

# ITIL® V3

## Een Pocketguide



## ITIL®V3 - EEN POCKETGUIDE

## 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, docentmateriaal etc. Ga naar [www.vanharen.net](http://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](http://www.vanharen.net)

# ITIL® V3

---

E E N P O C K E T G U I D E



Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.  
For information and printed versions please see [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# Colofon

<b>Titel:</b>	ITIL® V3 - Een Pocketguide
<b>Redactie (Inform-IT):</b>	Jan van Bon (hoofdredacteur) Arjen de Jong (co-auteur) Axel Kolthof (co-auteur) Mike Pieper (co-auteur) Ruby Tjassing (co-auteur) Annelies van der Veen (co-auteur) Tieneke Verheijen (co-auteur)
<b>Uitgever:</b>	Van Haren Publishing, Zaltbommel, <a href="http://www.vanharen.net">www.vanharen.net</a>
<b>Ontwerp &amp; layout:</b>	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
<b>ISBN:</b>	978 90 8753 101 0
<b>Editie:</b>	Eerste druk, eerste oplage, december 2007 Eerste druk, tweede oplage met kleine aanpassingen, december 2010

©Van Haren Publishing 2007

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

Hoewel deze uitgave met de grootst mogelijk zorg is opgesteld, kan noch de redactie, noch de uitgever enige aansprakelijkheid aanvaarden voor schade voortvloeiend uit fouten of onvolkomenheden in de tekst.

© Crown copyright. Published under license from the Controller of her Majesty's Stationary Office.

© Crown copyright 2009. Reproduced under license from OGC: cover diagram and diagrams 2.1, 4.1, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.6, 10.7, 10.8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 13.2.

## TRADEMARK NOTICES

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

PRINCE2™ is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The ITIL endorsement logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The ITIL licensed product Trade Mark is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

The PMBoK® is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.  
For information and printed versions please see [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# Voorwoord

In juni 2007 is de langverwachte update van ITIL® aan de wereld gepresenteerd. IT-managers, trainers, consultants en andere gebruikers van de ITIL V2-documentatie zijn geconfronteerd met ingrijpende veranderingen. ITIL V3 volgt namelijk een compleet nieuwe aanpak. De nieuwe versie introduceert de servicelevenscyclus als leidraad terwijl V2 gebaseerd is op processen en functies.

Deze beknopte samenvatting biedt een praktische en waardevolle inleiding in de stof die wordt besproken in de vijf nieuwe ITIL-kernboeken. In eerste instantie wordt ingegaan op de structuur en denkwijze van de nieuwe servicelevenscyclus. Daarna presenteert deze pocket de informatie over processen en functies in een apart deel. Hiermee komen we tegemoet aan de bestaande gebruikers van ITIL V2 die op zoek zijn naar een brug van V2 naar V3: dit tweede deel gaat niet alleen in op alle elementen uit ITIL V2, maar behandelt ook de processen, functies en andere activiteiten van V3.

Deze pocketgide biedt de lezer een snelle referentie naar de basisconcepten van ITIL V3. Lezers kunnen de publicatie “Foundations van ITIL V3” of de ITIL-kernboeken (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation en Continual Service Improvement) gebruiken voor meer uitleg en begeleiding.

Deze pocketgide is op dezelfde wijze tot stand gekomen als de andere Van Haren Publishing-publicaties. Een breed team van vakredacteuren, vakauteurs en reviewers uit het werkveld hebben bijgedragen aan een samenhangende tekst en er is veel tijd en moeite gestoken in de ontwikkeling en het reviewen van het manuscript.

Ik ben er van overtuigd dat deze nieuwe pocket een uitstekende referentie is voor alle vakmensen, studenten en anderen die een beknopte samenvatting zoeken van de kernelementen van ITIL V3.

Jan van Bon  
Hoofdredacteur  
“ITIL® V3 - Een Pocketguide”

# Dankwoord

Deze compacte samenvatting van de ITIL-kernboeken is geschreven na de officiële publicatie van ITIL V3. De pocketguide is geschreven door dezelfde auteurs van de publicatie “Foundations van ITIL V3”.

Vanwege continuïteitsredenen is het reviewteam van het Foundationboek ook gebruikt voor deze pocketguide. Bovendien zijn alle leden van IPESC, itSMF's internationale publicatiecommissie, verzocht om aan de review deel te nemen. Dertien itSMF chapters namen actief deel aan de review, in totaal waren er achttien reviewers die hun bevindingen na het reviewen van de tekst hebben ingeleverd.

Deze reviewers zijn:

- Rob van der Burg, Microsoft, Nederland
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Nederland
- Dani Danyluk, Burnsand, itSMF Canada
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Switzerland
- Karen Ferris, itSMF Australië
- Peter van Gijn, LogicaCMG, Nederland
- Jan Heunks, ICT Partners, Nederland
- Kevin Holland, NHS, Engeland
- Ton van der Hoogen, Tot Z Diensten BV, Nederland
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israël
- Wim Hoving, BHVB, Nederland
- Brian Johnson, CA, Verenigde Staten van Amerika
- Steve Mann, SM2 Ltd, itSMF België
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
- Ingrid Ouwkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Nederland



- Ton Sleutjes, Capgemini Academy, Nederland
- Maxime Sottini, iCONS - Innovative Consulting S.r.l., itSMF Italië

Bovenstaande reviewers hebben hun waardevolle tijd besteed aan een gedetailleerde review van de tekst van de Engelse editie van dit boek. Centraal stond de vraag: “Is de inhoud van deze pocket een correcte afspiegeling van het originele ITIL V3-materiaal, gegeven de beperkingen van een pocketguide?” Honderden waardevolle verbeteringen zijn door de reviewers opgeleverd waarmee ze significant hebben bijgedragen aan de kwaliteit van deze pocketguide. Ik wil ze daarvoor hartelijk danken.

Mike Pieper, redacteur bij Inform-IT, heeft de ontwikkeling van deze pocketguide gecoördineerd. Hij heeft ervoor gezorgd dat de reviewprocedures nauwkeurig zijn gevolgd en dat alle issues naar tevredenheid van de reviewers zijn afgehandeld. De redactionele ondersteuning is verzorgd door vijf andere redacteurs van Inform-IT's team:

- Arjen de Jong
- Axel Kolthof
- Ruby Tjassing
- Annelies van der Veen
- Tienieke Verheijen

De uitgebreide expertise van het reviewteam en de professionele ondersteuning van het redactieteam heeft geleid tot een pocketguide die een uitstekende entree is tot de kernboeken van ITIL V3. We zijn erg tevreden met het resultaat dat van grote waarde zal zijn voor vakgenoten die op zoek zijn naar een compact overzicht van ITIL V3.

Jan van Bon,  
Hoofdredacteur van deze uitgave

# Inhoudsopgave

<b>Colofon</b>	<b>4</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Dankwoord</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1 Wat is ITIL?	13
1.2 ITIL-examens	14
1.3 Indeling van deze pocketguide	15
1.4 Hoe kunt u dit boek gebruiken?	16
<b>2 Inleiding op de servicelevenscyclus</b>	<b>19</b>
2.1 Definitie van servicemanagement	19
2.2 Overzicht van de servicelevenscyclus	20
<b>3 Levenscyclusfase: Servicestrategie</b>	<b>23</b>
3.1 Inleiding	23
3.2 Basisbegrippen	23
3.3 Processen en andere activiteiten	25
3.4 Organisatie	26
3.5 Methoden, technieken en tools	28
3.6 Implementatie en operatie	28
<b>4 Levenscyclusfase: Service-ontwerp</b>	<b>31</b>
4.1 Inleiding	31
4.2 Basisbegrippen	31
4.3 Processen en overige activiteiten	34
4.4 Organisatie	35

4.5	Methoden, technieken en tools	36
4.6	Implementatie en operatie	36
<b>5</b>	<b>Levenscyclusfase: Servicetransitie</b>	<b>39</b>
5.1	Inleiding	39
5.2	Basisbegrippen	39
5.3	Processen en overige activiteiten	40
5.4	Organisatie	42
5.5	Methoden, technologie en tools	43
5.6	Implementatie en operatie	43
<b>6</b>	<b>Levenscyclusfase: Serviceproductie</b>	<b>45</b>
6.1	Inleiding	45
6.2	Basisbegrippen	45
6.3	Processen en andere activiteiten	46
6.4	Organisatie	48
6.5	Methoden, technieken en tools	50
6.6	Implementatie en operatie	50
<b>7</b>	<b>Levenscyclusfase: Continue serviceverbetering</b>	<b>53</b>
7.1	Inleiding	53
7.2	Basisbegrippen	53
7.3	Processen en andere activiteiten	57
7.4	Organisatie	58
7.5	Methoden, technieken en tools	58
7.6	Implementatie en operatie	59
<b>8</b>	<b>Inleiding in functies en processen</b>	<b>63</b>
8.1	ITIL V3 Lifecycleclustering	66

<b>9</b>	<b>Functies en processen in Servicestrategie</b>	<b>69</b>
9.1	Financieel management	69
9.2	Serviceportfoliomanagement	75
9.3	Demandmanagement	79
<b>10</b>	<b>Functies en processen in Service-ontwerp</b>	<b>83</b>
10.1	Servicecatalogusmanagement	83
10.2	Servicelevelmanagement	86
10.3	Capaciteitsmanagement	90
10.4	Beschikbaarheidsmanagement	93
10.5	IT Service Continuity Management	97
10.6	Informatiesecuritymanagement	100
10.7	Toeleveranciersmanagement	104
<b>11</b>	<b>Functies en processen in Servicetransitie</b>	<b>109</b>
11.1	Transitieplanning en -support	109
11.2	Changemanagement	112
11.3	Serviceasset- en configuratiemanagement	116
11.4	Release- en deploymentmanagement	120
11.5	Servicevalidatie en -testen	124
11.6	Evaluatie	127
11.7	Kennismanagement	130
<b>12</b>	<b>Functies en processen in Serviceproductie</b>	<b>133</b>
12.1	Eventmanagement	133
12.2	Incidentmanagement	138
12.3	Request Fulfilment	142
12.4	Problemmanagement	144
12.5	Accessmanagement	147
12.6	Monitoren en beheersen	150
12.7	IT-productie	153
12.8	Service desk	156

<b>13</b>	<b>Funcities en processen in Continue serviceverbetering</b>	<b>159</b>
13.1	CSI-verbeterproces	159
13.2	Service rapportage	163
	<b>Acroniemen</b>	<b>167</b>
	<b>Referenties</b>	<b>170</b>

# 1 Inleiding

Deze pocketgids biedt de lezer een overzicht van de basisbegrippen van ITIL versie 3 (ITIL V3). Deel 1 beschrijft de servicelevenscyclus die in ITIL V3 is gedocumenteerd en deel 2 de processen en functies die daarbij van belang zijn.

Voor meer uitleg en inzicht verwijzen wij u naar de publicatie “Foundations van ITIL V3” of de ITIL-kernboeken (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation and Continual Service Improvement).

## 1.1 Wat is ITIL?

De Information Technology Infrastructure Library™ (ITIL) biedt een gestructureerde aanpak voor het leveren van de gewenste kwaliteit van IT-services. ITIL is ontwikkeld in de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw, door CCTA (Central Computer en Telecommunications Agency, nu het Office of Government Commerce, OGC), in opdracht van de Britse overheid. Sinds die tijd staat ITIL niet alleen voor het framework, maar ook voor de benadering en de filosofie die wordt gedeeld door de mensen die er in de praktijk mee werken. Er is nu twee keer een nieuwe versie van ITIL uitgekomen, de eerste keer in 2000-2002 (V2), en de tweede keer in 2007 (V3).

Verscheidene organisaties zijn betrokken bij het onderhouden van ITIL als de ‘best practice’ voor IT-servicemanagement:

- *OGC (Office of Government Commerce)* - Eigenaar van ITIL, bevordert het gebruik van best practices op tal van gebieden, waaronder IT-servicemanagement.
- *itSMF (IT Service Management Forum)* - Een wereldwijde, onafhankelijke, internationaal erkende non-profitorganisatie die gericht is op het ondersteunen van de ontwikkeling van IT-servicemanagement,

onder andere via de publicatie van de serie ITSM Library. Ze bestaat uit een groeiend aantal nationale afdelingen (40+), met itSMF International als het toezichthoudende orgaan.

- *APM Group* - In 2006 heeft OGC het beheer van de ITIL-rechten, de certificering van ITIL-examens en accreditatie van trainingsorganisaties uitbesteed aan de APM Group (APMG), een commerciële organisatie. APMG bepaalt de certificering en accreditatie voor de ITIL-examens, en publiceert het certificeringsstelsel.
- *Exameninstituten* - Om de levering van ITIL-examens op wereldwijd niveau te ondersteunen, heeft APMG een aantal exameninstituten geaccrediteerd CSME, DANSK IT, DF Certificering AB, EXIN, ISEB, Loyalist Certification Services and TÜV SÜD Akademie. Zie [www.itil-officialsite.com](http://www.itil-officialsite.com) voor recente informatie.

## 1.2 ITIL-examens

In 2007 lanceerde de APM Group een nieuw kwalificatieschema voor ITIL, op basis van ITIL V3. Zij handhaafde daarbij het schema van ITIL V2 voor een overgangperiode.

ITIL V2 kent kwalificaties op drie niveaus:

- *Foundation Certificate* in IT Service Management
- *Practitioner Certificate* in IT Service Management
- *Manager Certificate* in IT Service Management

De ITIL V2-examens zijn een groot succes gebleken. Tot 2000 zijn ongeveer 60.000 certificaten uitgereikt, maar daarna groeide het aantal explosief, en in 2006 werd de grens van 500.000 ITIL-certificaten doorbroken.

Voor ITIL V3 is een geheel nieuw stelsel van kwalificaties opgezet. Er zijn vier kwalificatieniveaus:

- *Foundation Level*
- *Intermediate Level* - (Lyfecycle Stream and Capability Stream)

- *ITIL Expert*
- *ITIL Master*

Meer informatie over de actuele status van dit kwalificatiestelsel kunt u vinden op de website van ITIL: [www.itil-officialsite.com/qualifications](http://www.itil-officialsite.com/qualifications).

### **1.3 Indeling van deze pocketguide**

Deze pocketguide bestaat uit twee delen: Deel 1 gaat over de servicelevenscyclus van ITIL V3, Deel 2 behandelt de individuele functies en processen die in ITIL V3 aan de orde komen.

**Deel 1** begint met hoofdstuk 2, waarin de servicelevenscyclus wordt geïntroduceerd, in de context van de algemene principes van IT-servicemanagement. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 worden de vijf fasen van de servicelevenscyclus beschreven: servicestrategie, serviceontwerp, servicetransitie, serviceproductie en continue serviceverbetering.

**Deel 2** begint met hoofdstuk 8, die de functies en processen beschrijft waar in elk van de levenscyclusfasen naar wordt verwezen. Dit hoofdstuk geeft algemene informatie over de uitgangspunten van processen, teams, rollen, functies, posities, tools en andere elementen die van belang zijn. Het laat ook zien hoe de 27 functies en processen zijn ondergebracht in de vijf kernboeken van ITIL.

In de hoofdstukken 9 tot en met 13 worden de processen en functies uitgebreider beschreven. Van elk proces en elke functie wordt de volgende informatie gegeven:

- Inleiding
- Basisbegrippen
- Activiteiten
- Input en output



## **1.4 Hoe kunt u dit boek gebruiken?**

Wie vooral geïnteresseerd is in de servicelevenscyclus kan zich concentreren op Deel 1 van de pocketguide en in het vervolg naar keus tekst over processen en functies in Deel 2 lezen.

Wie vooral is geïnteresseerd in een overzicht van functies en processen, kan zich richten op de beschrijving van functies en processen in Deel 2.

Op deze wijze ondersteunt deze pocketguide de lezer vanuit diverse invalshoeken op IT-servicemanagement, op basis van ITIL.



# DEEL 1 **DE SERVICE- LEVENSCYCLUS VAN ITIL**



# 2 Inleiding op de servicelevenscyclus

## 2.1 Definitie van servicemanagement

ITIL wordt gepresenteerd als een *good practice*, dit is een aanpak of methode die zich in de praktijk heeft bewezen. Zo'n good practice kan een goede steun zijn voor organisaties die hun IT-dienstverlening willen verbeteren.

De servicelevenscyclus van ITIL is gebaseerd op ITIL's kernbegrip "servicemanagement" en de gerelateerde begrippen "service" en "waarde" (Engels: *value*). Deze kernbegrippen van servicemanagement worden als volgt beschreven:

- *Servicemanagement* - Is het geheel van gespecialiseerde *capabilities* waarmee een organisatie waarde levert aan de klant in de vorm van services (*capabilities* = resources, capaciteit, kennis en kunde).
- *Service* - Is een manier om waarde aan de klant te leveren door een klant te helpen de gewenste eindresultaten te bereiken, zonder dat deze aansprakelijk is voor specifieke kosten of risico's. De gewenste eindresultaten zijn mogelijk door de uitvoering van taken en worden begrensd door een aantal beperkingen. Services ondersteunen de uitvoering van taken (of voeren de taak zelf uit) en reduceren de druk van beperkingen. Hierdoor effenen ze de weg voor de eindresultaten die de klant wenst.
- *Waarde* - Waarde is de kern van het begrip service. Vanuit het perspectief van de klant bestaat waarde uit twee kernelementen: *utility* en *warranty*. De *utility* of bruikbaarheid is wat de klant krijgt en de *warranty* of zekerheid is hoe het wordt geleverd. Een uitgebreide uitleg van de begrippen *utility* en *warranty* vindt u in het onderdeel servicestrategie.

## 2.2 Overzicht van de servicelevenscyclus

ITIL V3 benadert servicemanagement vanuit de levenscyclus van een service. De servicelevenscyclus is een organisatie-model dat inzicht biedt in:

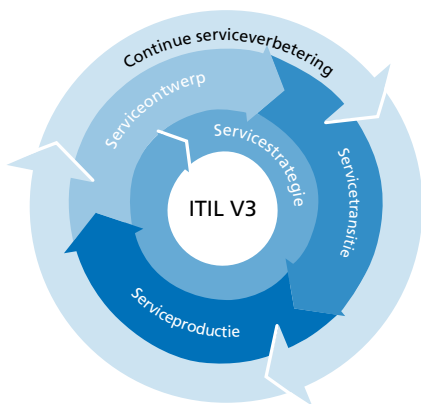
- de manier waarop servicemanagement is gestructureerd
- de manier waarop de diverse componenten van de levenscyclus met elkaar samenhangen
- de impact die veranderingen in een onderdeel hebben op andere onderdelen en het gehele systeem

Dus ITIL focust op de servicelevenscyclus en op de manier waarop de onderdelen van servicemanagement met elkaar samenhangen. Processen en functies komen echter ook aan de orde binnen de fasen van de levenscyclus.

De servicelevenscyclus bestaat uit vijf fasen. Elk deel van de nieuwe ITIL-kernboeken beschrijft een van deze fasen. De processen zijn steeds in detail beschreven in het boek - de fase - waarin ze hun belangrijkste toepassing vinden.

De vijf fasen (domeinen van de kernboeken) zijn:

1. Servicestrategie (Service Strategy)
2. Service-ontwerp (Service Design)
3. Servicetransitie (Service Transition)
4. Serviceproductie (Service Operation)
5. Continue serviceverbetering (Continual Service Improvement)



Figuur 2.1 De servicelevenscyclus (gebaseerd op ITIL V3-materiaal van OGC)

Servicestrategie vormt de as van de levenscyclus (figuur 2.1) die alle andere fasen doet 'draaien': het is de fase van beleidsvorming en doelstellingen. De fasen serviceontwerp, servicetransitie en serviceproductie implementeren deze strategie, zij staan voortdurend in het teken van wijziging en verandering. De fase continue serviceverbetering staat voor leren en verbetering en omarmt alle fasen van de cyclus. Deze fase start verbeterprogramma's en -projecten en kent hier een prioriteit aan toe op basis van de strategische doelstellingen van een organisatie.

