

# ISO 20000 Service Management

*Learn from experience*



*De factor die het verschil maakt, is de mens. Het scholen en certificeren van professionals is dus dé manier om IT-projecten succesvol te maken.*

**Betrouwbare en betaalbare IT services aanbieden in een constant veranderende prestatiegedreven omgeving. Dit is de dagelijkse uitdaging voor elke IT professional die betrokken is bij kwaliteitsverbeteringen van IT Service Management. Klanten verwachten kwalitatieve IT services en organisaties vereisen onafhankelijk gecertificeerde professionals. Voor elke rol binnen de organisatie.**

Het ITSM programma volgens ISO/IEC 20000 is het wereldwijde innovatieve perspectief op IT Service Management. Het uit meerdere niveaus opgebouwde programma gaat terug naar de essentie van ITSM. Gebaseerd op functieprofielen en competenties. Het focust op klanten en op meetbare resultaten. En traint professionals op alle niveaus om hun dagelijkse professionele werkzaamheden te verbeteren.

## Waarom ITSM-certificering de moeite waard is

Certificering zorgt ervoor dat u sterker staat en helpt u om:

- Uw vaardigheden te verbeteren en maximale resultaten te boeken.
- Op functies te solliciteren waar gespecialiseerde kennis voor nodig is.
- Uw carrièremogelijkheden optimaal te benutten.
- Erkenning binnen het vakgebied en van vakgenoten te krijgen.

EXIN's ITSM-programma is opgesteld in overeenstemming met de internationale standaard voor IT-servicemanagement. Alleen als u de ware betekenis van de ISO/IEC 20000- standaard begrijpt, kunt u als leverancier van hoogwaardige IT-diensten de absolute top bereiken.

## Gericht op functieprofielen en competenties

Het uit meerdere niveaus opgebouwde programma van EXIN is gebouwd rondom functieprofielen en verzorgt een wezenlijke aanvulling op uw professionele competenties. Hierdoor zult u gestructureerder werken. Het leert u hoe u een compleet IT-servicemanagementsysteem kunt bouwen, implementeren en onderhouden dat aan de internationale kwaliteitseisen van ISO/IEC 20000 voldoet.

## Directieverantwoordelijkheid en implementatiebegeleiding

In tegenstelling tot andere programma's, richt EXIN's ITSM-programma zich sterker op directieverantwoordelijkheid en implementatiebegeleiding. Een objectieve assessment maakt prestaties zichtbaar voor uw werkgever. Een constante verbetering van de diensten staat daarbij voorop.

## Voor wie is het ITSM programma bestemd?

Het programma is uiterst geschikt voor een breed scala aan medewerkers die betrokken zijn bij IT-dienstverlening: operationeel personeel, supervisors, managers, senior consultants en auditors.





*Het is een multi-level kwalificatieprogramma, gebaseerd op bewezen best practices. U kunt het direct toepassen in uw dagelijkse praktijk.*

## Niveaus

Het programma bestaat uit een Foundation-examen, een Professional-examen en twee leerroutes. De eerste route is gebaseerd op IT-management, de tweede op auditing.

Heeft u al certificaten voor IT-servicemanagement of Auditing behaald? Het ITSM-programma biedt een reeks van instroommogelijkheden.



## Vooropleiding

Geen specifieke vooropleiding benodigd

- HBO werk- en denkniveau.
- Basiskennis automatisering.

## Duur

Foundation: 6 dagdelen (3 dagen)

Daarnaast is minimaal 40 uur studie vereist.

## Te gebruiken literatuur en materiaal

- ISO 20000 – An Introduction
- Syllabus met daarin o.a. opgenomen: presentaties, opdrachten, ISO/IEC 20000- proefexamen.

## Werkwijze

- De cursus wordt klassikaal gegeven.
- De theorie wordt afgewisseld met opdrachten.

## Examens

Het programma en de inhoud van de trainingen zijn in samenwerking met EXIN tot stand gekomen en sluiten naadloos aan op de examens van EXIN.

De examens kunnen bij GoodSense, bij u op locatie of bij EXIN worden afgenomen.

GoodSense BV

Adres:  
Zwarteweg 121  
1431 VL Aalsmeer

Telefoon:  
085 - 877 1613

E-mail:  
info@goodsense.nl

Website:  
www.goodsense.nl



goodSense