

STUDY GUIDE

Slaag voor je ITIL® V3 Foundation en Bridge examen



**Slaag voor je ITIL V3 Foundation en
Bridge examen**

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over Best Practices, methodes en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT-management,
- Enterprise-architectuur
- Projectmanagement en
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals *Best Practice*, *The Open Group series*, *Project management* en *PM series*.

Op de website van Van Haren Publishing is in de **Knowledge Base** een groot aanbod te vinden van whitepapers, templates, gratis e-books, docentenmateriaal etc. Ga naar www.vanharen.net.

VHP is tevens de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, onder andere: ASL BiSL Foundation, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, Getronics, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, Ngi, PMI-NL, PON, Quint, The Open Group, The Sox Institute, TMForum.

Onderwerpen per domein zijn:

IT (Service) Management / IT Governance

ABC of ICT
ASL
BiSL
CATS CM®
CMMI
COBIT
Frameworkx
ISO/IEC 27001/27002
ISO/IEC 20000
ISPL
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA

Architecture (Enterprise en IT)

Archimate®
TOGAF®
GEA®

Business Management

EFQM
eSCM
ISA-95
ISO 9000
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Project-, Program- en Riskmanagement

A4-Projectmanagement
ICB / NCB
MINCE®
M_o_R®
MSP™
P3O®
PMBOK® Guide
PRINCE2®

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

Slaag voor je ITIL V3 Foundation en Bridge examen



Colofon

Titel:	Slaag voor je ITIL V3 Foundation en Bridge examen
Auteur:	the Office of Government Commerce (OGC)
Serie:	Best Practice, management guide
Oorspronkelijke titel:	<i>Passing your ITIL Foundation Exam</i>
Nederlandse vertaling:	Erna van Kollenburg
Tekstredactie:	Sylvia Plette, Tekstbureau Etaalage
Uitgever:	Van Haren Publishing
ISBN:	978 90 8753 551 3
Druk:	Eerste druk, eerste oplage, september 2009 Eerste druk, tweede oplage, oktober 2011
Lay-out en zetwerk:	CO2 Premedia bv, Amersfoort

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher.

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteur(s), vertaler en uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office.

ITIL® Glossaries/ Acronyms © Crown Copyright. Reproduced with the permission of the Cabinet Office

The swirl logo™ is a Trade Mark of the Cabinet Office.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Voorwoord van OGC

Examen doen heb ik zelf nooit leuk gevonden. De opgebouwde spanning, het uren buigen over ellenlange teksten en de intense sfeer van de examenruimte. Ik kan nog wel even doorgaan, maar ik denk dat de meeste van jullie dit wel herkennen.

In dit soort situaties is het beste waarop je kunt hopen dat je goed bent voorbereid. Een belangrijk onderdeel hiervoor is de studiegids. Het bijwonen van een geaccrediteerde opleiding geeft verdere ondersteuning aan het leerproces, met gebruik van case-gebaseerde opdrachten en voorbeelden om het ITIL framework tot leven te brengen.

Ik moet bekennen dat zelfs als medeoprichter van het ITIL concept en aanvoerder tijdens de vroege ontwikkeling, ik niet zou staan te springen om het Foundation examen te doen. In de loop der jaren is de inhoud verder ontwikkeld en uitgebreid, doordat de laatste geïdentificeerde best practices erin verwerkt zijn. Alleen al de breedte en diepte van het complete ITIL servicemanagement practices framework kan als een examenonderwerp de moed je in de schoenen doen zakken.

Dit boek slaagt erin om de inhoud op een eenvoudige manier te presenteren, ideaal voor het leren en ontwikkelen van kennis. Jammer genoeg zal het je niet van de ene op de andere dag een expert maken in de wereld van servicemanagement, maar het zal je zeker op de goede weg brengen.

De volgende stap is natuurlijk, om te slagen voor je examen. Hopelijk zal het niet meer zo'n grote uitdaging voor je zijn, wanneer je de inhoud van dit boek hebt bestudeerd.

Veel succes!

John Stewart
Directeur Beleid en Standaarden, OGC

Voorwoord van de Chief Examiner van ITIL

Sinds de practices van ITIL meer en meer ingebed zijn binnen organisaties en binnen de algemene servicemanagementindustrie, groeit de aanvaarding van IT-servicemanagement (ITSM) als een beroep.

Het ITIL kwalificatieprogramma ondersteunt de zoektocht naar formele kennis en certificering, die niet alleen erkenning verkrijgt voor het versterken van servicemanagement capabilities op de werkvloer, maar ook als bouwstenen bruikbaar is voor een carrièrepad en als symbool voor ITSM professionalisering.

Het ITIL Foundation certificaat voor servicemanagement is het eerste van deze bouwstenen. Dit boek is bedoeld voor iedereen die het ITIL Foundation curriculum wil bestuderen en zich wil voorbereiden op het examen.

Als onderdeel van een grote serie van officiële publicaties die de ITIL-kwalificaties ondersteunen, helpt dit boek studenten om de basis van ITIL de servicemanagement practices te begrijpen en aan te sluiten bij het groeiende netwerk van erkende servicemanagement professionals.

Kennis die je vandaag vergaart, biedt kansen voor de toekomst.

Sharon Taylor
Chief Examiner van ITIL

Voorwoord door de Officiële Accreditor

De update van ITIL naar ITIL versie 3 heeft geresulteerd in nieuwe onderwerpen die verweven zijn met de bekende processen en benaderingen waar velen van ons bekend mee zijn.

ITIL versie 3 is in vijf publicaties volledig gedocumenteerd – Service Strategy; Service Design; Service Transition; Service Operation en Continual Service Improvement – waarin gedetailleerde adviezen en richtlijnen voor servicemanagementprofessionals aangeboden worden.

Dit boek heeft als doel om kandidaten te helpen zich voor te bereiden voor het ITIL Foundation exam. Het is gereviewed namens APMG door Mark Flynn van Felix Maldo Ltd en Gary Hodgkiss van PTS Consulting. Het boek is uitstekend geschikt om gebruikt te worden naast cursushandouts en ander materiaal, geleverd door geaccrediteerde trainingproviders.

Dit boek is bekrachtigd door het APMG, nadat het een streng beoordelingsproces doorlopen heeft.

We wensen je veel succes met je aanstaande examen en hopen dat je optimaal gebruik kunt maken van de uitstekende richtlijnen, geboden in dit boek.

Richard Pharro
CEO, de APM Group Ltd

Inhoudsopgave

0	Hoe dit boek is vertaald	1
0.1	Het waarom	1
0.2	Wat is er gewijzigd	2
0.3	Door wie	3
1	Het ITIL kwalificatieschema: professionele kwalificaties voor ITIL practices in servicemanagement	5
1.1	Vier kwalificatieniveau's	5
1.2	Kwalificatie organen	8
1.3	Het ITIL Foundation Certificaat in IT-servicemanagement	11
1.4	Over dit boek	12
2	Servicemanagement in de praktijk	15
2.1	Services	15
2.2	Servicemanagement	17
2.3	Resources en capabilities	18
2.4	Utility en Warranty	19
2.5	Processen, functies en rollen	20
2.6	Good practice	27
2.7	Voorbeeldvragen en antwoorden	28
3	De Servicelevenscyclus	31
3.1	ITIL Servicemanagement practices	31
3.2	De Servicelevenscyclus	32
3.3	Voorbeeldvraag en antwoord	34
4	Servicestrategie	35
4.1	Doel en doelstellingen	35
4.2	Scope	36
4.3	Waarde	36
4.4	Basisprincipes	37
4.5	Processen	42
4.6	Voorbeeldvragen en antwoorden	45

5	Service-ontwerp	47
5.1	Doel en doelstellingen.....	47
5.2	Scope	48
5.3	Businessvalue	48
5.4	Basisprincipes	49
5.5	Processen.....	55
5.6	Voorbeeldvragen en antwoorden.....	70
6	Service transitie	75
6.1	Doelen en doelstellingen.....	75
6.2	Scope	76
6.3	Businessvalue	77
6.4	Processen.....	78
6.5	Voorbeeldvragen en antwoorden.....	93
7	Serviceproductie	95
7.1	Doelen en doelstellingen.....	95
7.2	Scope	96
7.3	Businessvalue	96
7.4	Basisprincipes	97
7.5	Processen.....	97
7.6	Functies	108
7.7	Voorbeeldvragen en antwoorden.....	117
8	Continue Serviceverbetering	121
8.1	Doelen en doelstellingen.....	121
8.2	Scope	122
8.3	Basisprincipes	122
8.4	Processen.....	127
8.5	Voorbeeld vragen en antwoorden	129
9	Service automatisering en -analyse	131
9.1	Redenen voor service automatisering	131
9.2	Serviceanalyse	132
9.3	Voorbeeldvraag en antwoord.....	133

10	Hoe alles in elkaar past	135
10.1	Key links, inputs en outputs.....	135
10.2	Implementatiestrategie	136
10.3	Specialisatie en coördinatie	137
10.4	Monitoring en control.....	138
10.5	Continue serviceverbetering.....	140
11	Het examen en examenvoorbereiding.....	143
11.1	Het examen.....	143
11.2	Examenvoorbereiding.....	143
12	Voorbeeld ITIL versie 3 Foundation examen	145
12.1	Voorbeeld vragen	145
12.2	Antwoorden op de voorbeeldvragen	156

HOOFDSTUK 0

Hoe dit boek is vertaald

0.1 Het waarom

Het OGC boek 'Passing your ITIL Foundation EXAM' is een officiële studiegids waarin de theorie van ITIL Foundation versie 3 is beschreven.

De inhoud van dit boek is gebaseerd op:

1. *de ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management SYLLABUS Version 4.2 (februari 2009)* en
2. *de ITIL® V3 Foundation Bridge Certificate in IT Service Management SYLLABUS Version 4.1. (februari 2009)*

In deze twee syllabi zijn de exameneisen beschreven waaraan een ITIL Foundation en of ITIL Foundation Bridge training moet voldoen. Alle secties van de syllabus zijn bij het betreffende theoretische onderdeel vermeld.

De syllabus met daarin de exameneisen is een belangrijk document voor trainingproviders. Dit document is de leidraad voor wat betreft de inhoud van de Foundation training, indien een trainingsprovider zich wil laten accrediteren.

Wat betreft het Foundation en Foundation Bridge examen is het bijwonen van een geaccrediteerde training geen verplichting. Men kan ook dit boek ter hand nemen en examen doen.

Het is een praktisch overzichtelijk boek, met oefenvragen bij elk hoofdstuk en een totale oefentoets achterin het boek.

De reden om dit boek te vertalen is gestoeld op het feit dat dit het enige Nederlandstalige boek is met relevante informatie om een Foundation of Foundation Bridge versie 3 examen mee te halen. De theorie is zeer compact en makkelijk na te slaan.

Dit boek is bedoeld voor de individuele student, voor de trainingprovider die het boek als studiemateriaal voor hun trainingen gebruikt en voor bedrijven als naslagwerk.

Een andere reden is dat de syllabus met exameneisen voor de ITIL Foundation of Foundation bridge per ingang van 1 mei 2009 gewijzigd zijn. Dit is compleet verwerkt in het Nederlandse exemplaar.

0.2 Wat is er gewijzigd

Tijdens de vertaling zijn de volgende punten vernieuwd:

Het boek voldoet aan de exameneisen in de Foundation V3 en -bridge syllabus opgesteld door APMG, en geldig vanaf 1 mei 2009. Door middel van een verticale paarse balk in de kantlijn wordt weergegeven wat NIET nodig is voor de Bridge-kandidaten.

De grootste wijzigingen betreft het weglaten van:

- Processen Strategy generation en Serviceportfoliomanagement binnen Service-strategie.
- De rollen van diverse processen.
- De uitdagingen van diverse processen.
- Service compositie.
- Service V-model.
- 7-Stappen model.
- Gebruik van technologie en algemene eisen.

En de wijziging voor wat betreft:

- Vier niveaus van het kwalificatieschema.
- Kennismanagement, dat in de nieuwe versie als proces benoemd is binnen Service-transitie.

De in het boek gebruikte terminologie is in overeenstemming met de door APMG goedgekeurde itSMF glossary ITIL V3 Nederlands. Voor de terminologie waar deze Glossary meerdere vertaalopties aangeeft, is steeds de eerste optie gekozen. De glossary is achterin het boek opgenomen zodat niet-bekende terminologie opgezocht kan worden.

Proefvragen en antwoorden

Daar er diverse onderdelen uit het oorspronkelijke engelse boek niet meer voldoen aan de syllabus van 1 mei 2009, is er ook een tiental proefvragen niet meer van toepassing. Daarvoor zijn nieuwe vragen in de plaats gekomen.

0.3 Over de totstandkoming van de Nederlandse vertaling

Erna van Kollenburg van Educa Simula heeft de vertaling uitgevoerd. De opdracht was om het principe van de studiegids, zoals het oorspronkelijke boek is opgezet, intact te houden. Het is geen leesboek maar een leerboek. Het boek is uitstekend geschikt als studiemateriaal behorende bij een geaccrediteerde training (online of regulier).

Erna is al ruim 20 jaar actief als Service Manager en sinds kort gecertificeerd ITIL Expert in IT-servicemanagement. Opedane kennis en praktische ervaring heeft haar ertoe gebracht simulatiespellen te ontwikkelen zoals het spel *Procesmatig werken* en de geaccrediteerde online simulatiespellen voor ITIL v2 en ITIL v3. Zij is tevens mede-auteur van het boek 'ITIL en dienstverlening'.

Review

Voor dit boek zijn bedrijven, trainingproviders, itSMF-Nederland en het EXIN benaderd in Nederland en België. Hun kritische blik maakt de vertaling van dit boek compleet.

Met dank aan de volgende reviewers welke meegewerkt hebben aan dit boek:

Martijn Bakker – Getronics Consulting

Dr. Louis van Hemmen – BitAll b.v.

Roelof van der Kamp – Zelfstandig opleider

Ing. Ewald Smit – vts Politie Nederland

Marc van der Grind MBA – vts Politie Nederland

Ing. Sander Jerphanion – TOPdesk

Suzanne Galletly – EXIN, tevens lid van de ITIL Qualification Board

Frederik van Eeden – ISES

Eline Kleijer – EXIN

Jeroen Bronkhorst – Hewlett-Packard, tevens ITILv3 auteur

Jean-Pierre Van Craen – ARQuest (België)

Arjan van de Poel - Suerte Advies en Training

HOOFDSTUK 1

Het ITIL kwalificatieschema: professionele kwalificaties voor ITIL practices in servicemanagement

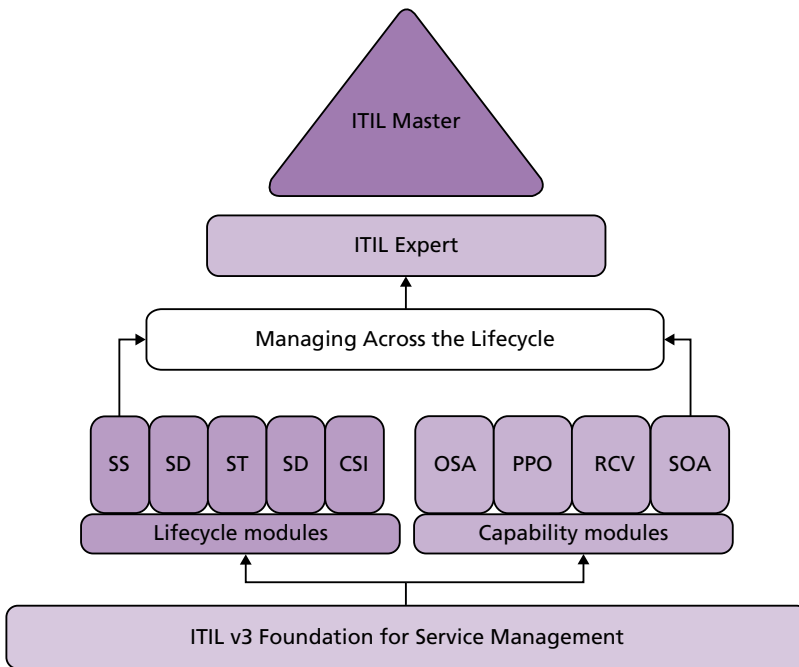
ITIL bestaat uit consistente en allesomvattende documentatie met best practices voor IT-servicemanagement, gebruikt door vele honderden organisaties over de hele wereld. Het bevat richtlijnen die terug te vinden zijn in de ITIL publicaties en het wordt ondersteund door een professioneel kwalificatieschema.

Het ITIL servicemanagement kwalificatieschema ondersteunt ITIL practices, zodat organisaties hun medewerkers naar geaccrediteerde trainingen kunnen sturen om praktische kennis en een herkenbare kwalificatie te behalen. ITIL groeit daarmee uit tot een eenduidige internationale standaard voor IT-servicemanagement voor het leveren van gemeenschappelijke taal en een set van best practices die overal ter wereld gebruikt kan worden.

Het officiële ITIL kwalificatieschema is het enige training- en kwalificatieschema dat leidt tot de officiële ITIL kwalificaties voor IT-servicemanagement.

1.1 Vier kwalificatieniveau's

Het ITIL kwalificatieschema introduceert een leersysteem dat ervoor zorgt dat een individu credits kan verzamelen voor alle ITIL trainingen die toegepast kunnen worden richting een herkenbare professionele kwalificatie (figuur 1.1). Wanneer kandidaten het voldoende aantal credits verzameld hebben, worden ze beloond met het ITIL Expert certificaat in IT-servicemanagement.



Figuur 1.1 Het ITIL kwalificatieschema.

Binnen het nieuwe schema wordt ondergescheid gemaakt tussen de volgende vier niveau's:

- Foundation level
- Intermediate level (Service Lifecycle en Capability)
- ITIL Expert
- ITIL Master

Om het ITIL Expert certificaat te behalen, moeten kandidaten een minimum aantal credits behalen, twee credits kunnen verzameld worden op Foundation level. Elke module in het schema heeft een creditwaarde welke bijdraagt aan het ITIL Master certificaat.

1.1.1 ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement

Het Foundation level richt zich op de basiskennis en sleutelbegrippen, principes en processen van ITIL.

De leerdoelstellingen en competenties richten zich op het begrijpen van de relaties tussen de fases in de levenscyclus, de gebruikte processen en hun bijdrage aan servicemanagement best practices.

Meer details van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement kan in paragraaf 1.3 gevonden worden.

1.1.2 ITIL Intermediate certificaten voor IT-servicemanagement

De ITIL Intermediate certificaten voor IT-servicemanagement zijn op zichzelf staande kwalificaties, maar vormen samen ook een aantal modules die leiden naar het ITIL Expert Certificaat. Het doel van de certificaten is om gedetailleerde kennis te testen over delen van de inhoud van de ITIL core publicaties.

De Intermediate kwalificaties zijn in twee stromingen gegroepeerd:

- 1 De Service Lifecycle modules zijn gericht op elke fase van de levenscyclus en de syllabi zijn afgestemd met elk van de vijf core practice gebieden. Voor elke module is een examen beschikbaar dat een certificaat oplevert.
- 2 De Service Capability modules zijn gericht op rol-gebaseerde clusters in vier modulaire sets, elk met een certificeringsexamen.

1.1.2.1 Service Lifecycle

De Intermediate Service Lifecycle modules zijn gebouwd rondom de vijf ITIL core publicaties:

- Service Strategy (SS).
- Service Design (SD).
- Service Transition (ST).
- Service Operation (SO).
- Continual Service Improvement (CSI).

1.1.2.2 Service Capability

De Intermediate Service Capability modules zijn gebouwd rondom vier clusters:

- Operational Support and Analysis (OSA).
- Service Offerings and Agreements (SOA).
- Planning, Protection and Optimization (PPO).
- Release, Control and Validation (RCV).

Zowel de Intermediate Service Lifecycle als de Service Capability modules toetsen het begrip en het toepassen van de concepten van ITIL.

Kandidaten hebben de keuze om units van beide Intermediate stromingen te volgen. Deze units geven credits richting de ITIL Expert kwalificatie. Er is een laatste module – Managing through the Lifecycle – wat de volledige essentie van de levenscyclusbenadering voor servicemanagement samenbrengt. Dit examen kan pas afgelegd worden nadat voldoende credits behaald zijn op het Intermediate niveau.

1.1.3 ITIL Expert certificaat in IT-servicemanagement

Wanneer een kandidaat het benodigde aantal credits door Foundation en Intermediate niveau modules verzameld heeft en de verplichte examens heeft gehaald, wordt de kandidaat beloond met het ITIL Expert certificaat.

1.1.4 ITIL Master certificaat in IT-servicemanagement

Het ITIL Master certificaat in IT-servicemanagement is een kwalificatie op een zeer hoog niveau, die een individu beoordeelt op het vermogen de ITIL concepten in nieuwe situaties toe te passen en te analyseren. Dit ITIL Master certificaat is op dit moment nog niet ontwikkeld.

Details van de verschillende leeropties, certificaten en combinaties kunnen gevonden worden op de ITIL kwalificatiewebsite:

<http://www.itil-officialsite.com/qualifications>

(Referentie: 09-1. Leg het ITIL kwalificatieschema uit, het verschil tussen de twee Intermediate stromingen, benoem de bijbehorende certificaten, ITIL Expert en ITIL Master, en begrijp de verschillende mogelijkheden voor toekomstige trainingen.)

1.2 Kwalificatie organen

Deze sectie schetst de rollen van de organisaties binnen het officiële ITIL kwalificatieschema. Kandidaten moeten ervoor zorgen dat wanneer ze een training of consultancy binnen het ITIL gebied gaan volgen, ze checken of de leverende organisatie herkend wordt binnen het schema.

1.2.1 OGC

ITIL is oorspronkelijk ontwikkeld door de Britse overheidsorganisatie CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), later onder de naam Office of Government Commerce (OGC), een bedrijf van HMT (Her Majesty's Treasury).

De OGC werkt samen met twee organisaties, namelijk APMG en TSO, waarmee zij de ITIL portfolio levert en ondersteunt. Als officiële accreditor levert de APM Group (APMG) accreditatiediensten aan opleiders en exameninstututen. The Stationery Office (TSO) is de officiële uitgever van alle officiële ITIL publicaties.

OGC behoudt de rechten van alle intellectuele eigendom, auteursrechten en handelsmerken gerelateerd aan ITIL. OGC is verantwoordelijk voor de governance van de inhoud en kwalificaties van ITIL.

APMG is voorzitter van de Qualification Board (de stuurgroep die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de ITIL gemeenschap, die besluiten nemen over het kwalificatiebeleid) en zorgt ervoor dat de genomen besluiten voor zowel de toe te passen practices als voor gebruikers voordeel bieden.

1.2.2 APMG

APMG is een internationaal en professioneel accreditatie- en certificatiebedrijf dat geaccrediteerd is volgens internationale standaarden door UKAS (United Kingdom Accreditation Service). Dit bewijst de effectiviteit, onpartijdigheid en kwaliteit van de administratiediensten van APMG. In 2007 werd APMG OGC's officiële accreditor voor ITIL en is nu verantwoordelijk geworden voor het bewaken en promoten van de officiële regeling voor training, consultancy en kwalificaties.

Binnen haar rol als de officiële ITIL accreditor is APMG verantwoordelijk voor het opzetten van standaarden en syllabi waaraan alle exameninstututen wereldwijd moeten voldoen en ook voor het zelf ontwikkelen, onderhouden en leveren van de ITIL kwalificaties.

APMG is ook verantwoordelijk voor de accreditatie, monitoring en audit van elk exameninstuut die conform het officiële ITIL kwalificatieschema examens afneemt danwel trainingproviders accrediteert.

1.2.3 Exameninstututen

APMG is als officiële accreditor geautoriseerd om licenties uit te geven aan exameninstututen voor het verstrekken van ITIL kwalificaties en het uitvoeren van accreditatie-activiteiten.

Exameninstututen mogen de volgende activiteiten uitvoeren:

- Het goedkeuren van trainingsorganisaties.
- Het afnemen van examens via de goedgekeurde organisaties.

De huidige exameninstututen zijn:

- Het exameninstituut voor ICT – EXIN
- Information Systems Examination Board - ISEB
- APM Group – APMG
- Loyalist Certification Services – LCS
- TUV SUD
- DanskIT
- DFC
- CSME

1.2.4 Geaccrediteerde trainingsorganisaties

Geaccrediteerde trainingsorganisaties (ATO's) zijn bedrijven die beoordeeld en goedgekeurd zijn door een exameninstituut om de officiële geaccrediteerde trainingen te geven en examens in ITIL af te nemen.

Deze geaccrediteerde organisaties moeten het volgende indienen:

- Een kwaliteitstelsysteem, die de processen voor de administratie van de trainingen en de examens beschrijft.
- Het trainingsmateriaal wat gebruikt wordt om ITIL studenten voor de examens op te leiden.
- De trainers voor beoordeling door het exameninstituut.

Na de daaropvolgende, door een exameninstituut gegeven goedkeuring, verkrijgen ATO's een licentie door het APMG als officiële accreditor om de relevante, intellectuele eigendomsrechten en trademarks gerelateerd aan ITIL, te gebruiken.

1.2.5 itSMF

Het IT-servicemanagementforum (itSMF) is een internationale non-profit gemeenschap voor IT-servicemanagement professionals, met meer dan 52 verenigingen wereldwijd en een coördinerende organisatie, itSMF International. De verenigingen leveren lokale ondersteuning aan individuen en organisaties die gebruikmaken van ITIL.

itSMF wordt erkend als een integraal onderdeel van de ITIL gemeenschap en als zodanig een samenwerkende partner voor het officiële ITIL schema en neemt deel aan de Qualification Board.

1.3 Het ITIL Foundation Certificaat in IT-servicemanagement

1.3.1 Doel

Het doel van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement is te toetsen of de kandidaat kennis heeft verworven van de ITIL terminologie, structuur en basisconcepten en de kernprincipes van ITIL best practices voor servicemanagement heeft begrepen.

Het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement is niet bedoeld om de houders van het certificaat ITIL best practices voor servicemanagement te laten toepassen zonder verdere begeleiding.

1.3.2 Doelgroep

De doelgroep van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement:

- Individuen die een basisbegrip van ITIL nodig hebben en willen weten hoe het gebruikt kan worden om de kwaliteit van IT-servicemanagement binnen een organisatie te verhogen.
- IT-professionals die werken bij een organisatie waar ITIL best practices ingevoerd en toegepast zijn en die daarna een bijdrage leveren aan het lopende Serviceverbeterplan.

1.3.3 Voorwaarden

Er zijn geen formele criteria voor kandidaten die willen deelnemen aan een geaccrediteerde ITIL Foundation training, maar enige vertrouwdheid met de IT-terminologie en inzicht in hun eigen businessomgeving is sterk aanbevolen.

1.3.4 Leerdoelen

De leerdoelen van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement zorgen ervoor dat de kandidaat in staat is om:

- Een service te definiëren en het concept van servicemanagement als werkwijze ('as a practice') uit te leggen.
- De levenscyclus van een service te begrijpen en de doelstellingen en meerwaarde voor de business van elke fase van de levenscyclus uit te leggen.
- De belangrijkste terminologie en de belangrijkste concepten van servicemanagement uit te leggen en te definiëren.
- De belangrijkste principes en modellen van servicemanagement te begrijpen, te verantwoorden en tegenstrijdige krachten binnen servicemanagement in evenwicht te brengen.

- Te begrijpen hoe de servicemanagementprocessen bijdragen aan de servicelevenscyclus, en de high-level doelstellingen, scope, basisconcepten, activiteiten en key metrics uitleggen voor vijf van de kernprocessen. Alsook het benoemen van de doelstellingen en sommige basisconcepten voor de resterende vijftien processen.
- De rol, doelstellingen, organisatorische structuren, personeelsbezetting en metrics van de Servicedeskfunctie uit te leggen en de rol, doelstellingen en overlapping van drie andere functies te benoemen.
- Te begrijpen hoe service automatisering je helpt bij het integreren van de servicemanagementprocessen.
- Generieke eisen voor een geïntegreerde servicemanagement toolset te identificeren en te begrijpen hoe service automatisering de integratie van de servicemanagement processen ondersteunt.
- Het ITIL Kwalificatieschema uit te kunnen leggen.

1.3.5 Referentie

De volledige syllabus met gedetailleerde omschrijving van elk van deze leerdoelstellingen kan worden gedownload van de volgende website:

<http://www.ital-officialsite.com>.

(Referentie: 09-1. Leg het ITIL kwalificatieschema uit, het verschil tussen de twee Intermediate stromingen, benoem de bijbehorende certificaten, ITIL Expert en ITIL Master en begrijp de verschillende mogelijkheden voor toekomstige trainingen.)

1.4 Over dit boek

De inhoud van dit boek is gebaseerd op de syllabus met de exameneisen voor het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement.

Dit boek is noch een introductie van ITIL noch een uittreksel van de ITIL core publicaties. Het is wel een studiegids om de nodige kennis en competenties te verwerven om het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement te behalen.

Op diverse plaatsen in dit boek zijn referenties van de Foundation en Bridge Syllabus opgenomen. Een referentie kan op meerdere plekken voorkomen. Bijvoorbeeld (Referentie: 02-2 Beschrijf de structuur, scope, componenten en interfaces van de servicelevenscyclus (SS 1.2.3 All))

Referentie 02-2 komt bij alle fases van de servicelevenscyclus voor bij de scope van die betreffende fase. De referentie komt ook bij hoofdstuk 3, de servicelevenscyclus voor.

Bovendien verwijst een referentie naar een of meerdere core publicaties, inclusief vermelding van de relevante onderdelen binnen de betreffende servicelevenscyclus. Het helpt de lezer de inhoud van dit boek te plaatsen in de algemene context van de Foundation syllabus.

Een van de Foundation leerdoelen is het begrijpen van het gemeenschappelijke taalgebruik binnen ITIL. Organisaties uit de publieke sector zijn vaak gewend om Nederlandse termen te gebruiken als die beschikbaar zijn. Maar in Nederland en België zijn ook veel internationals gevestigd, die uitsluitend de Engelse termen gebruiken.

Op de website <http://www.best-management-practice.com> kan de Nederlandse glossary en acronyms (ITILV3_Glossary_Dutch.doc) gedownload worden. Deze is opgesteld door itSMF Nederland en goedgekeurd door het APMG.

In dit boek is de Nederlandse glossary gebruikt, waarbij gekozen is voor de eerst genoemde term.

De structuur van dit boek is niet conform de volgorde die gehanteerd wordt in de syllabus. Met de opzet van dit boek is rekening gehouden met een logische opbouw, wat het leren makkelijk maakt.

Basisbegrippen worden in hoofdstuk 2 (Servicemanagement in de praktijk) en 3 (De servicelevenscyclus) geïntroduceerd, die een basis vormen voor de concepten, principes en practices geïntroduceerd in de volgende vijf hoofdstukken. Elk hoofdstuk vertegenwoordigt een core ITIL publicatie en is identiek van opzet met de concepten, principes en practices. De twee daaropvolgende hoofdstukken (Servicemanagement technologie en Hoe het in elkaar past) beschrijven de dwarsverbanden.

Aan het einde van elk hoofdstuk is een aantal voorbeeldvragen opgenomen, zodat de lezer de inhoud van het hoofdstuk voor zichzelf kan toetsen. Het aantal vragen per hoofdstuk is ongeveer gelijk aan het aantal vragen dat is opgenomen in het officiële examen.

Hopelijk vind je IT-servicemanagement herkenbaar en toepasbaar voor jouw praktijksituatie en verkrijg je de benodigde nieuwe kennis en competenties om het ITIL Foundation certificaat versie 3 in IT-servicemanagement te behalen.

HOOFDSTUK 2

Service management in de praktijk

Service management is een professionele practice, ondersteund door uitgebreide kennis, ervaring en competenties.

2.1 Services

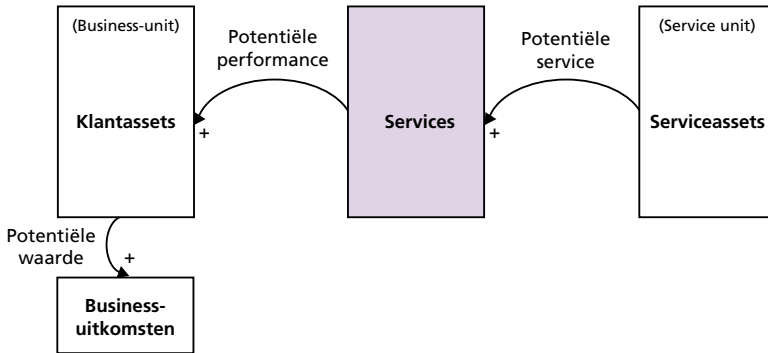
Een service helpt resultaten te behalen, door het verbeteren van de performance en het verminderen van de invloed van de beperkingen. Met als gevolg een toename van het bedrijfsresultaat.

Definitie

Een service is een wijze om toegevoegde waarde te leveren aan klanten door het mogelijk te maken de door hen beoogde resultaten te bereiken, zonder dat zij verantwoordelijk zijn voor specifieke kosten of risico's.

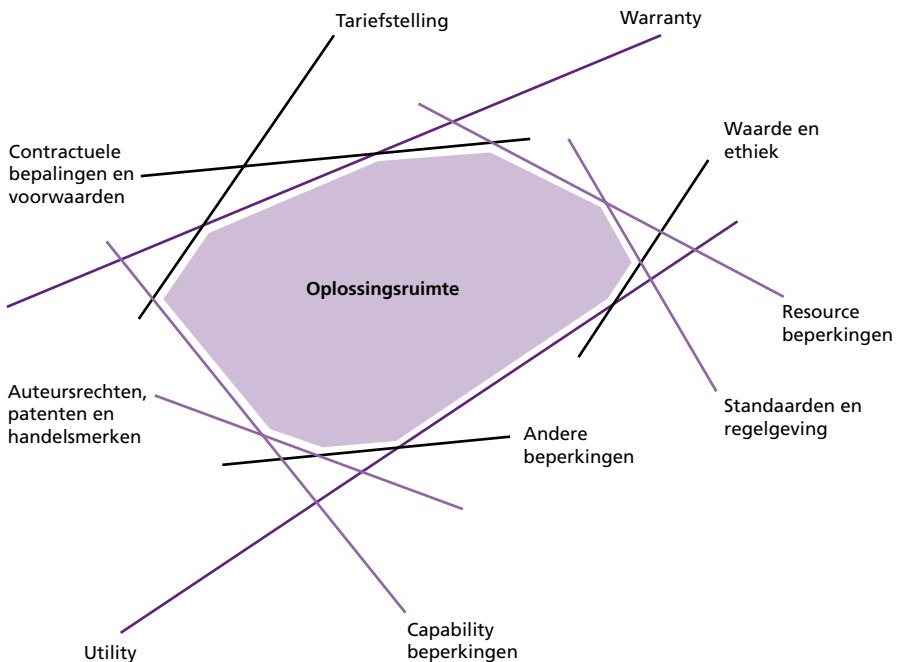
De resultaten zijn mogelijk te behalen door het uitvoeren van taken en worden gelimiteerd door de aanwezigheid van beperkingen.

Businessuitkomsten en performance van de klantassets vormen de basis van de toegevoegde waarde gecreëerd door een service (figuur 2.1.).



Figuur 2.1 Klantassets als basis voor het definiëren van toegevoegde waarde.

De klantbehoefte dient vertaald te worden naar servicekenmerken die op hun beurt een set van ontwerpbeperkingen bepalen (figuur 2.2).



Figuur 2.2 Ontwerp gedreven door beperkingen.

Er zijn diverse soorten ontwerpbeperkingen. De combinatie van beperkingen zorgt voor een oplossingsruimte waarbinnen een service gedefinieerd kan worden. Deze oplossing is haalbaar in termen van:

- Het aansluiten bij de klantbehoeften.
- Het verhogen van de performance.
- Het verminderen van de invloed van de beperkingen.

(Referentie: 01-2. Definieer en leg het concept van een service uit (SS 2.2.1))

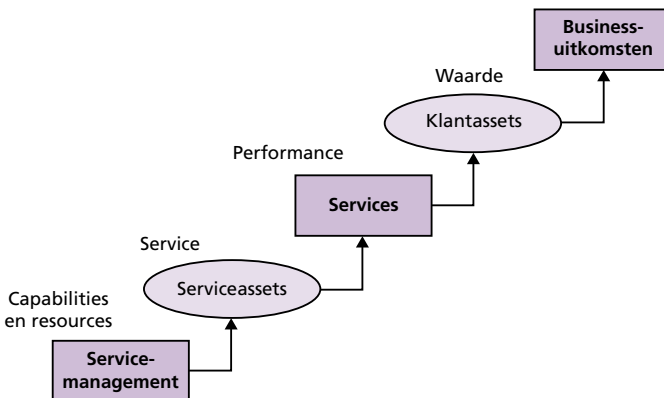
2.2 Servicemanagement

Definitie

Servicemanagement is een reeks van gespecialiseerde organisatorische capabilities in de vorm van services voor het leveren van waarde aan de klant.

De capabilities vertegenwoordigen de capaciteit, de competenties en de daadkracht van een serviceorganisatie. Voor het beheren van services worden de capabilities van een organisatie vertaald naar functies en processen.

De kern van servicemanagement is de kunst van het transformeren van middelen naar waardevolle services (figuur 2.3).



Figuur 2.3 De kunst van servicemanagement is het transformeren van middelen naar waardevolle services door de capabilities van de organisatie volledig te benutten.

Service management is echter meer dan zomaar een set van capabilities. Het is ook een professionele best practice, ondersteund door uitgebreide kennis, ervaring en competenties. Een wereldwijde gemeenschap van individuen en organisaties bevordert op deze manier haar groei en volwassenheid.

(Referentie: 01-3. Definieer en leg het concept van servicemanagement uit (SS 2.1))

2.3 Resources en capabilities

Resources en capabilities zijn soorten van Serviceassets. Organisaties gebruiken deze om toegevoegde waarde te creëren in de vorm van goederen en services.

Definitie

Een resource is een algemene term die onder meer de IT-infrastructuur, mensen, geld en al het andere dat van nut is bij het verlenen van een IT-service aanduidt. Resources worden beschouwd als assets van een organisatie.

Resources vormen directe input voor serviceproductie.

Capabilities, zoals management, organisatie, processen, mensen en kennis worden gebruikt om resources te transformeren naar waardevolle services.

Definitie

Capability is het vermogen van een organisatie, persoon, proces, applicatie, configuratie-item of IT-service om een activiteit uit te voeren. Capabilities zijn ontastbare assets van een organisatie.

Capabilities vertegenwoordigen de organisatorische mogelijkheden om te coördineren, controle te houden en middelen in te zetten zodat toegevoegde waarde gecreëerd wordt. Ze zijn ervaringsgericht, kennisintensief, gebaseerd op informatie en stevig verankerd binnen de organisatie. Denk hierbij aan mensen, systemen, processen en technologie. (Zie tabel 2.1).

Tabel 2.1 Resources en capabilities zijn soorten Serviceassets.

Resources	Capabilities
Financieel kapitaal	Management
Infrastructuur	Organisatie
Applicaties	Proces
Informatie	Kennis
Mensen	

(Referentie: 03-2. Definieer en leg resources, capabilities en assets uit (SS 3.2, 3.2.1))

2.4 Utility en Warranty

Vanuit het gezichtspunt van de klant wordt de businessvalue van een service gecreëerd door de combinatie van twee elementen (zie figuur 2.4):

- Utility: wat ontvangt de klant – ofwel fit for purpose.
- Warranty: hoe wordt het geleverd – ofwel fit for use.

Definitie

Utility is de geleverde functionaliteit van een product of service vanuit het gezichtspunt van de klant.

Utility verhoogt de gemiddelde performance.

Definitie

Warranty is een belofte of garantie dat een product of service zal voldoen aan de overeengekomen vereisten.

Dit kan een formele overeenkomst zijn, zoals een Service Level Agreement of een Contract, of het kan een marketingboodschap of merkenimago zijn.

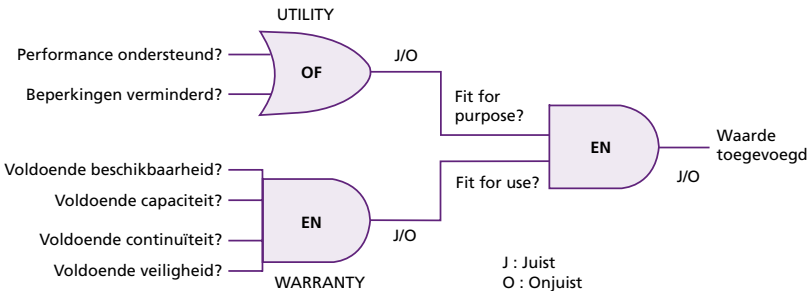
Warranty onderkent drie kenmerken:

- Het wordt geleverd in termen van de beschikbaarheid en de capaciteit van services.
- Het garandeert dat klantassets fit for purpose zijn, zelfs bij verlaagde servicelevels ontstaan door ernstige storingen of rampen.
- Het garandeert security (vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid) voor waardecreërend potentieel van klantassets.

Warranty vermindert de variatie in de performance.

Klanten hebben geen voordelen bij een service die fit for purpose, maar niet fit for use is en vice versa. Voor het doel van ontwerp, ontwikkeling en verbetering is het nuttig om de aspecten van utility te scheiden van de aspecten van warranty.

(Referentie: 03-1 Leg utility en warranty uit (SS 2.2.2))



Figuur 2.4 Waardevermeerdering van service utilities en warranties.

(Referentie: 01-2. Definieer en leg het concept van een service uit (SS, SD, ST, SO, CSI 2.2.1))

(Referentie: 01-3. Definieer en leg het concept van servicemanagement uit (SS, SD, ST, SO, CSI 2.1))

(Referentie: 05-21. Benoem de doelen en basisconcepten voor Demand Management: vraag naar services (SS 5.5))

2.5 Processen, functies en rollen

2.5.1 Processen

2.5.1.1 Proces

Definitie

Een proces is een verzameling van samenhangende activiteiten dat gericht is op het combineren en implementeren van resources en capabilities met het oog op het behalen van een bepaald resultaat, dat direct of indirect toegevoegde waarde creëert voor een klant of stakeholder.

Een proces heeft een of meerdere gedefinieerde inputs en zet deze om naar gedefiniëerde output(s).

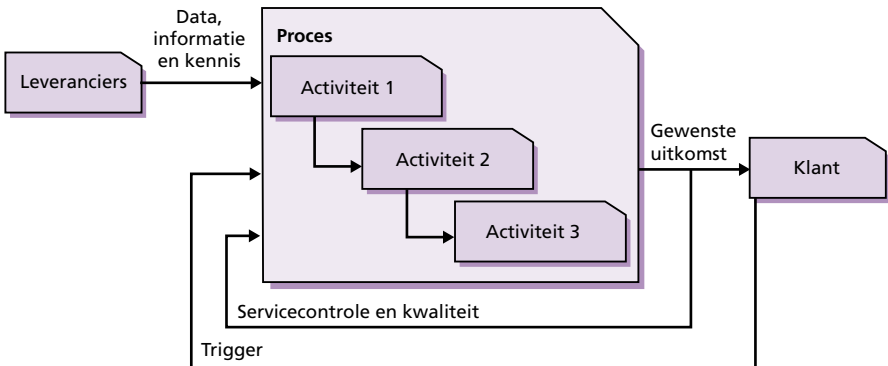
Een proces kan rollen, verantwoordelijkheden, instrumenten en managementsturing bevatten indien deze nodig zijn om de output consistent te leveren.

Binnen het proces kunnen indien nodig beleid, standaarden, richtlijnen, activiteiten en werkinstructies gedefinieerd worden.

Processen worden strategische assets wanneer deze een concurrentievoordeel bieden en zich hiermee kunnen onderscheiden in de markt.

2.5.1.2 Closed-loop systemen

Procesdefinities beschrijven acties, afhankelijkheden en volgorde. Meten en sturen van activiteiten verhoogt de effectiviteit. Door normen aan het proces toe te voegen, is het mogelijk om de kwaliteit van de output te meten. (figuur 2.5).

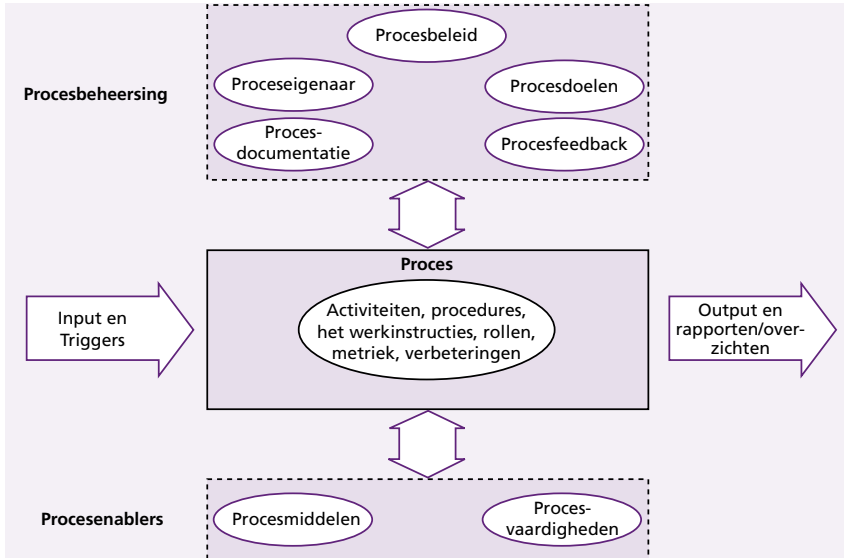


Figuur 2.5 Een basisproces.

Processen zijn voorbeelden van gesloten kringloopssystemen, omdat ze verandering en transformatie realiseren richting een beoogd doel. Tevens gebruiken ze de feedback voor het verbeteren van het proces door middel van correctieve acties. Het is belangrijk om het gehele proces te overzien en daarbij te begrijpen hoe het ene proces in het andere proces haakt.

2.5.1.3 Procesmodel

Processen, eenmaal gedefinieerd, zouden gedocumenteerd en beheerd moeten worden. Eenmaal beheerd, kunnen ze herhaald worden en worden ze beheersbaar. De mate van beheer over processen kan worden gedefinieerd. Vervolgens kunnen procesmetingen en meetwaarden in het proces opgenomen worden om het proces te meten en te verbeteren zoals te zien in figuur 2.6.



Figuur 2.6 Generieke proceselementen.

De generieke proceselementen (figuur 2.6) laten zien dat data het proces binnengaat, verwerkt wordt en het proces verlaat. Het resultaat is gemeten en beoordeeld.

Een proces is opgezet met een doel. De belangrijkste output van het proces zou bepaald moeten worden vanuit dit doel en zou altijd procesmetrics (meetwaarde), rapportages en procesverbetering moeten bevatten.

Elk proces zal een eigenaar moeten hebben, de zogenaamde proceseigenaar, die verantwoordelijk is voor het proces en de verbeteringen. Tevens dient de proceseigenaar zeker te stellen dat het proces voldoet aan het gestelde doel.

De door het proces geproduceerde output moet voldoen aan de normen die zijn afgeleid van de bedrijfsdoelstelling. Als producten voldoen aan de vastgestelde norm, kan het proces als effectief beschouwd worden (omdat het herhaald, gemeten en beheerd kan worden). Indien de activiteiten uitgevoerd worden met het minimale gebruik van middelen, kan het proces ook als efficiënt beschouwd worden. Procesanalyse, resultaten en meetwaarden worden in de reguliere managementrapportage en procesverbeteringen opgenomen.

Documenteer afspraken en processen en maak sjablonen, zodat het voor de gehele organisatie gemakkelijk is conform deze processen te werken.

(Referentie: 01-4 Definieer functies en processen (SS 2.3, 2.6.1, 2.6.2, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, SO 3.1, CSI 2.3))

(Referentie: 01-5 Leg het procesmodel uit (SD 2.3.2, 3.6.4))

2.5.1.4 Proceskarakteristieken

Processen hebben de volgende karakteristieken:

- Meetbaar – de mogelijkheid om het proces op een relevante manier te meten. Het is performance gedreven. Managers willen de kosten, kwaliteit en andere variabelen meten. Afdelingsmedewerkers houden zich bezig met duur en productiviteit.
- Specifieke resultaten – de reden dat een proces bestaat is om een specifiek resultaat te leveren.
- Klanten – elk proces levert het primaire resultaat aan de klant of andere stakeholders. Deze kunnen intern of extern zijn. Het proces moet aan hun verwachtingen voldoen.
- Reageren op een specifiek event – terwijl een proces lopende of iteratief is, dient het herleidbaar te zijn naar een specifieke trigger.

(Referentie: 01-5 Leg de karakteristieken van een proces uit (SD 2.3.2, 3.6.4))

2.5.2 Functies

Definitie

Een functie is een organisatie-eenheid die gespecialiseerd is in het uitvoeren van bepaald soort werk en verantwoordelijk is voor specifieke resultaten. De organisatie-eenheid werkt zelfstandig en heeft de nodige capabilities en resources beschikbaar om de juiste performance en resultaten te kunnen behalen.

Binnen kleinere organisaties kan een persoon of een groep personen meerdere functies uitvoeren.

Functies neigen naar optimalisatie van hun eigen werk vanwege de nadruk die ligt op de toegewezen, te behalen resultaten. Zwakke coördinatie tussen functies, gecombineerd met een interne focus, leidt tot zogenaamde functionele silo's die het proces-denken in de weg staan.

Goed gedefinieerde processen kunnen de productiviteit binnen en over diverse functies heen verbeteren.

(Referentie 01-4 Definieer en maak onderscheid tussen functies, rollen en processen (SS 2.3, 2.6.1, 2.6.2, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, SO 3.1, CSI 2.3))

2.5.3 Rollen

2.5.3.1 Rol

Een rol refereert aan een set van aaneengeschakeld gedrag of acties die door een persoon, een team of een groep binnen een specifieke context uitgevoerd wordt.

Definitie

Een rol is een verzameling verantwoordelijkheden, activiteiten en bevoegdheden, toegekend aan een persoon of team. Een rol wordt beschreven in een proces.

Een persoon of team kan meerdere rollen hebben. Bijvoorbeeld de rollen configuratie-beheerder en wijzigingsbeheerder kunnen door één persoon worden vervuld.

(Referentie: 01-4 Definieer en maak onderscheid tussen functies, rollen en processen (SS 2.3, 2.6.1, 2.6.2, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, SO 3.1, CSI 2.3))

2.5.3.2 RACI

Daar processen en alle samenhangende activiteiten door de gehele organisatie lopen, zouden de individuele activiteiten afgestemd moeten worden op de gedefinieerde rollen. De rollen en activiteiten worden gecoördineerd door de procesmanagers. Nadat gedetailleerde procedures en werkinstructies ontwikkeld zijn, dient de organisatie deze af te stemmen met de gedefinieerde rollen en de activiteiten van de processen op het huidige personeelsbestand.

De RACI-matrix (zie tabel 2.2) wordt vaak binnen organisaties gebruikt om rollen en verantwoordelijkheden in relatie tot de processen en de bijbehorende activiteiten aan te duiden. RACI is een acroniem en staat voor de volgende 4 rollen:

- Responsible – de persoon of mensen die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van het werk (leggen verantwoordelijkheid af aan diegene die Accountable is).
- Accountable – één persoon, die (eind)verantwoordelijk of aansprakelijk is.
- Consulted – de mensen die geraadpleegd worden om advies in te winnen.
- Informed – de mensen die op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

Het RACI-model (tabel 2.2) laat de structuur van RACI-modellering zien met de activiteiten per rij, inclusief de uit te voeren acties en beslissingen die genomen moeten worden. Bovenaan elke kolom laat de matrix alle rollen zien die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering of verantwoordelijk zijn voor het nemen van beslissingen.

Tabel 2.2 Voorbeeld van een RACI-matrix

	Directeur service-management	Servicelevel-manager	Problem-manager	Security-manager	Inkoop-manager
Activiteit 1	AR	C	I	I	C
Activiteit 2	A	R	C	C	C
Activiteit 3	I	A	R	I	C
Activiteit 4	I	A	R	I	
Activiteit 5	I	I	A	C	I

(Referentie: 07-2 Herken het RACI-model en leg uit hoe het RACI-model de opzet van een organisatie bepaalt (SD 6 Intro, CSI 6.2))

2.5.4 Proceseigenaar

De proceseigenaar is een rol. In deze rol is de proceseigenaar verantwoordelijk voor het toegewezen proces, dat dit proces presteert zoals is overeengekomen, gedocumenteerd wordt en voldoet aan de doelstelling van de procesdefinitie.

Het proceseigenaarschap omvat de volgende verantwoordelijkheden:

- Het definiëren van de processtrategie.
- Het definiëren van een passend beleid en standaarden ter ondersteuning van het gehele proces.
- Het meehelpen aan en uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor het procesontwerp.
- Het documenteren en publiceren van het proces.
- Het definiëren en reviewen van de Key Performance Indicators (KPI) om de effectiviteit en de efficiëntie van het proces te evalueren en de vereiste acties uit te zetten.
- Het verbeteren van de effectiviteit en de efficiëntie van het proces.
- Het communiceren van de procesinformatie of indien nodig de wijzigingen hierop om bewustwording te creëren.
- Het leveren van input aan het lopende Serviceverbeterprogramma.
- Het aanpakken van alle problemen met het verloop van het proces.
- Ervoor zorgen dat al het betrokken personeel de benodigde opleidingen over het proces heeft gehad en dat ze bewust zijn van hun rol in het proces.
- Ervoor zorgen dat het proces, de rollen, de verantwoordelijkheden en de documentatie regelmatig worden gereviewed en geaudit.
- Het afstemmen met het lijnmanagement om ervoor te zorgen dat het proces van het benodigde personeel voorzien wordt.

(Referentie: 07-1 Verantwoord de rol en de verantwoordelijkheid van de proceseigenaar (SD 6.4 Intro, 6.4.1))

2.5.5 Service-eigenaar

De service-eigenaar wordt afgerekend op een specifieke service binnen een organisatie, ongeacht de onderliggende technologische componenten, processen of professionele vaardigheden.

Service-eigenaarschap is net zo belangrijk voor servicemanagement als het vaststellen van het proceseigenaarschap, die meerdere verticale silo's of afdelingen doorkruist.

De service-eigenaar:

- Is eigenaar van een specifieke service (service-eigenaar).
- Begrijpt de service (componenten, enzovoort).
- Acteert als primaire klantcontact voor alle servicegerelateerde aanvragen en problemen.
- Zorgt ervoor dat de lopende servicelevering en ondersteuning voldoet aan de overeengekomen klanteisen.

- Identificeert kansen voor serviceverbeteringen, overlegt deze met de klant en dient passende wijzigingsverzoeken (RFC's) in ter beoordeling.
- Neemt deel aan de SLA en OLA onderhandelingen.
- Vertegenwoordigt de service in de Change Advisory Board (CAB) bijeenkomsten.
- Legt contact met de juiste proceseigenaren gedurende de servicemanagement-levenscyclus.
- Neemt deel aan de interne IT-service review bijeenkomsten en externe service review bijeenkomsten met de business.
- Wordt afgerekend op de levering van de service.

(Referentie: 07-1 Benoem de rol en de verantwoordelijkheid van de service-eigenaar (ST 6.1.2, CSI 3.3, 6.1.4))

2.6 Good practice

Organisaties benchmarken zichzelf met een vergelijkbare partij en streven ernaar hierbij het gemeten verschil in de vaardigheden, ook wel kloof genoemd, te dichten. Een manier om deze kloof te dichten is het adopteren van good practices.

Met 'practice' wordt een manier van werken of een manier zoals het gedaan zou moeten worden bedoeld. Practice bestaat uit het toepassen van activiteiten, processen, functies, standaarden en richtlijnen.

Met good of best practices bedoelen we bewezen activiteiten van processen die succesvol toegepast zijn bij meerdere organisaties.

Er zijn diverse bronnen voor good practices inclusief het publieke kader, standaarden en de juiste kennis van organisaties en individuen:

- Standaarden.
- Industriële practice.
- Academisch onderzoek.
- Training en opleiding.
- Interne ervaring.

ITIL is een voorbeeld van good practice. Het wordt wereldwijd gebruikt bij organisaties om de vaardigheden binnen servicemanagement vast te stellen en te verbeteren.

ISO-IEC 20000 levert een formeel en universele standaard voor organisaties die erop uit zijn om hun servicemanagement vaardigheden te auditen en te certificeren.

(Referentie: 01-1 Beschrijf het concept van good practice (SS, SD, ST, SO, CSI 1.2.2))

2.7 Voorbeeldvragen en antwoorden

2.7.1 Vragen

- 1 Wat vertegenwoordigt NIET de capabilities van een serviceorganisatie?
 - a Daadkracht.
 - b Klanten.
 - c Capaciteit.
 - d Competentie.

- 2 Welke van de volgende uitspra(a)k(en) beschrijft/beschrijven een functie?
 - 1 Het is gespecialiseerd in het realiseren van een bepaald type werk.
 - 2 Het is zelf-werkend met capabilities en resources benodigd voor de performance.
 - 3 Het is verantwoordelijk voor specifieke resultaten.
 - 4 Het kan herhaald en beheerd worden.
 - a Alleen 1.
 - b Alleen 1 en 3.
 - c Alleen 1, 2 en 3.
 - d Alle vier genoemde uitspraken.

- 3 Welke van de volgende uitspraken over warranty en utility zijn CORRECT?
 - 1 Warranty is fit for use.
 - 2 Utility is fit for purpose.
 - 3 Performance ondersteund is een utility.
 - 4 Capaciteit genoeg is een warranty.
 - a Alleen 1.
 - b Alleen 1 en 3.
 - c Alleen 2, 3 en 4.
 - d Alle vier genoemde uitspraken.

- 4 In de bevoegdheidentabel (RACI) staat de letter C voor:
- Classified.
 - Configured.
 - Consulted.
 - Communication.
- 5 Voor welke van de volgende activiteiten is een proceseigenaar van een specifiek proces verantwoordelijk?
- Documenteren en publiceren van een proces.
 - Deelnemen aan de onderhandelingen van Service Level Agreements.
 - Definiëren van de processtrategie.
 - Input leveren aan het lopende Serviceverbeterprogramma.
- Alleen 1.
 - Alleen 1 en 3.
 - Alleen 1, 3 en 4.
 - Alle vier genoemde activiteiten.
- 6 De service-eigenaar wordt afgerekend op een specifieke service van een organisatie:
- Alleen als alle onderliggende resources en capabilities in de organisatie aanwezig zijn.
 - Alleen als alle onderliggende resources, maar niet per se de capabilities, in de organisatie aanwezig zijn.
 - Alleen als de onderliggende capabilities, maar niet per se de resources, in de organisatie aanwezig zijn.
 - Ongeacht of de onderliggende resources en capabilities aanwezig zijn.

2.7.2 Antwoorden

- b – De klanten van een organisatie zijn geen capabilities.
- c – Optie 4 is geen functie, omdat het herhaald en beheerd worden karakteristieken zijn voor een proces.
- d – Alle 4 de opties beschrijven warranty en utility.
- c – RACI staat voor Responsible, Accountable, Consulted en Informed.

- 5 c – Uitgezonderd optie 2, die een verantwoordelijkheid van de service-eigenaar, de servicelevelmanager, enzovoort is. De overige activiteiten horen bij de verantwoordelijkheden van de proceseigenaar.
- 6 d – Het eigenaarschap wordt niet beïnvloed door de aanwezigheid van resources en capabilities.