

---

## ITIL® v3 Service Lifecycle: Service Strategy

**Cursusduur: 3 Dagen**    **Cursuscode: ILLCSS**

---

### Beschrijving:

Deze cursus zal ingaan op de algemene concepten, processen, strategieën en methoden die in verband staan met de Service Strategy fase van de Service Lifecycle. In de cursus zal worden besproken hoe men de activiteiten en technieken binnen het Service Strategy stadium kan beheren. Op de details van elk ondersteunend proces zal verder niet worden ingegaan.

Deze cursus maakt gebruik van een boeiende, op case study-gebaseerde, aanpak voor het leren van de kerndisciplines van de ITIL “best practices”. Ook wordt er gezorgd dat u voldoende kennis en vaardigheden opdoet om te slagen voor het bijbehorende examen.

---

### Doelgroep:

IT-personeel op het gebied van operations, management en techniek, dat meer informatie nodig heeft over ITIL best practices. Iedereen die verantwoordelijk is voor het managen, implementeren of consulteren van ITIL processen binnen de, of in combinatie met, IT.

---

### Doelstelling:

- In deze cursus zal een cursist de volgende dingen leren:
  - Het belang van Service Management en het doel, de uitgangspunten en de principes van Service Strategy.
  - De interactie tussen de Service Strategy processen en de Service Lifecycle processen.
  - De subprocessen, activiteiten, methodes en functies die gebruikt worden in elk van de Service Strategy processen.
  - De rollen en verantwoordelijkheden binnen Service Strategy en de activiteiten en functies waarmee operational excellence kan worden bereikt.
  - Het bepalen van de Service Strategy performance.
  - De technologie en implementatie-eisen die Service Strategy processen ondersteunen.
  - De uitdagingen, kritische succes factoren en risico's van Service Strategy.
- 

### Vereiste kennis en vaardigheden:

- ITIL v3 Foundation certificatie (ILFN)
- Minimaal twee jaar relevante werkervaring

### Examens en certificering

Na afloop van de cursus wordt u de mogelijkheid aangeboden om het officiële APMG/EXIN examen te maken. Echter is dit optioneel en indien u dit examen wilt maken zal dit moeten worden aangegeven bij uw boeking. De prijs van dit examen is € 225,-.

---

### Vervolg cursussen:

- ITIL® Service Lifecycle: Service Design
  - ITIL® Service Lifecycle: Service Transition
  - ITIL® Service Lifecycle: Service Operation
  - ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement
  - ITIL® Service Capability: Planning, Protection, and Optimization
  - ITIL® Service Capability: Service Offerings and Agreements
  - ITIL® Service Capability: Release, Control, and Validation
  - ITIL® Service Capability: Operational Support and Analysis
  - ITIL® v3: Managing Across the Lifecycle
-

## Cursusinhoud:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 1. Introductie en Service Strategy principes         | 4. Financieel Management                   | 7. De drijvende strategie door de Service Lifecycle |
| 2. Het definiëren van diensten en marktmogelijkheden | 5. Service Portfolio Management            | 8. Kritische succes factoren en risico's            |
| 3. Het uitvoeren van strategische analyses           | 6. Het managen van de vraag (van de klant) |   |

---

## Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

[info@globalknowledge.nl](mailto:info@globalknowledge.nl)

[www.globalknowledge.nl](http://www.globalknowledge.nl)

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein