

COURSEWARE

ITIL® 4 Foundation Courseware

- Nederlands



ITIL® 4 Foundation Courseware - Nederlands

Colofon

Title: ITIL® 4 Foundation Courseware - Nederlands

Author: Van Haren Learning Solutions A.O.

Publisher: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

ISBN Hard copy: 978 940 180 460 8

Edition: First edition, first print, June 5th, 2019

Design & layout: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

Copyright: © Van Haren Publishing 2019

For any future enquiries about Van Haren Publishing, please send an email to:

info@vanharen.net

This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS
All rights reserved.

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.

Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

Material in this document has been sourced from ITIL®4 - Pocket Guide.

No part of this document may be reproduced in any form without the written permission of both Van Haren Publishing and AXELOS Limited. Permission can be requested at info@vanharen.net and licensing@AXELOS.com.

Over deze Courseware

Dit Courseware is gemaakt met industrie experts die hebben gefungeerd als de auteur(s) voor deze publicatie. De input voor het materiaal komt uit bestaande publicaties en de ervaring en expertise van de auteur(s). Het materiaal is herzien door trainers die ook met dit materiaal werken. Er is tevens nauwlettend gekeken naar Key Learning Points, welke beheerst moeten worden met betrekking tot de standaard.

Het doel van deze courseware is om de trainer en cursist maximaal te ondersteunen bij zijn of haar training. Het materiaal is modulair opgebouwd, deze structuur heeft een maximaal slagingspercentage volgens de auteur(s) indien de cursist kiest voor examinering. Het Courseware is om deze reden ook geaccrediteerd, indien mogelijk.

Om aan een dergelijke accreditatie te voldoen moet het materiaal aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. Tevens de opbouw, het gebruik van bepaalde termen, afbeeldingen en verwijzingen zijn allen onderdeel van deze accreditatie. Daarnaast moet het materiaal per cursist beschikbaar worden gesteld om de accreditatie te verkrijgen. Om de trainer en deelnemer van de training optimaal te ondersteunen in de beheersing van de theorie, zijn er oefenexamens, opdrachten en uitwerkingen toegevoegd aan het materiaal.

Er wordt ook zeer regelmatig in de sheets exact verwezen naar de geadviseerde literatuur, waarin de cursist additionele informatie kan vinden van een bepaald onderwerp. Er is gekozen om geen notitiepagina's aan het Courseware toe te voegen, zodat de gelegenheid wordt geboden om overal in het materiaal aantekeningen te maken.

De courseware is compleet, het is mogelijk dat de trainer in zijn verhaal afwijkt van de opbouw van de sheets of niet alle sheets of opdrachten behandelt. De cursist heeft altijd zelf de mogelijkheid deze onderwerpen in eigen tijd nogmaals door te nemen. Hiervoor kan de structuur van het courseware en publicaties gevolgd worden voor een maximale voorbereiding op het examen.

Het courseware en de geadviseerde literatuur zijn de perfecte combinatie om de theorie te leren en te begrijpen.

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT and IT Management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business Management and
- Project Management

Van Haren Publishing is also publishing on behalf of leading organizations and companies: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Topics are (per domain):

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL®
CATS CM®
CMMI®
COBIT®
e-CF
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001/27002
ISPL
IT4IT®
IT-CMF™
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM™
TRIM
VeriSM™

Enterprise Architecture

ArchiMate®
GEA®
Novius Architectuur
Methode
TOGAF®

Business Management

BABOK® Guide
BiSL® and BiSL® Next
BRMBOK™
BTF
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Project Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP®
P3O®
PMBOK® Guide
Praxis®
PRINCE2®

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net.

Inhoudsopgave

	<i>--- Slide number</i>	<i>--- Page number</i>
Reflection		7
Agenda		9
Introductie	(1)	11
Key Concepts van Service Management	(9)	15
Producten en services	(12)	16
Waardecreatie	(14)	17
Belangrijke stakeholders	(15)	18
Servicerelaties	(18)	19
Onderscheid output en eindresultaat	(20)	20
Samenvatting en vragen	(24)	22
Vier dimensies van service management	(30)	25
Organisatie en mensen	(32)	26
Informatie en technologie	(33)	27
Partners en toeleveranciers	(39)	30
Waardestromen en processen	(42)	31
Externe factoren	(45)	33
Samenvatting en vragen	(46)	33
Het ITIL Servicewaardesysteem	(50)	35
Samenvatting en vragen	(60)	40
ITIL-Basisprincipes	(78)	50
Focus op Waarde	(88)	54
Begin waar je bent	(92)	56
Verbeter iteratief met feedback	(96)	58
Werk samen en bevorder zichtbaarheid	(100)	60
Optimaliseer en automatiseer	(112)	66
Samenvatting en vragen	(116)	68

Servicemanagement practices	(122)	71
ITIL managementpractices	(123)	72
Samenvatting en vragen	(161)	90
Algemene en technische managementpractices	(167)	94
Summary & Practice Questions	(182)	101
Opdrachten		
1. Belangrijke concepten van servicemanagement		106
2. Belangrijke concepten uit ITIL		110
3. ITIL practices		113
4. Casus – waardestromen en processen		118
Sample paper 1		
Sample paper 1 Answers and Rationale		120
Sample paper 1 Answers and Rationale		131
Sample paper 2		
Sample paper 2 Answers and Rationale		150
Sample paper 2 Answers and Rationale		161
Syllabus		
Syllabus		179
Glossary		187

Diagram Zelfreflectie op begrip

Met deze diagram kun je je kennis en begrip van het materiaal evalueren. Vul hem in om te kijken hoe je ervoor staat. Om voor het examen te slagen zou je ernaar moeten streven om in het bovenste gedeelte van niveau 3 uit te komen. Wil je echt een pro worden? Richt je pijlen dan op niveau 4. Je algemene niveau van begrip zal natuurlijk de leercurve volgen. Daarom is het belangrijk dat je op ieder moment van de training weet waar je zit in het diagram en dat je aandacht besteedt aan de knelpunten. Op basis van je positie in de diagram Zelfreflectie op begrip, kun je de voortgang van je eigen training evalueren.

<i>Niveau van begrip</i>	<i>Voor de training (voorkennis)</i>	<i>Training Deel 1 (1^{ste} helft)</i>	<i>Training Deel 2 (2^{de} helft)</i>	<i>Nadat je het boek hebt doorgenomen en hebt gestudeerd</i>	<i>Nadat je de oefeningen en het proefexamen gemaakt hebt</i>
<i>Niveau 4 Ik kan de inhoud begrijpen en toepassen.</i>					
<i>Niveau 3 Ik snap het! Ik zit op de goede weg</i>					<i>Klaar voor het examen!</i>
<i>Niveau 2 Ik begrijp het bijna. Ik zou nog wat oefening kunnen gebruiken.</i>					
<i>Niveau 1 Ik leer, maar begrijp het nog niet echt.</i>					

(Diagram Zelfreflectie op begrip)

Noteer welke knelpunten je nog tegenkomt zodat je ze zelf of met je trainer kunt oplossen. Evalueer daarna met behulp van het diagram of je beter begrijpt waar je staat op de leercurve.

Probleemoplossing

Knelpunt:

Onderwerp:

Deel 1

Deel 2

Nadat je het boek
hebt doorgenomen en
hebt gestudeerd

Nadat je oefeningen
en het proefexamen
gemaakt hebt

Timetable

	Dag 1, Kernbegrippen van service management
Part 1	Introductie Waarde creatie, resultaat, kosten en risico's Services en service relaties De vier dimensies
	<i>Lunch</i>
Part 2	Het ITIL service value system De Activiteiten van de service value chain Het doel en gebruik van de guiding principles
	Day 2, Geselecteerde ITIL practices en kernbegrippen
Part 1	Service management practices Algemene practices Technische practices Thema kwaliteit + Kwaliteit Review Techniek Techniek opdracht Quality Management Approach
	<i>Lunch</i>
Part 2	Examen voorbereiden ITIL® Examen

Welkom bij ITIL 4 Foundation



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



©2019 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
They are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

COURSEWARE

De komende dagen ...



- ✓ Veiligheid
- ✓ Pauzes
- ✓ Lunch
- ✓ Oefeningen
- ✓ Telefoons en computers

© AXELOS Limited en Van Haren Publishing

2

De komende dagen ...



- ✓ Actieve deelname!
- ✓ Stel vragen
- ✓ Theorie (veel)
- ✓ Wat huiswerk
- ✓ Groepsopdrachten

© AXELOS Limited en Van Haren Publishing

3

Presentatie



- Mijn vragen:
- ✓ Wie ben jij?
 - ✓ Welke ervaring heb je met ITIL®?
 - ✓ Wat is je rol op het werk?
 - ✓ Wat zijn je verwachtingen?

© AXELOS Limited en Van Haren Publishing

4



Trainingsagenda

- Dag 1: Belangrijkste servicemanagement-concepten
 - Waardecreatie, uitkomsten, kosten en risico's
 - Services en servicerelaties
 - De vier dimensies
 - Het ITIL servicewaardesysteem
 - De activiteiten van de servicewaardeketen
 - De aard en het gebruik van de leidende principes
- Dag 2: Geselecteerde ITIL-practices en belangrijkste termen
 - Servicemanagement-practices
 - Algemene practices
 - Technische practices

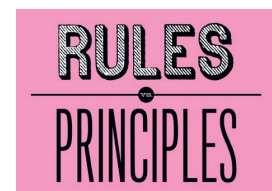
ITIL is in ontwikkeling ...

- ✓ Van procesgericht naar een holistische benadering
- ✓ Van gefragmenteerde levenscyclus naar 'end-to-end'
- ✓ Van grote releases naar voortdurend verbeteren
- ✓ Van operationele silo's naar flexibele waardestromen

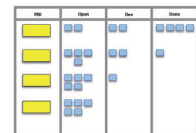


Principes als centraal thema

Er is een duidelijke trend waarneembaar bij algemeen gebruikte frameworks, modellen en methodologieën: er wordt weg bewogen van regels en ingezoomd op principes.



Productmanagement



Er is een duidelijke trend waarneembaar in IT-organisaties om productmanagement-terminologie te gebruiken en werkwijzen uit andere domeinen over te nemen, zoals uit de ingenieurs- en maakindustrie.

Een citaat uit het ITIL 4-foundationboek toont dit aan:

De services die een organisatie levert zijn gebaseerd op een of meer van haar producten. Organisaties bezitten of hebben toegang tot een verscheidenheid aan middelen. De organisatie stelt producten, die waardevol kunnen zijn voor haar klanten, samen uit deze middelen.



BELANGRIJKSTE CONCEPTEN VAN SERVICEMANAGEMENT

Begrijpen van de belangrijkste servicemanagement-termen en -concepten



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

COURSEWARE

© 2019 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
They are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

Inleiding

De meeste organisaties hebben de behoefte om de uitdagingen in servicemanagement aan te gaan en het potentieel van hedendaagse technologie in te zetten.

De belangrijkste termen en belangrijke servicemanagement-concepten die worden geïntroduceerd zijn:

- ✓ Organisaties, serviceleveranciers, serviceconsumenten en andere belanghebbenden
- ✓ Producten en services
- ✓ De aard van waarde en waarde-cocreatie
- ✓ Servicere relaties
- ✓ Waarde: eindresultaten, kosten en risico's

*NB: Deze concepten zijn van toepassing op **alle** organisaties en services, ongeacht hun aard en de onderliggende technologie.*

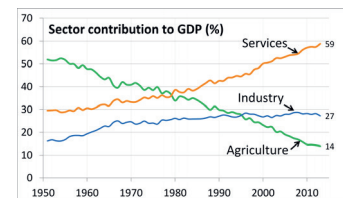


Wat is servicemanagement?

Definitie: Servicemanagement is het geheel van gespecialiseerde organisatorische vermogens om waarde voor klanten mogelijk te maken in de vorm van services.

Het ontwikkelen van deze vermogens vereist begrip van:

- De aard van waarde
- De aard en het bereik van betrokken stakeholders
- De wijze waarop waardecreatie door services mogelijk wordt gemaakt



Services en producten

Het centrale onderdeel van servicemanagement is natuurlijk de service.

Definitie: Service is een middel om cocreatie van waarde mogelijk te maken door eindresultaten te faciliteren die klanten willen bereiken, zonder dat de klant specifieke kosten en risico's die voortkomen uit de bedrijfsvoering van de servicelevering, hoeft te managen.

Definitie: Een product is een configuratie van de middelen van een organisatie die ontworpen is om waarde te bieden aan een klant.



Serviceaanbieding

Definitie: Een **serviceaanbieding** is een formele beschrijving van één of meer services, ontworpen om in de behoeftes van een doelgroep van consumenten te voorzien. Een serviceaanbieding kan goederen, toegang tot middelen en serviceacties omvatten.

Component	Beschrijving	Voorbeelden
Goederen	Geleverd aan de consument Eigendom is overgedragen aan de consument De consument neemt de verantwoordelijkheid voor toekomstig gebruik	Een mobiele telefoon Een fysieke server
Toegang tot middelen	Eigendom is niet overgedragen aan de consument Toegang wordt gegeven of onder licentie verstrekt aan de consument volgens afgesproken termen en voorwaarden De consument kan alleen toegang krijgen tot de middelen gedurende afgesproken consumptietijden en volgens afgesproken voorwaarden	Toegang tot het mobiele netwerk of tot netwerkopslag
Serviceacties	Uitgevoerd door de serviceleverancier om in een behoefte van de consument te voorzien Uitgevoerd volgens overeenkomst met de consument	Gebruikersondersteuning Vervanging van apparatuur

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Waardecreatie

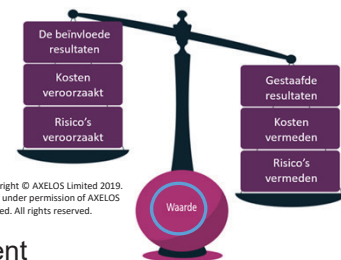
Het **doel** van een **organisatie** is om **waarde te creëren** voor stakeholders/belanghebbenden.

De term 'waarde' wordt algemeen gebruikt in servicemanagement en het is een belangrijk richtpunt van ITIL 4; 'waarde' moet daarom duidelijk gedefinieerd worden.

Definitie: Waarde is het ervaren voordeel, nut en belang van iets.

Waardecreatie is balanceren tussen eindresultaten, kosten en risico's.

NB: Waarde kan subjectief zijn en verschillen per stakeholder!



Service en consumenten

Serviceleveranciers:

Kunnen extern of intern zijn.
Kunnen services aanbieden op de open markt aan andere bedrijven of aan individuele consumenten.

Serviceconsumenten:

Wanneer een organisatie services ontvangt neemt ze de rol aan van serviceconsument.



Belangrijke stakeholders

Definitie: Een **organisatie** is een persoon of een groep mensen die zijn eigen functies heeft, met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties om zijn doelstellingen te bereiken.

Definitie: Een **klant** is een persoon die de vereisten voor een service definieert en verantwoordelijkheid neemt voor de resultaten van het gebruik van de service.

Definitie: Een **gebruiker** is een persoon die services gebruikt.

Definitie: Een **sponsor** is een persoon die kosten van de serviceconsumptie autoriseert.



Andere stakeholders en waarde

Een belangrijke focus van servicemanagement en ITIL is de wijze waarop organisaties waarde cocreëren met hun consumenten middels servicerelaties.

Stakeholder	Voorbeeld van waarde voor de stakeholder
Serviceconsumenten	Baten behaald; kosten en risico's geoptimaliseerd
Serviceleverancier	Betaling door de consument; business development; image-verbetering
Medewerkers van een serviceleverancier	Financiële en niet-financiële incentives; carrière en professionele ontwikkeling; gevoel zinvol bezig te zijn
Maatschappij en samenleving	Werkgelegenheid; belastingen; bijdrage van de organisatie aan de ontwikkeling van de samenleving
Goede doelen	Financiële en niet-financiële bijdrage van andere organisaties
Aandeelhouders	Financiële baten, zoals dividend; gevoel van zekerheid en stabiliteit

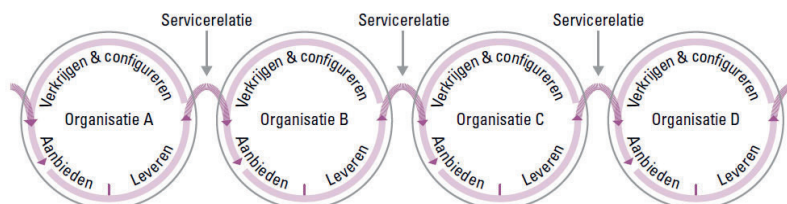
Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Servicerelaties

Servicerelaties worden aangegaan tussen twee of meer organisaties om waarde te creëren.

De rollen van serviceleverancier en serviceconsument sluiten elkaar niet uit; organisaties leveren en consumeren meestal een aantal diensten op hetzelfde moment.



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Waarde-cocreatie is essentieel

Het slechte voorbeeld: Een 'serviceleverancier' die op zichzelf werkt. Een trainingsorganisatie die zonder cursisteninformatie een eigen programma afwerkt.

Het goede voorbeeld: Actieve samenwerking tussen leverancier en consument.

Een trainingsorganisatie die aan het begin van de training met de cursisten afstemt of er nog specifieke onderwerpen behandeld moeten worden.

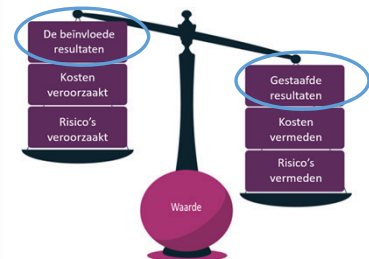


Onderscheid output en eindresultaat

Het is belangrijk onderscheid te maken tussen output en eindresultaat (outcome) van services.

Definitie: Output is een materieel of immaterieel gevolg van een activiteit.

Definitie: Eindresultaat (outcome) is een gevolg voor een stakeholder, mogelijk gemaakt door een of meer outputs.



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

