass Service Level Agreements. U leert hoe u een professionele Service Level Agreement (SLA) kunt opstellen en beheren. Hiermee leert u de basis voor afspraken tussen afnemer en aanbieder zodat een optimale dienstverlening kan plaatsvinden. U heeft de mogelijkheid hands-on aan de slag te gaan met uw eigen SLA of u werkt met een voorbeeld SLA. Na afloop kent u alle ins en outs van Service Level Agreements zowel in theorie als in praktijk.

ITIL 4 Foundation – 3 dagen

ITIL® staat voor Information Technology Infrastructure Library. ITIL is ontstaan uit een verzameling best practices. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw biedt ITIL® een raamwerk van processen, rollen en verantwoordelijkheden, als een verzameling best practices. De ooit geldende betekenis Information Technology Infrastructure Library is geëvolueerd naar een integrale servicemanagement benadering, gericht op het effectief sturen en managen van de IT-dienstverlening. Het doel is op een efficiënte en effectieve wijze het beheer te voeren over alle onderdelen die nodig zijn om een IT-service te leveren.

Deelnemers die de training ITIL4 Foundation al hebben gevolgd, volgen de training COBIT Foundation (2 dagen). COBIT is een raamwerk voor de beheersing van uw IT. Met COBIT wordt de balans gezocht tussen het creëren van toegevoegde waarde en het optimaliseren van risiconiveaus en middelengebruik. COBIT is een generiek regie- en controle raamwerk met richtlijnen die zich richten op WAT er moet gebeuren in plaats van HOE. Daarnaast volgt u de training Internet of Things (1 dag). Internet of Things betekent eenvoudigweg dat een apparaat is verbonden met internet – dit kan een auto, telefoon, laptop of verlichting zijn.

ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value (ITIL DSV) 3 dagen

In deze training staat het beheer en de integratie van stakeholders centraal. ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value is gericht op de customer journey en ervaring en het bevorderen van partner en leverancier relaties. Deze training 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 training 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 4 Strategist Direct Plan and Improve (ITIL DPI) 3 dagen

Bij deze training staat het gebruik van praktische en strategische methoden voor het behendig plannen en leveren van voortdurende verbetering centraal. ITIL 4 Strategist Direct Plan and Improve 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 training 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 training onderdeel van zowel ITIL Managing Professional als ITIL Strategic Leader.

Contacturen, studiebelasting en doorlooptijd

Het opleidingstraject bestaat uit 16 klassikale opleidingsdagen of 16 klassikale avonden. Zowel de opleidingsdagen als de opleidingsavonden worden in principe gegeven op basis van online virtual classroom. U volgt de training interactief samen met anderen en jouw docent achter de computer. U kunt daarom vanuit elke locatie deelnemen. De opleidingsdagen zijn van 10:00 tot 16:00 uur. De opleidingsavonden zijn van 18:30 tot 21:30 uur. Daarnaast dient u rekening te houden met zelfstudie en voorbereiding. Het aantal uren voorbereiding en zelfstudie is voor ieder persoon verschillend. U kunt uitgaan van 2 tot 4 uur zelfstudie per lesdag of lesavond. Met dit functiegerichte opleidingstraject volgt u de ICT trainingen die op dit moment bij werkgevers erg populair zijn. Iedere module wordt afgerond met een bewijs van deelname. Een aantal modules wordt afgesloten met een examen en bijbehorende certificering. Dit betreft certificeringen die op dit moment het meest worden gevraagd bij sollicitaties.

Profiel

De functiegerichte opleiding tot Certified Agile Servicemanager is geschikt voor (toekomstige) Servicemanagers en Service Level Managers die een solide opleiding willen volgens waarbij zowel aandacht is voor de theorie van Servicemanager als de persoonlijke competenties die van belang zijn bij de dagelijkse uitvoering van Servicemanagement en Service Level Management. Na deze opleiding beschikt u over de kennis en bij het met goed gevolg afleggen van de examens ook de certificeringen die op dit moment in de markt worden gevraagd. U bent aantoonbaar klaar om als Servicemanager of Service Level Manager direct aan de slag te gaan.

Kosten

De opleiding heeft een waarde van €7500,-. Er zijn voor u als deelnemer geen kosten aan verbonden indien u aan de gestelde voorwaarden voldoet.

Planning

U kunt op meerdere momenten per maand starten met de opleiding. Op basis van uw beschikbaarheid wordt een planning op maat voor u samengesteld. Wij nemen hiervoor contact met u op.

Materiaal

Het materiaal voor de trainingen wordt digitaal geleverd, dus wij vragen u uw eigen device mee te brengen.

Docenten

De IT Management Group werkt alleen met de beste docenten. Onze trainers zijn gecertificeerd en hebben kennis van de theorie en de praktijk.

**Meer weten over de dienstverlening van IT Management Group?
We staan u graag te woord.**

Meer informatie: <https://omscholen-naar-de-ict.nl/>

