

Next Generation IT Service management: ITIL 4 een revolutie?

Seminarie IT Club - Circle of Excellence

Opleiding IT PRO

OMSCHRIJVING

Introductie

ITIL is het wereldwijd toegepaste best practices framework voor IT service management dat in de jaren tachtig ontstaan is bij de overheid. Wie een IT-organisatie of IT-departement moet organiseren op het vlak van services en processen denkt aan ITIL. De nieuwe versie ITIL 4 is een natuurlijke evolutie geworden die antwoordt op de snelheid van technologische veranderingen die organisaties momenteel ondervinden. Het werken op een Lean en agile manier is volop terug te vinden in de 34 practices van ITIL. IT-services worden immers meer en meer op andere manieren geleverd om de business behoeftes te kunnen volgen. De digitalisering is alom aanwezig maar is onmogelijk zonder de waarde stromen te definiëren en ze uit te tekenen.

Naast nieuwe practices zoals beheer van architectuur, organisatorische changes en workforce & talent blijft de nieuwe versie ook practices aanreiken voor de operationele inrichting van de IT-organisatie. Zo kunnen organisaties die bijvoorbeeld de behandeling van incidenten en requests willen optimaliseren nog steeds een uitstekende sturing in ITIL terug vinden.

Tijdens dit seminarie wordt een overzicht gegeven van het 'ITIL service value system' en de 'service value chain'. De nieuwe ITIL practices worden toegelicht via tal van voorbeelden zowel overheid als privé sector.

Omschrijving

IT Club - Circle of Excellence - ON BUSINESS TOUR

Ook dit jaar zullen wij onze grenzen verleggen en gaan wij op bezoek bij een aantal toonaangevende bedrijven uit onze (ruimere) regio. 3 van de 27 seminars zullen doorgaan op verplaatsing bij trendsettende bedrijven waar wij telkens via een bedrijfsrondleiding een kijk zullen krijgen achter de schermen van het bedrijf.

Het IT club seminarie topic ligt inhoudelijk in het verlengde van de innovatieve bedrijfsactiviteiten van het bedrijf waar wij te gast zijn.

De bedrijven waar wij dit club jaar een kijkje achter de schermen mogen nemen zijn:

- **Bezoek 1:** Esko Gent op 23 oktober '19
- **Bezoek 2:** Cruiseterminal Zeebrugge op 26 november '19
- **Bezoek 3:** Waak Kuurne op 18 februari '20

Het IT Club - Circle of Excellence Concept:

Dagelijks wordt u als IT-professional geconfronteerd met nieuwe producten, trends en technologieën. Steeds opnieuw moet de keuze gemaakt worden of u deze technologie al dan niet integreert in uw werking. De IT-Club is er voor IT-professionals die zich continu wensen te informeren over de nieuwste trends, technologieën of producten. Op het einde van de maand organiseren wij telkens drie seminars.

Een seminarie wordt opgedeeld in twee delen. Tijdens het eerste gedeelte van de avond krijgt u een uiteenzetting over de conceptuele werking van nieuwe technologieën of normen. Na de pauze wordt via een demo en een aanvullende getuigenis een mogelijk stappenplan voorgesteld om deze technologie (of norm) in een ICT bedrijfsomgeving te implementeren. In de pauze is er ook even tijd om bij te praten met de andere leden, zie het als de ideale manier om te netwerken.

De seminars zijn gericht op drie functieprofielen:

- IT Club for IT Professionals
- IT Club for Developers
- Circle of Excellence for ICT managers en Business Decision Makers
- DPO, Legal, IT en Managers

Voor wie is deze opleiding bestemd?

- IT Service Delivery managers
- ICT Manager
- ICT technologie experts

- IT Professionals
- Software developers
- Teamleads software development

Voorkennis

Basiskennis IT Service management

Methodologie

Via deze seminars wensen wij de kennis, en inzichten in standaarden en technologie trends van Innovators en (IT) Professionals actueel houden.

PROGRAMMA

Deel 1: ITIL 4 een (R)evolutie tov versie 3? [18u00 tot 19u30]

- Waarom hebben wij IT Service management nodig?
- De voordelen van een service management framework,
- Waarom kiezen voor het ITIL framework ?
- De evolutie naar ITIL 4
- Wat u moet weten van ITIL 4

Pauze: Networking onder de IT club leden: hapje en drankje [19u30 tot 19u50]

Deel 2: ITIL 4 in de Praktijk: voorbeelden en best practices [19u50 tot 21u00]

DOCENT

Joost Bertrem is een gecertificeerde trainer en consultant in ITIL® en Lean IT. Hij implementeert sinds verschillende jaren ITIL® en Lean IT in zowel multinationals, grote organisaties als kleine en middelgrote bedrijven. Joost is een geïnspireerde hoofdspreker op conferenties en seminars over servicemanagement en IT-governance. Hij combineert de kracht van strategisch denken met praktische ervaring. Zijn trainingen staan vol met praktische voorbeelden en cases uit het bedrijfsleven. Hij wil dat zijn training de deelnemers motiveert om de oefeningen die ze hebben geleerd enthousiast op te starten.
