

Messaging Matrix - ITIL 4

Naam product suite: ITIL

Beschrijving product suite:

ITIL overkoepelende waardevoorstel

ITIL is een professioneel erkend certificeringsschema dat organisaties en personen ondersteunt bij het verkrijgen van optimale waarde uit IT en digitale services. Het helpt de richting van de serviceprovider te bepalen met een duidelijk capaciteitsmodel en stemt dit af op de bedrijfsstrategie en behoeften van klanten. ITIL biedt allesomvattende, praktische en erkende richtlijnen voor het tot stand brengen van een service management system. Het biedt tevens een gemeenschappelijke taal (woordenlijst) voor bedrijven die gebruik maken van op IT gebaseerde services.

ITIL is het bekendste framework voor IT-services ter wereld. ITIL biedt allesomvattende, praktische en in de praktijk bewezen richtlijnen voor de digitale services van een organisatie en wordt gebruikt door 90% van de bedrijven op de Fortune 500.

ITIL 4 heeft dit gerenommeerde framework doorontwikkeld om een flexibele end-to-end IT/digitaal productiemodel te bieden voor de oplevering en productie van technologische producten en services.

ITIL 4-waardevoorstel

We bevinden ons in een tijdperk met ongekeerde veranderingen, dat bekend staat als de 'Vierde Industriële Revolutie'. Dit tijdperk wordt gekenmerkt door de digitale transformatie van onze wereld en de onvermijdelijke interactie tussen mensen, digitale technologieën en fysieke assets. Het creëert een steeds snellere en complexe omgeving, waardoor organisaties meer agile dienen te zijn, beter uitgerust moeten zijn om hun activiteiten aan te passen en gereed moeten zijn om nieuwe werkwijzen toe te passen om te slagen. Het ITIL 4-framework helpt organisaties met het verbinden en afstemmen van deze verschillende uitdagingen die niet alleen relevant zijn voor ITSM-professionals, maar ook voor een breder scala van professionals die in de digitale wereld werken.

ITIL 4 heeft reeds al veel succesvolle organisaties geholpen bij het creëren van waardevolle uitkomsten om aan de toenemende vraag van de klant te kunnen voldoen. Pioniers en digitale innovatoren zoals Spotify en Vodafone zien reeds een toegenomen efficiëntie en klanttevredenheid als gevolg van de ITIL 4-methoden.

Creatie van waardevoorstel:

Doelgroep	Problem / mogelijkheid verklaring	Productkenmerken en voordelen [die de problem/mogelijkheid beantwoorden]
IT-senior beslissers - groot bedrijf (nieuw)	Als gevolg van de Vierde Industriële Revolutie is digitale disruptie de norm geworden en staan organisaties onder	<ul style="list-style-type: none">• Voldoen aan de toenemende vraag van klanten en gebruikers en het verhogen van opbrengsten – ITIL 4 voorziet een serviceprovider van een duidelijk

	<p>constante druk om te concurreren of digitaal te transformeren. Innovatie en flexibiliteit zijn een essentieel onderdeel van iedere bedrijfsstrategie geworden. Organisaties en IT-leiders dienen op de hoogte te blijven van nieuwste technologische en culturele ontwikkelingen om te overleven en om aan de vraag van de klant te kunnen voldoen.</p> <p>De druk om resultaten te leveren is hoog voor IT-leiders doordat 84% van de CEO's verwacht dat digitale initiatieven de winstmarges aanzienlijk kunnen verhogen.</p> <p>Drempels naar digitale transformatie: Bedrijfsleiders en senior beleidvormers dienen een cultuur van change en digitale samenwerking te stimuleren bij functieoverschrijdende en zelfsturende teams, zodat digitale innovaties door stakeholders worden aangegrepen. Anderszins kunnen digitale initiatieven mislukken en niet schalen.</p> <p>Een strategie omtrent digitale transformatie kan niet van de ene dag op de andere door een organisatie tot stand worden gebracht. Bedrijfsleiders dienen te garanderen dat de juiste vaardigheden en resources zich op de</p>	<p>capaciteitsmodel voor de co-creatie van waarde met klanten, waarbij geconcentreerd wordt op een wijze van ontwerpen waarbij de mens centraal staat. Verras uw klanten met exceptionele, afgestemde services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsstrategie stimuleren – ITIL 4 zet IT in de schijnwerpers door de aandacht te richten op hoe IT-teams succes kunnen behalen in digitale transformatie. Beïnvloedt bedrijfsuitkomsten rechtstreeks door middel van een toekomstbestendige benadering van digitale services. • Verhoog snelheid en efficiëntie – ITIL 4 zorgt door middel van het productiemodel ervoor dat de voortdurende verbetering wordt gericht op waarestromen. Het optimaliseert automatisering, vermindert complexiteit en zorgt ervoor dat organisaties kunnen slagen in omgevingen met hoge snelheden. • Verbeter flexibiliteit – ITIL 4 biedt de mogelijkheid om onder externe druk te configureren en te herconfigureren via heldere richtinggevende principes en flexibele werkpractices. • Profiteer van ervaring – Het erkende framework van ITIL 4 is afgestemd op andere werkpractices zoals Agile, DevOps en Lean. Normaliseer en vereenvoudig uw IT-processen om de concurrentie voor te blijven. • Aanpassen op nieuwe technologieën – ITIL 4 maakt het eenvoudig om af te stemmen op ontwikkeling zijnde technische practices en technologieën zoals Cloud, Automation en AI. Het zorgt voor de flexibiliteit om uw IT-processen te ondersteunen bij het aanpassen aan nieuwe innovaties. • Beperk risico's en elimineer verkwistend werk – ITIL 4 stimuleert een cultuur van transparantie en samenwerking via een holistische aanpak en gemeenschappelijke taal. U kunt nu de gehele IT-functie afstemmen om uitvaltijd te verminderen.
--	---	---

	<p>juiste plek bevinden. Ze moeten bovendien de relevantie van digitalisering over de gehele organisatie heen beoordelen. Dit kan anders leiden tot verspilling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verzeker digitaal succes via een praktische strategie – ITIL 4 biedt de nodige richtlijnen om de belangrijkste risico's en overwegingen te identificeren voordat u uw digitale traject begint. • Integreer een digitale cultuur die resultaten oplevert – Bouw een digitale cultuur met effectieve voortdurende verbetering en communicatiestrategieën die in de kern van ITIL 4-richtlijnen en practices zijn opgenomen. • Verbeter tevredenheid van werknemers – School uw werknemers bij en haal voordeel uit de verbeterde IT-services en verhoog werknemerbetrokkenheid bij transformerende veranderingen. • Schitter in de bestuurskamer – Zorg ervoor dat uw team zich blijft richten op de bedrijfsdoelstellingen en doorbreek doelen door ze een heldere digitale visie te geven. <p>ITIL 4 biedt de stabiliteit om voortdurend te innoveren. Transformatie is gebouwd op ITIL</p>
<p>IT-senior beslissers - opschaling (nieuw)</p>	<p>Veel kleine tot middelgrote bedrijven zoeken naar een manier op hun IT-mogelijkheden op te schalen om in de moderne digitale economie te kunnen concurreren. Maar opschaling zonder onderbrekingen is lastig.</p> <p>Sinds 2000 zijn meer dan de helft van de bedrijven uit de Fortune 500 verdwenen vanwege digitalisering, waardoor er een kans is voor kleinere, flexibelere bedrijven om een plaats op de markt te veroveren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsstrategie stimuleren – ITIL 4 biedt een toekomstbestendige benadering tot digitale services om ervoor te zorgen dat uw IT-processen schalen naarmate uw business groeit. • Voldoen aan de toenemende vraag van klanten zonder services te onderbreken – ITIL 4 voorziet serviceproviders met een flexibel model voor de co-creatie van waarde met klanten om ervoor te zorgen dat services aan de vraag kunnen voldoen binnen hun organisatorische capaciteiten. • Verhoog snelheid en efficiëntie – ITIL 4 stemt waardestromen af op een gemeenschappelijk doel, het elimineren van verspilling en het verbeteren van uitkomsten. Het optimaliseert automatisering, vermindert complexiteit en

	<p>Organisaties en IT-leiders dienen op de hoogte te blijven van nieuwste technologische en culturele ontwikkelingen en moeten hun huidige IT-processen opschalen om te overleven.</p> <p>Drempels naar digitale transformatie: Bedrijfsleiders en senior beleidvormers dienen ervoor te zorgen dat de bedrijfsstrategie, processen en governance het tempo van verandering bij kunnen houden. Hoe sneller de opschaling, hoe meer potentiële risico's er betrokken zijn.</p>	<p>verbetert flow, terwijl de governance wordt behouden naarmate servicebehoeften toenemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeter flexibiliteit – ITIL 4 biedt de mogelijkheid om onder externe druk te configureren en te herconfigureren via heldere richtinggevende principes en flexibele werkpractices. • Profiteer van de ervaringen van anderen – ITIL 4 gebruikt beproefde en geteste methoden om gedeelde kennis van andere digitaal gerichte organisaties te bieden die succes boeken. Profiteer van een gemeenschappelijke taal over de gehele IT-functie. • Aanpassen op nieuwe technologieën – ITIL 4 maakt het eenvoudig om af te stemmen op in ontwikkeling zijnde technische practices en technologieën zoals Cloud, Automation en AI met de huidige vaardigheidsniveaus van uw organisatie. • Verbeter tevredenheid van werknemers – School uw werknemers bij en haal voordeel uit de verbeterde IT-services en verhoog werknemerbetrokkenheid bij transformerende change. • Cultiveer een winnend team – Zorg ervoor dat uw team zich blijft richten op de bedrijfsdoelstellingen en doelen doorbreekt om uw organisatie naar een hoger niveau te tillen. <p>ITIL 4 biedt de stabiliteit om op te schalen. Transformatie is gebouwd op ITIL.</p>
<p>IT Specialists - DevOps, Cloud, Productteams (nieuw)</p>	<p>IT-professionals staan onder toenemende druk om snel innovatieve IT en digitale services te leveren, terwijl efficiëntie en stabiliteit verzekerd blijven. De vorm van de vraag is veranderd en minder voorspelbaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de toenemende vraag van klanten – ITIL 4 voorziet IT-professionals van een helder productiemodel voor de co-creatie van waarde met klanten over alle digitale teams. Lever sneller waardevolle uitkomsten die aan de gewenste bedrijfsuitkomsten en de veranderende behoeften van uw klant voldoen.

	<p>geworden (2019, Gartner).</p> <p>Professionals moeten ook zekerstellen dat ze op de hoogte kunnen blijven van de nieuwste werkwijzen en opkomende technologieën om aan de toenemende vraag van bedrijven, eindklanten en toekomstige werkgevers te kunnen voldoen.</p> <p>Belemmeringen voor digitale transformatie: Met de opkomst van nieuwe technologieën kunnen traditionele organisatorische functies en teams de nodige vaardigheden missen voor een strategie/aanpak omtrent digitale transformatie.</p> <p>Evenals nieuwe technologieën wordt digitale transformatie geactiveerd door het vermogen om op verschillende manieren te werken zoals DevOps, Lean en Agile. Daarom hebben teams bijscholing nodig zodat ze kunnen helpen bij het toepassen en aanpassen van processen en practices die bij de organisatorische opzet en de toekomstige bedrijfsdoeleinden passen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creëer een holistische aanpak voor snellere waardecreatie – Door middel van het productiemodel en de duidelijke practices helpt ITIL 4 de digitale teams in de organisatie bij het doorbreken van afgeschermdde werkzaamheden, het integreren van waardestromen en bij het verbeteren van flow om ervoor te zorgen dat de meeste waardevolle functies snel en naar de hoogste standaard uitgebracht kunnen worden. • Versnel maar blijf stabiel – ITIL 4 verbetert de uitkomsten met behulp van het productiemodel terwijl governance wordt behouden via een balans van controlemaatregelen. Verhoog snelheid, verminder cyclustijden en lever snel waarde op schaal. • Blijf de concurrentie voor – Het opnemen in ITIL 4 van werkpractices zoals Agile, DevOps en Lean, en technische practices en technologieën zoals Cloud, Automation en geavanceerde analyses zorgen ervoor dat beoefenaars altijd de nieuwste en beste practicemethoden voor de IT-functie gebruiken. • Verbeter flexibiliteit – ITIL 4 biedt de mogelijkheid om onder externe druk te configureren en te herconfigureren via heldere werkpractices en met de opname van andere vastgestelde werkwijzen om flow, feedback en optimalisatie te verhogen. • Beperk risico's en verbeter het succes van releases – ITIL 4 stimuleert een cultuur van transparantie en samenwerking via een holistische aanpak en gemeenschappelijke taal om de coördinatie tussen teams te verbeteren en stilstandtijd te verminderen. • Vergroot uw kennis en vaardigheden – Leer de wereldwijd aanvaarde gemeenschappelijk taal van IT-servicelevering. 90% van de kandidaten zegt dat ITIL hun specialistische IT-vaardigheden aanzienlijk heeft verbeterd.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Verbeter uw digitale loopbaan – Voeg een erkende certificering aan uw CV toe en verbeter uw salarismogelijkheden. In 2019 is ITIL de nummer 7 van de best betaalde IT-certificeringen ter wereld. <p>ITIL 4 verbetert uw IT-loopbaanontwikkeling. Loopbanen zijn gebouwd op ITIL.</p>
ITSM kernpubliek (huidig)	<p>ITSM-professionals staan onder druk om te garanderen dat de services die ze bieden aan de toenemende vraag van de business en van klanten kan voldoen.</p> <p>Ze moeten ervoor zorgen dat ze hun services blijven ontwikkelen en transformeren, terwijl de huidige behoeften met stabiliteit worden onderhouden.</p> <p>Er is ook een voortdurende druk, vaak van management, dat de nieuwe werkwijzen en nieuwe technologieën gebruikt en gemaximaliseerd moeten worden.</p> <p>Ze willen ook niet dat de huidige behaalde certificeringen verloren gaan.</p> <p>Drempels naar digitale transformatie Change kan voor iedere organisatie moeilijk zijn. Voortdurende verbetering staat in het midden van ITIL, maar ITSM-professionals ondervinden nog steeds weerstand tegen change. ITSM-teams moeten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de toenemende vraag van klanten – ITIL 4 heeft zich ontwikkeld om een end-to-end IT/digitaal productiemodel te bieden voor de oplevering van technologische producten en services. In ITIL 4 zijn klanten een essentieel element bij het proces van het creëren van waarde. • Ontwikkel met moderne practices – ITIL4's gebruik van werkpractices zoals Agile, DevOps en Lean, en technische practices en technologieën zoals Cloud, Automation en geavanceerde analyses zorgen ervoor dat beoefenaars altijd de nieuwste en beste practicemethoden en opkomende technologieën gebruiken. • Verbeterde voortdurende verbetering – ITIL 4 heeft het CI-traject verheven met behulp van DevOps, Lean and agile methodologieën om ervoor te zorgen dat werkmethoden aangepast kunnen worden aan een complexe en veranderende zakelijke visie. • Ontwikkel uw holistisch systeemdenken – Het productiemodel in de kern van ITIL 4 zorgt voor co-creatie van waarde, waardoor functieoverschrijdende werkzaamheden eenvoudiger worden. • Verbeter flexibiliteit – ITIL 4 biedt de mogelijkheid om onder externe druk te configureren en te herconfigureren via heldere richtinggevende principes en met de verschuiving van processen naar flexibelere werkpractices. • Verhoog uw kennis en vaardigheden –Leer de wereldwijd aanvaarde

	<p>daarom nieuwe processen organisatorische vaardigheden bouwen die change simpeler, sneller en eenvoudiger toe te passen maken.</p>	<p>gemeenschappelijk taal van ITSM. 90% van de kandidaten zegt dat ITIL hun specialistische IT-vaardigheden aanzienlijk heeft verbeterd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeter uw digitale loopbaan – Voeg een erkende certificering aan uw CV toe an verhoog uw salarismogelijkheden. ITIL is de nummer 7 van de best betaalde IT-certificeringen ter wereld. • Hebt u al een ITIL-certificering? – Upgrade uw CV met ITIL 4. Er zijn eenvoudige transitie om uw certificering en vaardigheden bij te werken. • Effectieve change enablement – ITIL 4 gaat verder dan eerdere versies door praktische richtlijnen en hulpmiddelen te leveren die uw teams nodig hebben om het gebruik van nieuwe processen te helpen stimuleren, wat in lijn is met de digitale strategie van het bedrijf. <p>Werk uw ITIL-kennis bij en verhef uw loopbaan. Loopbanen zijn gebouwd op ITIL.</p>
--	--	---

Certificeringsschema: ITIL 4 bestaat uit richtlijnen, training en certificering. Er zijn vier certificeringsniveaus; Foundation, Managing Professional (bestaand uit vier modules), Strategic Leader (bestaand uit twee modules) en ITIL Master.

ITIL 4 FOUNDATION: Het Foundation-niveau is ontworpen als een introductie tot ITIL 4 en zorgt ervoor dat kandidaten naar IT service management kijken door een end-to-end model voor creatie, oplevering en voortdurende verbetering van technologische producten en services.

Het stimuleert het gebruik van waardestromendenken en plaatst het belang van voortdurende verbetering voorop.

ITIL 4 Foundation-kandidaten hebben inzicht in het volgende:

- Een holistische aanpak voor de co-creatie van waarde met klanten en andere stakeholders in de vorm van producten en services
- De richtinggevend principes van ITIL 4 die beoefenaars helpen bij het navigeren van veranderingen
- De vier dimensies van service management om IT-services in een bredere bedrijfscontext te plaatsen
- Kernbegrippen van Lean IT, Agile, DevOps en waarom deze belangrijk zijn om bedrijfswaarde te leveren

- Hoe ITIL-practices beschreven in ITIL 4 de waarde en het belang blijven behouden die door de huidige ITIL-processen worden aangeboden, terwijl deze tegelijkertijd worden uitgebreid om in verschillende gebieden van service management en IT geïntegreerd te worden, van vraag tot waarde.

ITIL 4 Managing Professional (ITIL MP) richt zich op IT'ers die binnen technologische en digitale teams werken in verschillende soorten organisaties. De Managing Professional (MP) stroom biedt praktische en technische kennis over hoe IT-services, teams en workflows succesvol gemanaged kunnen worden.

ITIL 4 MANAGING PROFESSIONAL STROOM

ITIL 4 Managing Professional bestaat uit vier modules

- **ITIL 4 Specialist: Creëren, opleveren en ondersteunen**
- **ITIL 4 Specialist: Waarde voor stakeholders vergroten**
- **ITIL 4 Specialist: IT met hoge snelheid**
- **ITIL 4 Strategist: Sturen, plannen en verbeteren (universele module)**

Om de aanwijzing ITIL 4 Managing Professional of ITIL 4 Strategic Leader te behalen, moet de kandidaat alle modules in een stroom afronden, waarbij ITIL Strategist een universele module is voor beide stromen.

ITIL 4 Managing Professional-modules:

- **ITIL 4 Specialist: Creëren, opleveren en ondersteunen:**

De module omvat de 'kern' van service management activiteiten en breidt de huidige reikwijdte van ITIL uit om de 'creatie' van services te omvatten. Het is de logische volgende stap voor degenen die onmiddellijk tastbare wijzigingen willen maken in hun werkmethoden.

Deze module richt zich op de integratie van verschillende waardestromen en activiteiten om IT-producten en -services te creëren, op te leveren en te ondersteunen, terwijl ook de ondersteunende practices, methoden en hulpmiddelen worden bestreken.

Dit omvat een mengeling van de beste delen van ITIL met nieuwe werkwijzen zoals agile en DevOps. Beoefenaars leren hoe ze effectieve flow kunnen creëren door hun practices in effectieve waardestromen te organiseren die verbeterde en geoptimaliseerde uitkomsten voortbrengen.

Moderne technologische oplossingen zijn nu essentieel voor organisatorisch succes. Deze module omvat een focus op moderne technische benaderingen zoals Robotics, CI/CD, AI, machinaal leren en geavanceerde analytische methodes.

Er is ook een focus op organisatorische oplossingen zoals het management van teams, waardestromen en workflows. Hierdoor kunnen IT'ers blijven leveren en kunnen ze innovatieve en betrouwbare technologische services co-creëren voor hun klanten in een steeds competitievere markt.

Een ITIL 4 Specialist in creëren opleveren en ondersteunen kan:

- Optimale IT-services creëren en onderhouden
- Ervoor zorgen dat services aan de toenemende vraag van klanten voldoet
- Stabiele en betrouwbare services gedurende changemomenten onderhouden
- Op de hoogte blijven van technologie en werkwijzen

ITIL 4 Specialist: Creëren, opleveren en ondersteunen is bedoeld voor IT'ers die de productie van IT en digitale producten en services managen. Het is ook bedoeld voor de personen die verantwoordelijk zijn voor de end-to-end oplevering en ondersteuning van die services.

Behandelde practices: Change enablement, Deployment management, Incident management, Knowledge management, Monitoring and event management, Problem management, Release management, Service design, Service desk, Service level management, Service validation en testing, Software development en management

- **ITIL 4 Specialist: Waarde voor stakeholders vergroten:**

Deze module omvat alle typen van betrokkenheid en interactie tussen een serviceprovider en hun klanten, gebruikers, leveranciers en partners. Het richt zich op de omschakeling van vraag in waarde via IT-services.

Deze module omvat belangrijke onderwerpen zoals SLA-ontwerp, multi-leverancier management, communicatie, relationship management, CX en UX ontwerp, in kaart brengen van het traject van de klant en meer. Deze module helpt beoefenaars om altijd de klant in gedachten te houden wanneer ze services ontwerpen met een focus op het in kaart brengen van de customer journey.

Voor de eerste keer in ITIL zien we dat gebruikers en makers opgenomen worden in multi-afhankelijke workflows en systemen. Het biedt kandidaten de hulpmiddelen om de tevredenheid van stakeholders te verhogen, wat integraal is voor het slagen van bedrijven in het huidige competitieve landschap.

Een ITIL 4 Specialist waarde voor stakeholders vergroten kan:

- Stakeholders op alle niveaus beïnvloeden
- Een cultuur van samenwerking en transparantie stimuleren
- Ervoor zorgen dat uitkomsten aan de vraag van klanten voldoen
- Ervaringen creëren die de klant meer dan tevreden stellen.

ITIL 4 Specialist waarde voor stakeholders vergroten is gericht op beoefenaars die verantwoordelijk zijn voor het managen en integreren van stakeholders, het richten op de customer journey en hoe die ervaren wordt en/of verantwoordelijk zijn voor het stimuleren van relaties met partners en leveranciers.

Behandelde practices: Business analysis, Portfolio management, Relationship management, Service catalogue management, Service desk, Service level management, Service request management, Supplier management

- **ITIL 4 Specialist: IT met hoge snelheid:**

Deze module verkent de manier waarop digitale organisaties en digitale productiemodellen in omgevingen met hoge snelheden kunnen functioneren. Het helpt ambitieuze organisaties en beoefenaars het verschil te begrijpen tussen IT-transformatie en digitale transformatie.

Deze module richt zich op de kenmerken van organisaties met hoge snelheden en demonstreert hoe het productiemodel, principes en productiepractices van ITIL gebruikt kunnen worden voor digitale oplevering en transformatie.

Het helpt bij het samenstellen van opkomende practices zoals Agile, DevOps en Lean met nieuwe technologieën zoals Cloud, Automation en geavanceerde analytische methodes tot een holistische en geïntegreerde aanpak.

De ITIL-richtinggevende principes worden gebruikt om technische en culturele practices te optimaliseren en af te stemmen en om te demonstreren hoe individuele organisatorische verbeteringen ook afgestemd zijn om een omgeving met hoge snelheden te creëren.

Deze module omvat ook hoe men veerkrachtig kan blijven in het kader van hoge snelheden. Het richt zich op de snelle en veilige oplevering van producten en services om op snelheid de maximale waarde te verkrijgen.

Een ITIL 4 Specialist: IT met hoge snelheid kan:

- In omgevingen met hoge snelheden succesvol zijn
- Efficiëntie verbeteren en werk stroomlijnen
- Risico's beperken terwijl er op hoge snelheden wordt gewerkt
- Samenwerken met Lean, Agile en DevOps teams naar een gemeenschappelijk doel
- Hun organisatie helpen om digitaal te transformeren
- De IT-services van hun organisatie ontwikkelen

ITIL 4 Specialist: IT met hoge snelheid is gericht op IT-managers en beoefenaars die binnen of naar omgevingen met hoge snelheden werken en betrokken zijn in digitale services of aan digitale transformatieprojecten werken.

Behandelde practices: Architecture management, Availability management, Business Analysis, Capacity management, Deployment management, Information security management, Infrastructure and platform management, Monitoring and event management, Portfolio management, Problem management, Relationship management, Risk management, Service continuity management, Service design, Service desk, Service validation and testing, Software development and management

- **ITIL 4 Strategist: sturen, plannen en verbeteren:**

Deze module biedt IT-professionals en leiders met het vermogen om ITIL-methoden te gebruiken voor hun algehele IT-strategie, waardoor er een 'lerende en verbeterende' IT-organisatie wordt gecreëerd met een sterke en effectieve strategische richting. Het toont een duidelijke afstemming tussen strategie en productie en hoe de uitkomsten gemaximaliseerd kunnen worden.

De module helpt een organisatie vooruit te gaan zonder dat de onderdelen van de organisatie als silo's van elkaar afgesloten zijn door waardestromen op elkaar af te stemmen op een gemeenschappelijk doel. Het helpt ook bij het afstemmen van doelstellingen van leidinggevendenden vanuit de overall besturing.

Het gebruik van ITIL-richtinggevende principes verzekert dat er betere en flexibelere metingen en strategieën worden ontworpen. Er worden ook voortdurende betere werkwijzen ontwikkeld. Het nemen van beslissingen wordt gemakkelijker door het gebruik van portfolio management.

Deze module richt zich tevens op organizational change management en het belang van communicatie. Voortdurende verandering en verbetering zijn nu essentieel voor de overleving van een organisatie en moeten afgestemd worden op de strategie van een organisatie. Deze module biedt diepere praktische inhoud voor continue verbeteringsmethoden en practices.

Een ITIL 4 Strategist kan strategisch:

- op een gemeenschappelijke visie afstemmen
- een cultuur van voortdurende verbetering stimuleren
- verspilling elimineren en efficiëntie creëren
- uitkomsten verbeteren
- governance in stand houden
- compliance helpen behouden
- risico minimaliseren
- de kansen op succes optimaliseren

ITIL 4 Strategist: Besturen, plannen en verbeteren is gericht op managers van alle niveaus die betrokken zijn bij het vormen van de richting en strategie of het ontwikkelen van een voortdurend verbeterend team. Dit omvat praktische en strategische elementen.

Behandelde practices: Continual improvement, Measurement and reporting, Organizational change management, Portfolio management, Risk management, Strategy management

De universele module is daarom een belangrijk component voor beide stromen: ITIL 4 Managing Professional en ITIL 4 Strategic Leader.

Geaccrediteerde training voor de ITIL 4 Managing Professional-modules is verplicht voor volledig begrip van het kernmateriaal. Alle modules hebben ITIL 4 Foundation als vereiste. ITIL 4 Managing Professional wordt later in 2019 gelanceerd.

ITIL 4 STRATEGIC LEADER STROOM

ITIL 4 Strategic Leader (ITIL SL) herkent de waarde van ITIL en niet alleen voor IT-operations, maar ook voor alle digitale services. Een ITIL 4 Strategic Leader worden laat zien dat het betreffende individu een helder inzicht heeft in hoe IT de bedrijfsstrategie beïnvloedt en stuurt.

ITIL 4 Strategic Leader bestaat uit twee modules:

- **ITIL 4 Strategist: Sturen, plannen en verbeteren (universele module)**
- **ITIL 4 Leader: Digitale en IT-strategie**

Om de titel ITIL MP of ITIL SL te behalen, moet de kandidaat alle modules in een stroom afronden, waarbij ITIL Strategist een gemeenschappelijke module is voor beide stromen.

- **ITIL 4 Strategist: sturen, plannen en verbeteren (duplicatie van ITIL MP messaging):**

Deze module biedt IT-professionals en leiders met het vermogen om ITIL-methoden te gebruiken voor hun algehele IT-strategie, waardoor er een 'lerende en verbeterende' IT-organisatie wordt gecreëerd met een sterke en effectieve strategische richting. Het toont een duidelijke afstemming tussen strategie en productie en hoe de uitkomsten gemaximaliseerd kunnen worden.

De module helpt een organisatie vooruit te gaan zonder dat ze afgesloten zijn door waardestromen af te stemmen en naar een gemeenschappelijk doel. Het helpt ook bij het afstemmen van leidinggevende doelstellingen omtrent governance.

Het gebruik van ITIL-richtinggevende principes verzekert dat er betere en flexibelere metingen en strategieën worden ontworpen. Er worden ook voortdurende betere werkwijzen ontwikkeld. Het maken van beslissingen wordt gemakkelijker door het gebruik van portfolio management.

Deze module richt zich tevens op organizational change management en het belang van communicatie. Voortdurende change en verbetering zijn nu essentieel voor de overleving van een organisatie en moeten afgestemd worden op de strategie van een organisatie. Deze module biedt diepere praktische inhoud voor continual improvement methoden en practices.

Een ITIL 4 Strategist kan strategisch:

- op een gemeenschappelijke visie afstemmen
- een cultuur aan voortdurende verbetering stimuleren
- verspilling elimineren en efficiëntie creëren
- uitkomsten verbeteren
- governance behouden
- compliance helpen behouden
- risico minimaliseren
- de kansen op succes optimaliseren

ITIL 4 Strategist: Besturen, plannen en verbeteren is gericht op managers van alle niveaus die betrokken zijn bij het vormen van de richting en strategie of het ontwikkelen van een voortdurend verbeterend team. Dit omvat praktische en strategische elementen.

Behandelde practices: Continual improvement, Measurement and reporting, Organizational change management, Portfolio management, Risk management, Strategy management

De universele module is daarom een belangrijk component voor beide stromen: ITIL 4 Managing Professional en ITIL 4 Strategic Leader.

Geaccrediteerde training voor de ITIL 4 Managing Professional-modules is verplicht voor volledig begrip van het kernmateriaal. Alle modules hebben ITIL 4 Foundation als vereiste. ITIL 4 Managing Professional wordt later in 2019 gelanceerd.

- **ITIL 4 Leader: Digitale en IT-strategie:**

Deze module richt zich op het afstemmen van digitale strategie met IT-strategie. Het omvat de voornaamste uitdagingen en toont aan hoe deze afstemming essentieel is om de organisatorische doelen te realiseren.

Het bevat de toepassing van het ITIL-framework om organisaties te ondersteunen bij hun traject in digitale transformatie.

De module biedt een gestructureerde en flexibele aanpak voor het behandelen van uitdagingen op het gebied van service management en toont aan dat het potentieel van moderne technologie gebruikt kan worden om de optimale waarde uit digitale services te halen.

De module richt zich tevens op het disruptieve karakter van nieuwe technologieën en hoe deze organisaties in iedere branche beïnvloeden. Leer hoe leiders van bedrijven reageren door hun strategieën opnieuw vorm te geven, door hun processen aan te passen en zelfs door gehele businessmodellen te veranderen.

ITIL 4 MANAGING PROFESSIONAL-TRANSITIEMODULE

De Managing Professional-transitiemodule is ontworpen zodat ITIL v3 kandidaten die al geïnvesteerd hebben gemakkelijk kunnen overschakelen naar ITIL 4. Ze behalen de titel van ITIL 4 Managing Professional via één cursus en één examen.

De transitiemodule zorgt ervoor dat kandidaten hun eerdere prestaties kunnen herkennen terwijl ze nog steeds actuele vaardigheden en kennis opdoen die nodig zijn om de digitale service-economie te navigeren.

Deze module biedt informatie over de belangrijkste elementen van de volgende modules van ITIL 4 Managing Professional:

- ITIL 4 Specialist: Creëren, opleveren en ondersteunen
- ITIL 4 Specialist: Waarde voor stakeholders vergroten
- ITIL 4 Specialist: IT met hoge snelheid
- ITIL 4 Strategist: Sturen, plannen en verbeteren

Deze cursus biedt ook een introductie en omvat de kernbegrippen die te vinden zijn in ITIL 4 Foundation.

Alle kandidaten moeten op het niveau Expert zijn of moeten een minimum van 17 v3-punten hebben behaald om de transitiemodule te mogen volgen. Het is daarom gericht op kandidaten die al een grondige kennis over ITIL v3 bezitten.

Geaccrediteerde training voor de ITIL 4 Managing Professional-transitiemodules is verplicht voor volledig begrip van het kernmateriaal.

ITIL 4 MASTER

AXELOS heeft de lancering van hun eerste ITIL 4 Master-sponsoringprogramma aangekondigd. AXELOS sponsort 50 mensen bij het behalen van de ITIL 4 Master-kwalificatie.

Het niveau Master is het hoogst haalbare niveau van ITIL en er zijn op dit moment slechts 100 mensen met deze kwalificatie ter wereld. Het is een enorme prestatie die veel aanzien geeft binnen de gemeenschap van IT service management.

Om de ITIL 4 Master-kwalificatie te behalen, moeten professionals hun vermogen om de principes, methoden en technieken van ITIL toe te passen in de werkomgeving uit kunnen leggen en rechtvaardigen. Kandidaten moeten bovendien de titels ITIL 4 Managing Professional (ITIL MP) en ITIL 4 Strategic Leader (ITIL SL) behaald hebben.

Meer informatie over het ITIL 4 Master-sponsoringprogramma inclusief details over hoe aan te melden, wordt later in het jaar vrijgegeven. Personen kunnen hun interesse aangeven via www.axelos.com/ITIL-master-sponsorship-programma (in het engels) om reguliere updates te ontvangen.

Het ITIL 4 Master-niveau zal beschikbaar zijn in 2020.

Nieuws over producten die worden uitgebracht:

- **Vertalingen:**

Het ITIL 4 Foundation examen en de kernrichtlijnen zijn vertaald in het Duits, Frans, Spaans en Japans en gepubliceerd in 2019.

De ITIL 4 Foundation examens zijn tevens vertaald in het Braziliaans Portugees, Chinees, Nederlands, Italiaans en Pools en zullen worden gepubliceerd in 2020.

- **Mijn ITIL**

Iedereen die deelneemt aan een ITIL-certificeringsexamen heeft recht op een abonnement op Mijn ITIL van één jaar.

Een 'Mijn ITIL'-abonnement is bedoeld om een kandidaat te ondersteunen na het behalen van de certificering. Het heeft de volgende voordelen:

- Ze kunnen onze exclusieve whitepapers, praktische begeleiding en voorbeelden gebruiken en toekomstige verdiepingen op de huidige en nieuwe richtlijnen.
- De aanvullende inhoud en continue professionele ontwikkel-activiteiten op de site helpen bij het navigeren van de zeer ingewikkelde en complexe bedrijfscontext van op IT gebaseerde services.
- De aanvullende inhoud en ondersteunende continue professionele ontwikkel activiteiten zijn zeer nuttig voor kandidaten, omdat ze meer duidelijkheid bieden over specifieke gebieden van kennis gedurende het gebruik van ITIL.

Ontwikkeling van ITIL 4

ITIL 4 is het resultaat van feedback en inzichten van duizenden professionals en organisaties wereldwijd. Het is ontworpen door een team van industriedeskundigen uit de gehele wereld met inbegrip van 150 schrijvers, reviewers en contribuanten van de bredere IT-industrie.

AXELOS heeft een diversiteit aan mensen betrokken bij de ontwikkeling van ITIL 4. We hebben een Global ITIL Development Group opgezet die bestaat uit meer dan 4.000 professionals. De personen in de Group nemen deel in vinger aan de pols enquêtes en discussies in een besloten groep en nemen actief deel aan het reviewen van de update. Hun inzichten en feedback zijn cruciaal geweest voor de ontwikkeling van ITIL 4.

We hebben ook een team met toparchitecten samengesteld uit de hele wereld om samen te werken aan de ontwikkeling van ITIL 4. U kunt de introductievideo's van dit team bekijken via de Global ITIL Development Group.

AXELOS blijft contact houden met Global ITIL Development Group gedurende de ontwikkeling en verzoekt iedereen die geïnteresseerd is in de ITIL-update om zich aan te melden via:
www.AXELOS.com/ITIL-research