

# ITIL® Service Management

*Learn from experience*



*ITIL is gebaseerd op de beste praktijkervaringen voor IT Service Management.*

**Automatisering is cruciaal voor elke onderneming, groot of klein. De Information Technology Infrastructure Library (ITIL) is ontwikkeld vanuit het besef dat organisaties steeds meer afhankelijk zijn van automatiseringsdiensten, ofwel 'Information Technology', kortweg IT.**

ITIL bestaat uit een serie boeken met richtlijnen voor het leveren van hoogwaardige IT-diensten, ofwel IT Service Management. De boeken beschrijven de inrichting van de beheerprocessen en de randvoorwaarden die hiervoor nodig zijn.

ITIL is gebaseerd op de beste praktijkervaringen voor IT Service Management. Honderden organisaties over de hele wereld gebruiken ITIL. Er is een hele filosofie ontstaan rond de richtlijnen zoals die in de ITIL boeken worden omschreven.

ITIL stelt uw organisatie in staat de IT-diensten naar een blijvend hoog niveau te tillen, en laat zien hoe deze IT-diensten bijdragen aan een positief bedrijfsresultaat.

## Voor wie is ITIL bestemd?

ITIL is internationaal erkend als de standaard op het gebied van IT Service Management. De methodiek wordt gebruikt door bijvoorbeeld overheden, banken, verzekeraars, maar ook door organisaties uit het midden- en kleinbedrijf.

Mensen spelen daarbij een belangrijke rol en ITIL biedt een professioneel kwalificatieschema gericht op iedereen die heeft te maken met het beheer en de exploitatie van IT diensten. Dit zijn bijvoorbeeld IT specialisten, IT beheerders, Business Managers, IT Managers, projectmanagers, contractmanagers, procesmanagers, maar ook uw Service Desk medewerkers.

## ITIL kwalificatieschema

Het kwalificatieschema beschrijft de weg tot het hoogste niveau, ITIL Master. Degene die voldoende credits heeft behaald, wordt 'ITIL Expert in IT Service Management'. Het totaal aantal credits bedraagt 22.

Het kwalificatieschema kent vier niveaus:

1. Foundation Level
2. Intermediate Level (Lifecycle Stream & Capability Stream)
3. ITIL Expert
4. ITIL Master

## 1. Foundation Level

Dit niveau richt zich op het begrijpen en vertrouwd raken met het ITIL concept, de ITIL terminologie en de ITIL processen.



*Als geaccrediteerd ITIL instituut is GoodSense optimaal in staat uw organisatie bij de doorvoering en exploitatie van ITIL processen te begeleiden.*



**goodSense**



ITIL opleidingen hebben een vaste plek op onze kalender. Voor het actuele cursusschema kunt u op onze website terecht.

## 2. Intermediate Level

Er zijn twee stromen in het middelste niveau. Voor beide wordt beoordeeld of een kandidaat het ITIL concept begrijpt en kan toepassen. Het is mogelijk om onderdelen uit de twee stromen te combineren voor het behalen van credits voor ITIL Master.

### - Intermediate Lifecycle Stream

Omvat 5 aparte certificaten die zijn samengesteld uit de kern delen van de boeken Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation en Continual Service Improvement.

### - Intermediate Capability Stream

Omvat 4 aparte certificaten die zijn gebaseerd op het ITIL versie 2 aanbod, maar die breder van opzet zijn en in overeenstemming met de geactualiseerde boeken, ITIL versie 3.

## 3. ITIL Expert

Om ITIL Expert in IT Service Management te kunnen worden, moeten kandidaten - naast het behalen van het Foundation Level niveau - met succes een aantal onderdelen uit het Intermediate niveau afronden en de afsluitende cursus Managing Through The Lifecycle voltooien. Deze cursus behandelt de essentie van een Lifecycle benadering van dienstenbeheer en consolideert de opgedane kennis in het kwalificatieschema.

## 4. ITIL Master

Dit kwalificatieniveau beoordeelt in hoeverre een kandidaat in staat is om de ITIL concepten op nieuwe werkvelden en gebieden toe te passen en te analyseren. Deze kwalificatie op hoger niveau is momenteel in ontwikkeling.



Het ITIL kwalificatieschema kunt u gratis downloaden op [www.goodsense.nl](http://www.goodsense.nl).

## Over GoodSense

Als geaccrediteerd ITIL instituut is GoodSense optimaal in staat uw organisatie bij de doorvoering en exploitatie van ITIL processen te begeleiden. Wij leiden eveneens uw personeel op in IT Service Management en alles wat daarbij komt kijken. Bent u nieuwsgierig welke weg voor u of uw organisatie het meest geschikt is, neemt u dan contact met ons op.

## Hoe staat het met de kwaliteit?

Wij zijn door de APM Group Ltd geaccrediteerd voor het geven van ITIL opleidingen en het afnemen van examens. Dit betekent dat onze trainers, opleidingen en organisatie continu worden beoordeeld.

Daarnaast zijn wij een CEDEO erkend opleidingsinstituut. Bij ons bent u dus van een goede opleiding verzekerd.

## Bent u geïnteresseerd?

Als u belangstelling heeft voor onze producten en diensten, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij beantwoorden graag al uw vragen!

GoodSense BV

Adres:  
Zwarteweg 121  
1431 VL Aalsmeer

Telefoon:  
085 - 877 1613

E-mail:  
[info@goodsense.nl](mailto:info@goodsense.nl)

Website:  
[www.goodsense.nl](http://www.goodsense.nl)

**goodSense**