

# Inhoud

Voorwoord	v	
1	Introductie ITIL®	1
1.1	Basisbegrippen	3
1.2	De procesmatige benadering	8
1.3	De Servicelevenscyclus	12
1.4	De Serviceproductie fase	13
1.5	De operationele functies van ITIL	14
1.6	Samenvatting	17
2	IT-dienstverlening	21
2.1	IT-dienstverlening: de aanpak	21
2.2	Dienstenniveaus en Dienstenniveau-overeenkomsten	25
2.3	Kwaliteit van de IT-dienstverlening	31
2.4	Samenvatting	32
3	Service Desk	35
3.1	Doel van de Service Desk	35
3.2	Verantwoordelijkheden van de Service Desk	37
3.3	Soorten Service Desks	44
3.4	Het opzetten van een Service Desk met ITIL	46
3.5	Samenvatting	48
4	Incidentbeheer	51
4.1	Basisbegrippen	51
4.2	Doel en activiteiten	53
4.3	Incidentbeheer in de praktijk	57
4.4	Samenvatting	62
5	Request Fulfilment	65
5.1	Basisbegrippen	65
5.2	Doel en activiteiten	66
5.3	Request Fulfilment in de praktijk	69
5.4	Samenvatting	71
6	Probleembeheer	75
6.1	Basisbegrippen	75
6.2	Doel en activiteiten	77
6.3	Probleembeheer in de praktijk	85
6.4	Samenvatting	86

7	Toegangsbeheer	89
	7.1 Basisbegrippen	89
	7.2 Doel en activiteiten	90
	7.3 Samenvatting	92
8	Event Management	95
	8.1 Basisbegrippen	95
	8.2 Doel en activiteiten	97
	8.3 Samenvatting	100
9	De Servicestrategie fase	103
	9.1 Basisbegrippen	105
	9.2 De processen van de Servicestrategie fase	106
	9.3 Wat betekent Servicestrategie voor de Service Desk?	109
	9.4 Samenvatting	110
10	De Serviceontwerp fase	113
	10.1 Basisbegrippen	114
	10.2 De processen van de Serviceontwerp fase	117
	10.3 Wat betekent de Serviceontwerp fase voor de Service Desk?	120
	10.4 Samenvatting	121
11	De Servicetransitie fase	125
	11.1 Basisbegrippen	128
	11.2 De processen van de Servicetransitie fase	129
	11.3 Wat betekent de Servicetransitie fase voor de Service Desk?	133
	11.4 Samenvatting	133
12	Het belang van informatiebeveiliging	137
	12.1 Basisbegrippen	137
	12.2 Dienstenniveau-overeenkomsten en Informatiebeveiliging	140
	12.3 Wet- en Regelgeving en Standaarden	141
	12.4 Samenvatting	143
13	Belangrijke ontwikkelingen en trends in ICT beheer	147
	13.1 Informatiemanagement en het ICT beheerlandschap	148
	13.2 Application Services Library (ASL®)	150
	13.3 Business information Services Library (BiSL®)	153
	13.4 Lean IT	156
	13.5 Projectmanagement	159
	13.6 Samenvatting	162
	Begrippenlijst	167
	Register	179