

ITIL heeft ICT-organisaties de afgelopen jaren veel voordelen gebracht. ITIL geeft tips, creëert een gemeenschappelijke terminologie en beschrijft hoe de dagelijkse praktijk gestructureerd kan worden. De theorie kan echter ook overweldigend en moeilijk in praktijk te brengen zijn. De training ITIL-awareness leert u hoe ITIL toe te passen in de dagelijkse werkzaamheden van uw servicedesk.

## DOEL

TOPdesk Consultancy heeft met 5.000 implementaties ruime ervaring opgebouwd met het implementeren van een procesmatige werkwijze bij een grote verscheidenheid aan organisaties. In de training ITIL-awareness wordt deze ervaring gebruikt om onderscheid te maken tussen de ITIL-onderdelen die bruikbaar zijn voor uw praktijk en welke niet. Het doel van deze training is dan ook het praktisch leren toepassen van ITIL om daarmee uw dienstverlening te verbeteren.



## WERKWIJZE

De training heeft een interactief karakter waarin discussies en de toepassing van de theorie centraal staan. De theorie wordt uitgelegd en direct vertaald naar situaties uit dagelijkse werkzaamheden door middel van een casus. Ook gaat de docent na of de theorie op de juiste manier is geïnterpreteerd. Aan het eind van de training tonen we een overzicht van ITIL V3 met aandacht voor de voor- en nadelen ten opzichte van ITIL V2.

## RESULTATEN

Na afloop van de training weten deelnemers wat het betekent om procesmatig te werken en zijn ze bekend met de ITIL-theorie. Daarnaast weten zij hoe de theorie op een pragmatische manier kan worden ingezet om hun huidige werkwijze te verbeteren. In de training worden concrete verbeterpunten benoemd waarmee uw dienstverlening naar een hoger niveau getild kan worden.

## EXTRA MOGELIJKHEDEN

Indien gewenst kan tijdens de training aandacht besteed worden aan het officiële ITIL Foundation examen. Daarnaast kan ook de applicatie TOPdesk betrokken worden bij de training. De link tussen theorie en praktijk wordt dan zichtbaar door de besproken theorie te laten zien in TOPdesk. Dankzij deze opzet is de training zeer goed toepasbaar als kick-off voor een implementatie van TOPdesk.

## KOSTEN

De kosten voor een tweedaagse training op locatie bedragen €2.100,- (maximaal 8 deelnemers). Deze kosten zijn exclusief BTW en reiskosten.

### Andere relevante white papers:

- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [Begeleidingstraject procesmanagement](#)
- [Training Klantgericht werken](#)
- [Procesverbetertraject](#)

## INFORMATIE & INSCHRIJVING

Inschrijving is mogelijk via onze website [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl). U kunt ook een inschrijfformulier opvragen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar [consultancy@topdesk.nl](mailto:consultancy@topdesk.nl).

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk verder voor uw organisatie kan betekenen.