

ITIL®4 Practitioner: Service Request Management eLearning

Prijs: ?€568,70

Exclusief BTW: ?€470,00

Korte omschrijving

Het doel van de training ITIL®4 Practitioner: Service Request Management is een overeengekomen servicekwaliteit te leveren door alle vooraf gedefinieerde, door gebruikers geïnitieerde serviceverzoeken op een effectieve en gebruiksvriendelijke manier af te handelen.

Omschrijving

Het doel van de training ITIL®4 Practitioner: Service Request Management is een overeengekomen servicekwaliteit te leveren door alle vooraf gedefinieerde, door gebruikers geïnitieerde serviceverzoeken op een effectieve en gebruiksvriendelijke manier af te handelen.

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 Request Management 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 Fulfil, 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.