



Een ITIL Service Management training bij ITA is een belangrijke stap op weg naar een succesvolle carrière als Service Management professional. Het vakgebied Service Management staat nog steeds volop in de belangstelling.

Vooraf internationaal is er een sterke groei in de afname van examens bij EXIN. Binnen ICT organisaties is er na een periode met een accent op kostenbesparing weer hernieuwde aandacht voor Service Management. ITIL wordt daarbij sterker dan ooit gezien als de wereldstandaard.

ITIL Trainers Association b.v. (ITA) bestaat een jaar of 5 als onderneming, maar de ervaring van de oprichters en trainers van ITA gaat veel verder terug. Ons succes is gebaseerd op de zeer ruime praktijkervaring als manager, consultant en trainer in het vakgebied van IT Management. Deze praktijkervaring brengen wij in onze trainingen in. De trainingen van ITA worden gekenmerkt door veel interactie, discussie en praktijkopdrachten. Door onze cursisten wordt dit unaniem als zeer prettig ervaren. Een training bij ITA is daarom een beleving en zorgt ervoor dat de deelnemers groeien in vele opzichten.

De ITIL Service Management opleiding bestaat uit 2 delen, Service Support en Service Delivery. Beide onderdelen duren 5 dagen en dit is analoog aan de opzet van ITIL waarbij de operationele en tactische ITIL processen zijn verdeeld over 2 sets. Deze processen worden uiteraard binnen de training inhoudelijk behandeld.

U dient een ITIL Foundation diploma te hebben behaald om tot de Service Management opleiding te worden toegelaten.

Naast de inhoudelijke aspecten van deze ITIL processen, staan we bij een Service Management opleiding ook stil bij andere zaken die een rol spelen bij de implementatie van ITIL. Wat zijn de slaag- en faal factoren, de valkuilen en de randvoorwaarden. Welke bijdrage levert het vakgebied Service Management aan de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie en welke voordelen levert ITIL nu eigenlijk op.

Een belangrijk onderdeel van de training wordt gevormd door de management skills waarover een Service Manager dient te beschikken. Dit komt terug in de praktijkopdrachten binnen de training, maar ook de "in course assessment" speelt hier een belangrijke rol in. Dit vaste onderdeel van een Service Management certificatie traject wordt ingegeven door de exameneisen gesteld door EXIN. Gedurende de training wordt beoordeeld of de vaardigheden van de cursist voldoende zijn om een adviserende of een managementrol binnen een IT beheeromgeving te kunnen vervullen. Uiteraard wordt dit ondersteund met veel praktijkoefeningen om de Service Manager in spé hierin te bekwalmen.

Een Service Management opleiding bij ITA wordt gekenmerkt door een hoge kwaliteit. Ervaren trainers, uitgebreid cursusmateriaal en een volledig verzorgd programma met lunch, koffie, thee en frisdrank op een professionele locatie. Dit alles draagt bij aan onze doelstelling om de best gewaardeerde Service Management opleider te zijn met de hoogste slagingspercentages.

Voor informatie over prijzen cursusdata en locaties verwijzen wij u naar onze [website](#).

Certificeren als ITIL Service Manager

Het ITIL Service Management programma bestaat uit een opleiding van 2 x 5 dagen en eventueel nog een examentraining. Binnen de opleiding wordt u ook beoordeeld als (service) manager. Deze zogenaamde "in course assessment" is een onderdeel van het EXIN certificatie traject. Na de opleiding en de nodige zelfstudie kunt u op gaan voor de examens. Behaalt u zowel de 2 examens als de "in course assessment" dan bent u officieel gecertificeerd als ITIL Service Manager. Het landelijk gemiddelde slagingspercentage ligt rond de 60%. Het gemiddelde percentage van de cursisten van ITA ligt echter rond de 80%.

**ITIL Trainers Association
Olympia 1a
1213 NS Hilversum
The Netherlands**

Tel. +31 (0)35 646 27 86

**info@itiltrainers.com
www.itiltrainers.com**



Mr. HP Suen, Voorzitter van itsMF Hong Kong levert een bijdrage als gast spreker.

Voor onze Service Management trainingen nodigen wij vaak internationale gastsprekers uit. Zij belichten het vakgebied Service Management vanuit hun perspectief en geven een indruk van hun eigen ervaringen met het implementeren of verbeteren van ITIL processen binnen hun eigen organisatie. De trainers van ITA moeten aan strenge eisen voldoen. Allereerst natuurlijk als trainer, waarbij een soft skills en presentatievaardigheden van groot belang zijn. Daarnaast selecteren wij alleen trainers die naast hun vak als trainer nog dagelijks in het veld werken als consultant of manager en daarmee op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen in de praktijk.