

ITIL®4 Specialist Create, Deliver and Support (EN)

Group Training

Training code	CGAIT4CDCE
Gesproken taal	Engels
Taal materiaal	Engels
Dagdelen	6
Kosten	€2.150,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is ITIL®4 Specialist Create, Deliver and Support

Deze training bestrijkt de 'core' service management activiteiten en breidt de huidige scope van ITIL uit tot de 'creatie' van diensten. Deze module richt zich op de integratie van verschillende waardestromen en activiteiten om IT-enabled producten en diensten te creëren, te leveren en te ondersteunen, terwijl het ook gaat om ondersteunende praktijken, methoden en tools.

Voor wie is ITIL®4 Specialist Create, Deliver and Support

ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support is gericht op IT Service Managers die IT-enabled digitale producten en diensten beheren, en degenen die verantwoordelijk zijn voor de end-to-end levering. Na deze training ben je in staat om je klanten innovatieve, maar toch betrouwbare, technische ondersteuning te blijven bieden in een steeds concurrerendere markt.

ITIL 4 Foundation is een verplichte voorvereiste.

Voorvereisten

ITIL 4 Foundation as a pre-requisite.

Doelstellingen

Understand the concepts and challenges relating to the following across the service value system:

- a) Organizational structure
- b) Integrated/collaborative teams
- c) Team capabilities, roles and competencies

- d) Team culture and differences
- e) Working to a customer-orientated mindset
- f) Employee satisfaction management
- g) The value of positive communications

Know how the following ITIL practices contribute to a value stream for a new service (including subsections), and the following references from the practice guidance):

- a) Service design
- b) Software development and management
- c) Deployment management
- d) Release management
- e) Service validation and testing
- f) Change enablement
- g) Service desk
- h) Incident management
- i) Problem management
- j) Knowledge management
- k) Service level management Monitoring and event management

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18