

# ITIL®4 Practitioner: Service Desk eLearning

**Prijs: ?€568,70**

**Exclusief BTW: ?€470,00**

## **Korte omschrijving**

Het doel van de training ITIL®4 Practitioner: Service Desk is hoe u de gebruikers- en klantervaring en het algehele succes van uw servicerelaties kunt verbeteren.

## **Omschrijving**

Het doel van de training ITIL®4 Practitioner: Service Desk is hoe u de gebruikers- en klantervaring en het algehele succes van uw servicerelaties kunt verbeteren.

Doelgroep: IT Specialist: Operations, IT Manager: Operations, IT Service Manager

Toelating: Training door een geaccrediteerde trainingsorganisatie of officiële eLearning en ITIL® Foundation certificaat.

Geldigheidsduur certificaat: 3 jaar.

## **Examenonderwerpen**

- De kernbegrippen van de praktijk (25%)
- De processen van de praktijk (25%)
- De rollen en competenties van de praktijk (10%)
- Hoe informatie en technologie de praktijk ondersteunen en mogelijk maken (15%)
- De rol van partners en leveranciers in de praktijk (10%)
- Hoe het ITIL capability model kan worden gebruikt om de praktijk te ontwikkelen (10%)
- De aanbevelingen voor het succes van de praktijk (5%)

## **Examendetails**

- Examenduur: 30 minuten
- Aantal vragen: 20 meerkeuzevragen
- Cesuur: 65% (13 van de 20)

- Open boek: Nee
- Elektronische hulpmiddelen toegestaan: Nee
- Niveau: Practice
- Taal: Engels, Duits (overige talen in overleg)
- Online en Onsite paperbased

Op dit examen is het Reglement voor de examens van PeopleCert van toepassing.

## eLearning

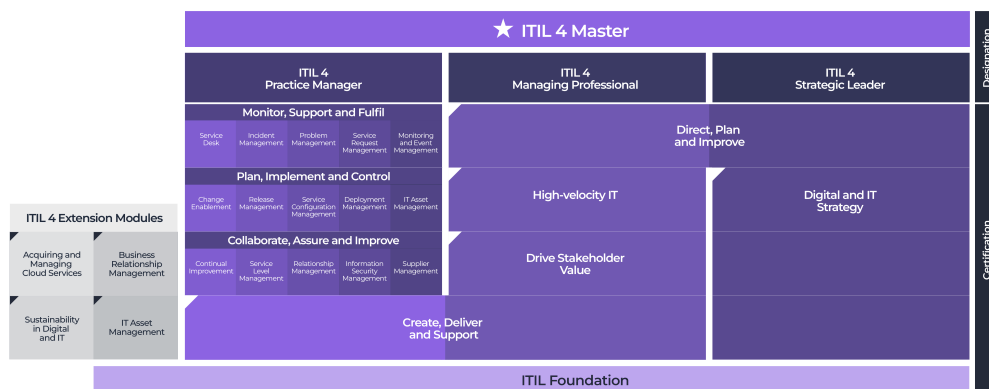
### PeopleCert eLearning:

- Examenvoucher (online examen inclusief proctor)
- Officieel certificerings e-book
- Leermateriaal Kit
- Interactieve eLearning (toegang 6 maanden)
- Automatisch gemarkeerde proefexamens

## Syllabus

Download [ITIL4 Service Desk prct Candidate Syllabus v1.0 EN](#).

## ITIL®4 Schema



**ITIL Foundation** is a prerequisite for any ITIL 4 certification, except for the extension modules **Acquiring and Managing Cloud Services**, and **Sustainability in Digital and IT** that do not have any prerequisite.

**ITIL 4 Managing Professional** is awarded when the **Create, Deliver and Support**, the **Drive Stakeholder Value**, the **High-velocity IT**, and the **Direct, Plan and Improve** certifications are achieved.

**ITIL 4 Strategic Leader** is awarded when the **Digital and IT Strategy**, and **Direct, Plan and Improve** certifications are achieved.

**ITIL 4 Practice Manager** is awarded when the **Create, Deliver and Support** certification, and a) any FIVE individual practice-based certifications are achieved, or b) when the **Create, Deliver and Support** certification, and any ONE certification from the pre-bundled courses is achieved: **Monitor, Support and Fulfill**, **Plan, Implement and Control**, or **Collaborate, Assure and Improve**.

**ITIL 4 Master** is the highest designation, awarded when the **ITIL Practice Manager**, **Managing Professional**, and **Strategic Leader** designations are all achieved.

