



COURSEWARE

ISM FOUNDATION COURSEWARE VERSIE 5

Wim Hoving
& Rolf Smit

ISM 5 Foundation
Courseware – Nederlands

Colofon

Titel: ISM 5 Foundation Courseware – Nederlands

Auteurs: Wim Hoving & Rolf Smit

Uitgever: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

ISBN Hard copy: 978 94 018 1076 0

Druk: Eerste druk, eerste impressie, september 2023

Vormgeving: Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch

Copyright: © Van Haren Publishing 2023

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

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, verspreid, opgeslagen in een dataverwerkend systeem of openbaar gemaakt in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs en uitgever.

Over deze courseware

Deze courseware is opgesteld door experts in het vakgebied van Business informatiemanagement, met veel praktijkervaring op het gebied van het produceren en verzorgen van trainingen. De input voor het materiaal bestaat uit bestaande publicaties en de ervaring en expertise van de auteur(s). Het materiaal sluit aan op de exameneisen van APMG en is tevens door APMG geaccrediteerd.

Het doel van de courseware is om de trainer en cursist maximaal te ondersteunen bij zijn of haar opleiding/cursus of voorbereiding op een examen. Het materiaal is modulair opgebouwd en sluit qua opbouw en volgorde aan op de hoofdstukindeling van het BiSL-frameworkboek en op de exameneisen van het BiSL Foundation-examen van APMG.

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. Tevens zijn discussievragen opgenomen waarin veelal een verwijzing is opgenomen naar de eigen ervaringen van de cursisten om zo de vertaling van praktijk naar theorie te maken, waardoor de leerstof mogelijk beter "landt".

Waar van toepassing en noodzakelijk voor het Foundation-examen wordt in de sheets verwezen naar de bijbehorende literatuur, waarin de cursist additionele informatie kan vinden over een bepaald onderwerp. Op alle pagina's is voldoende ruimte opengelaten voor het maken van persoonlijke aantekeningen. Er zijn dus geen aparte notitiepagina's opgenomen.

Dit courseware-pakket is compleet, en het biedt voldoende vrijheid aan de trainer om in zijn verhaal af te wijken van de opbouw van de sheets ofwel om niet alle sheets of opdrachten te behandelen. En hopelijk voegt de trainer eigen ervaringen en voorbeelden toe! De cursist heeft altijd zelf de mogelijkheid deze onderwerpen in eigen tijd nogmaals door te nemen. Dit wordt eenvoudig gemaakt doordat deze courseware en het BiSL-frameworkboek dezelfde structuur hebben.

De laatste module bevat enkele tips en trucs voor het examen. Daarmee vormt deze courseware, samen met het frameworkboek, de perfecte combinatie om de theorie eigen te maken en goed te begrijpen.

Andere uitgaven van Van Haren Publishing

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

- IT en IT Management
- Architectuur (Enterprise en IT)
- Business Management en
- Project Management

Van Haren Publishing publiceert ook voor organisaties en bedrijven zoals: 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.

Onderwerpen zijn (per domein):

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®

Voor de meest recente informatie over VHP uitgaven, bezoek onze website:
www.vanharen.net.

Inhoudsopgave

| | <i>--- Diaanummer</i> | <i>--- Paginanummer</i> |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Diagram Zelfreflectie | | 6 |
| Agenda | | 8 |
| Syllabus | | 9 |
| DAG 1 | (1) | 20 |
| Blok 1: Customer value & diensten | (8) | 21 |
| Blok 2: Het vakgebied: ITSM en ISM | (26) | 30 |
| Blok 3: Het creëren van diensten | (39) | 36 |
| Blok 4: People | (67) | 50 |
| Blok 5: De besturing | (97) | 65 |
| DAG 2 | (116) | 73 |
| Blok 6: De zeven ISM Processen | (128) | 79 |
| Strategy Management | (129) | 80 |
| Service Level Management | (142) | 96 |
| Change Management | (156) | 92 |
| Knowledge Management | (174) | 101 |
| Incident Management | (184) | 106 |
| Operations Management | (202) | 114 |
| Improvement Management | (219) | 123 |
| Blok 7: Examen & Evaluatie | (234) | 129 |
| Modern Service Management | | 142 |
| PMM – De Proces Management Matrix | | 148 |
| Enterprise Service Management | | 163 |
| ISM en Lean, natuurlijke bondgenoten | | 174 |
| FSM en BiSL: verliefd, verloofd, getrouwd | | 181 |
| De impact van AVG op de IT | | 188 |
| Snel en duurzaam voldoen aan NEN7510 | | 208 |
| SAME – Strategic Alignment Model-Enhanced | | 212 |

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> | | | | | Klaar voor het examen! |
| <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

Agenda

Programma - Dag 1

Blok 1: Over diensten en customer value

Blok 2: ITSM en ISM, een vakgebied in beweging

Blok 3: Diensten: acties, processen & value streams

Blok 4: People

Blok 5: Besturing, aansturing van de operatie

Dag 2

Blok 6: Processen van een IT-service-organisatie

- Strategy Management
- Service Level Management
- Improvement Management
- Change Management
- Incident Management
- Knowledge Management
- Operations Management

Blok 7: Examen & evaluatie

ISM Foundation

Syllabus: opzet en leerdoelen

Datum: 1-2-2023

Versie: 2023.01 Concept



Integrated
Service
Management

De ISM Foundation training

De training ISM Foundation heeft als doel om de deelnemer op hoofdlijnen inzicht te verschaffen in de werkwijze van een IT-organisatie, volgens de aanpak van de ISM-methode. Na deze training is de deelnemer in staat om te functioneren in een organisatie waar ISM het gehanteerde referentiekader is.

Doelgroep

De doelgroep van de ISM Foundation training bestaat uit:

- Individuen die inzicht willen verwerven in de werkwijze van een IT-organisatie volgens de ISM-methode.
- Medewerkers van een IT-organisatie die de ISM-methode gebruikt of gaat gebruiken.

Leerdoelen

Na het volgen van de training heeft de deelnemer op hoofdlijnen inzicht in:

- De betekenis van IT-servicemanagement in algemene zin, in de context van het bedrijfsproces en de informatievoorziening.
- De betekenis van Customer value en experience
- De 3 valuestreams herkennen incl. de processen in deze waardestromen.
- De kenmerken en structuur van een IT-service.
- De werking van het operating- en besturingsmodel
- De scope van de IT-organisatie inclusief het onderscheid tussen klant, IT-afdeling en toeleveranciers
- Het onderscheid tussen taak, actie en resultaatgericht werken
- De bedrijfsmiddelen People, Process en Product, en de wijze waarop deze geïntegreerd kunnen worden bij de besturing van de dienstverlening.
- De relaties tussen processen, procedures en werkinstructies.
- De relaties tussen processen en organisatorische functies.
- Procesmatig werken versus lijn- en projectmatig werken.
- De verschillende procesmanagement- en uitvoeringsrollen en hun taken.
- Het ISM-procesmodel en de zeven kernprocessen.
- De ISM-principes en uitgangspunten.
- De toepassing van de ISM-methode in de praktijk.
- De relatie tussen ISM en methoden als ITIL 4 en DevOps
- De manier waarop de werkwijze van een IT-organisatie constant kan worden verbeterd, en welke bijdrage een medewerker daar zelf aan kan leveren.

ISM Foundation beperkt zich niet tot de gebruikelijke kennisdoelen, maar biedt vooral een breed inzicht in de direct toepasbare praktijken.

Inhoud

De inhoud van de training wordt geheel bepaald door de inhoud van de standaard ISM-methode versie 5:

- Verwerven van kennis en inzicht op het gebied van IT-servicemanagement.
- Leren abstraheren en nuanceren bij servicevraagstukken.
- Hanteren van een procesmodel in de context van besturingsvraagstukken.
- Inzicht verkrijgen in de toepassing van de bedrijfsmiddelen People, Process en Product.
- Leren hoe de invloed van omgevingsfactoren in de context van dienstverlening kan worden geplaatst (bijv. in een situatie waarin geoutsourcet is).
- Leren verbeteren met inzet van een methodische aanpak volgens ISM.

Werkvormen

In de ISM Foundation training worden de volgende werkvormen toegepast:

- Overdracht van theorie
- Discussie op basis van praktijkvoorbeelden en praktijkopdrachten
- Reflectie op de eigen werksituatie
- Reflectie op de eigen bijdrage van de deelnemer aan de dienstverlening.

Structuur en inhoud van de training

De trainer kan de vorm en volgorde waarin de stof uit de syllabus aan de orde komt bepalen. Het is niet noodzakelijk om de ordening uit de syllabus te volgen. De stof, beschreven in de syllabus, dient wel geheel aan de orde te komen in de training. Voor gecertificeerde trainers is een basisset sheets beschikbaar, waarin de stof aan de orde komt en waarin de figuren uit het boek "De ISM-Methode" zijn opgenomen. Aanbevolen studiebelasting: 14 uur.

Toetsing en certificaat

De training ISM Foundation wordt getoetst door het afnemen van een individueel examen van 40 multiple-choice vragen. De examenvragendatabase wordt beheerd door CertN. Deelnemers hebben maximaal 60 minuten voor het beantwoorden van de vragen. CertN verzorgt het afnemen van het examen.

Deelnemers die een voldoende voor het ISM Foundation examen hebben gehaald:

- Ontvangen van het exameninstituut een (digitaal)certificaat ISM-Foundation, met een bijbehorend Social Badge
- Worden (desgewenst anoniem) opgenomen in het ISM-Register
- Kunnen toegang krijgen tot de LinkedIn-groep "ISM Certified".

Om een voldoende te halen is het nodig om minimaal 26 van de 40 vragen correct te beantwoorden. Een kandidaat kan bij CertN bezwaar tegen een uitslag indienen.

Toegang tot het examen is vrij, maar Servitect beveelt dringend een ISM Foundation training aan.

Syllabus

In de training ISM Foundation worden de volgende onderwerpen behandeld. De volgorde van de onderwerpen kan door de trainer worden aangepast.

| Blok | Inhoud |
|--------|---|
| Intro | <p>Introductie in de training</p> <p>Doel: kennismaken met de deelnemers, toelichting op de structuur van de training, en het inventariseren van de verwachtingen Deelnemers lichten hun achtergrond toe. De trainer inventariseert de verwachtingen van de deelnemers.</p> <p style="text-align: right;"><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p> |
| Blok 1 | <p>Over diensten en Customer Value</p> <p>Doel: het verkrijgen van inzicht IT-diensten en de wijze waarop deze IT-diensten een bijdrage leveren aan Customer Value.</p> <p>Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is Customer Value en wat is de rol van de IT-diensten daarin" De deelnemer moet:</p> <ol style="list-style-type: none">a) inzicht hebben in de betekenis van Customer Value en wat dat betekent:<ol style="list-style-type: none">i. de klant bepaalt de waarde van een dienstii. bepalend is de mate waarin de IT-dienst ondersteundb) de kenmerken van een dienst kennen te weten:<ol style="list-style-type: none">i. Functionaliteitii. Functionereniii. Leverenc) begrijpen dat experience onderdeel is van de afspraken die zijn vastgelegd in een SxLA en dat er dus aandacht moet zijn voor:<ol style="list-style-type: none">i. calltevredenheidii. gebruikerstevredenheidiii. opdrachtgeverstevredenheidd) kunnen onderscheiden welke afspraken we kennen:<ol style="list-style-type: none">i. SxLAii. OLAiii. UCe) de hoofdrollen bij de klant kennen:<ol style="list-style-type: none">i. de opdrachtgever – betaalt voor de IT-dienstii. de gebruiker – gebruikt de IT-dienst om een doel te bereikenf) inzicht hebben in de aard van dienstverlening:<ol style="list-style-type: none">i. weten wat een service isii. weten waaruit een service bestaat (structuur, componenten)iii. het verschil kunnen herkennen tussen goederen en servicesiv. de belangrijkste kwaliteitseisen voor services kennen (functionaliteit, beschikbaarheid, snelheid, capaciteit) <p style="text-align: right;"><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1,5 uur</i></p> |

Doel: *het verkrijgen van inzicht in de betekenis van IT-servicemanagement in algemene zin, in de context van het bedrijfsproces en de informatievoorziening en.*

Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is IT-servicemanagement?"
De deelnemer moet:

- a) begrijpen dat ITSM meer is dan het beschrijven van processen
- b) het onderscheid kunnen maken tussen:
 - i) best practice
 - ii) practices
 - iii) proces
 - iv) procedure
- c) de productiemiddelen van de practice/werkwijze kennen:
 - i) People
 - ii) Process
 - iii) Product
- d) inzicht hebben in de relaties tussen de bedrijfsmiddelen:
 - i) de koppelvlakken in het ISM-relatiemodel kunnen omschrijven
 - ii) inzicht hebben in de keten waarin IT-dienstverlening functioneert
- e) herkennen van de organisatorische systemen:
 - i) Bedrijfsmiddelen: *People, Process, Product*
 - ii) Niveau: *Strategisch, Tactisch, Operationeel*
 - iii) Service: *Leveren, Functioneren, Functionaliteit*
 - iv) Vakgebieden: *Business, Functioneel, Technisch*
 - v) Organisatie: *Klant, IT-afdeling, Toeleverancier*
 - vi) Organiseren: *Inrichten, Toepassen*
 - vii) Processen: *Input, Output, Outcome*
- f) de inrichtingsprincipes van ISM kennen:
 - i) Customer value
 - ii) Co-creation
 - iii) Holistisch
 - iv) Integratie
 - v) Flow
 - vi) Keep it simple
 - vii) Standaardisatie
 - viii) Continual improvement
 - ix) Automatiseer

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1,0 uur

Het creëren van diensten: acties, processen en value streams**Doel:** het verkrijgen van inzicht in de processen.

Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is procesmatig werken?".

De deelnemer moet:

- a) de onderdelen van het ISM-operating model kennen:
 - i) customer value
 - ii) service
 - iii) SxLA
 - iv) actie
- b) weten wat een proces is:
 - i) de onderdelen van processen kunnen benoemen: triggers, input, throughput, output, control, outcome (ITOCO)
- c) de verschillende niveaus van werkregels kennen:
 - i) de begrippen proces, procedure, werkinstructie kunnen toelichten
 - ii) begrijpen dat processen geen organisatorische grenzen hebben
- d) weten welke basisprocessen we in IT-dienstverlening kunnen onderscheiden:
 - i) de zeven zuivere kernprocessen op strategisch, tactisch en operationeel niveau kunnen benoemen
 - ii) de samenhang tussen de processen kunnen uitleggen
 - iii) begrijpen dat de aansturing vanuit de klant plaatsvindt
- e) een aantal kernproducten van een IT-serviceorganisatie kunnen benoemen:
 - i) ITSM-tools,
 - ii) rapportagetools,
 - iii) BPM-tools,
 - iv) templates,
 - v) formulieren,
 - vi) ISM-portal,
 - vii)standaarden
- f) inzicht hebben in de waarestromen en kunnen verklaren welke processen daarin een rol spelen:
 - i) instandhouding
 - ii) vernieuwen
 - iii) verbeteren
- g) de servicemangement lifecycle begrijpen en kunnen uitleggen:
 - i) Opdracht en Operationeel gebruik
 - ii) Specificeren en Support
 - iii) Bouwen en Beheren
- h) de positionering van het procesmodel kunnen plaatsen over de 3 vakgebieden:
 - i) business
 - ii) functioneel beheer
 - iii) technisch beheer
- i) de processen kunnen mappen op de value streams
- j) inzicht hebben in de aantoonbaarheid van prestaties (rapportage, trends)

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2,5 uur

People

Doel: *inzicht verkrijgen in procesmatig werken en in de processen die in een IT-serviceorganisatie voorkomen.*

Hier speelt de vraag: "Hoe organiseer je de werkwijze en de besturing van IT-serviceorganisaties?"

De deelnemer moet:

- a) inzicht hebben in procesmatig werken versus lijn- en projectmatig werken:
 - i. het verschil tussen procesmanagementrollen en lijnrollen/procesuitvoeringsrollen kennen, en de matrix kunnen uitleggen
 - ii. inzicht hebben in de verschillende posities van het PMM-schema
 - iii. weten welke rol projecten in IT-beheerprocessen kunnen spelen
 - iv. weten hoe escalaties tussen processen en lijn kunnen verlopen
- b) de belangrijkste teams herkennen:
 - i. kennisteam
 - ii. serviceteams
 - iii. projectteams
 - iv. outsourcing
- c) de PMM matrix begrijpen en uit kunnen leggen welke keuzes gemaakt kunnen worden:
 - i. PMM3 t/m PMM6
- d) inzicht hebben in de werkwijze van een organisatie volgens ISM, en de ISM-principes die daarbij van belang zijn:
 - i. inzicht hebben in de manier waarop procedures uit processen volgen
 - ii. inzicht hebben in de manier waarop werkinstructies de procesflows volgen
 - iii. de begrippen organisatie, medewerker, functie, rol in samenhang kunnen beschrijven
 - iv. inzicht hebben in de begrippen Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden, en hoe deze kunnen worden gehanteerd
 - v. inzicht hebben in de wijze waarop ISM in borging van de werkwijze voorziet
 - vi. inzicht hebben in de inrichting en werking van het besturingsmodel
- e) begrijpen dat continue verbeteren om daarmee resultaat te bereiken is het noodzakelijk dat continue te verbeteren. Daarbij kennen we:
 - i. aansturend gedrag
 - ii. uitvoerend gedrag

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1,5 uur

Blok 5

De besturing, aansturing van de operatie

Doel: *inzicht krijgen in de besturing van de operatie.*

Hier speelt de vraag: "Hoe kan het creëren van IT-diensten bestuurd worden?"

De deelnemer moet:

- a) inzicht hebben in de complexiteit van de besturing
- b) het belang van beleid als sturingsinstrument en randvoorwaarde voor efficiency
- c) begrijpen hoe de besturing van de IT-dienstverlening vorm gegeven kan worden. De besturing richt zich op:
 - i. strategisch
 - ii. tactisch
 - iii. operationeel
- d) het ISM besturingsmodel begrijpen en uit kunnen leggen wat verschillende prestaties inhouden:
 - i. procesprestatie
 - ii. teamprestatie
 - iii. serviceprestatie
- e) de samenhang tussen het operating- en het besturingsmodel begrijpen
 - i. inzicht in de verdergaande integratie met ITIL, DevOps, agile en Kanban, Obeya
- f) op hoofdlijnen inzicht hebben in gedragsverandering. OBM geeft daarbij de relatie tussen antecedenten en consequenties.

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1,0 uur

De 7 kernprocessen van een IT-serviceorganisatie

Doel: *inzicht hebben in de werking van de zeven kernprocessen in een IT-serviceorganisatie.*

Hier speelt de vraag: "Welke processen kom je tegen bij IT-dienstverlening?". De deelnemer moet:

- a) in het proces **STM** (positioneren) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
 - i. het STM-proces
 - ii. flow
 - iii. beleidsscope
 - iv. beleid
- b) in het proces **SLM** (afspreken) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
 - i. het SLM-proces
 - ii. control
 - iii. service
 - iv. requirements
 - v. contract/overeenkomst
 - vi. SLA
 - vii. OLA
 - viii. UC
 - ix. servicecatalogus
 - x. serviceportfolio
 - xi. beschikbaarheid
 - xii. uptime
 - xiii. rollen
 - xiv. servicerapportages
 - xv. FO/TO
 - xvi. capaciteit
 - xvii. veiligheid
 - xviii. snelheid
 - xix. continuïteit
 - xx. kosten/doorberekening
 - xxi. KPI
- c) in het proces **IMP** (verbeteren) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
 - i. het IMP-proces
 - ii. control
 - iii. risico
 - iv. risico-inventarisatieplan
 - v. risicoscan
 - vi. verbeteren
 - vii. PDCA
 - viii. risicolijst
 - ix. impact
 - x. urgentie
 - xi. prioriteit
 - xii. known error
 - xiii. KPI

- d) in het proces **CHM** (wijzigen) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
- i. het CHM-proces incl. het Specificeren
 - ii. control
 - iii. scope
 - iv. RFC
 - v. CAB
 - vi. ontwikkeling
 - vii. test
 - viii. implementatie
 - ix. plan
 - x. draagvlak
 - xi. standaardchange
 - xii. mijlpalen
 - xiii. changekalender
 - xiv. versiebeheer
 - xv. releases
 - xvi. impact
 - xvii. urgentie
 - xviii. prioriteit
 - xix. back-out
 - xx. KPI
- e) in het proces **INC** (herstellen) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
- i. het INC-proces
 - ii. control
 - iii. helpdesk
 - iv. categoriseren
 - v. prioriteren
 - vi. routeren
 - vii. 1e/2e/3e lijn
 - viii. oplosgroep
 - ix. callmanagement
 - x. workaround
 - xi. escaleren
 - xii. impact
 - xiii. urgentie
 - xiv. prioriteit
 - xv. metriecken
 - xvi. kennismanagement
 - xvii. KPI
- f) in het proces **KNM** (informereren) de volgende componenten kennen en kunnen toelichten:
- i. het KNM-proces
 - ii. control
 - iii. scope
 - iv. CI
 - v. attribuut
 - vi. CMDB
 - vii. verificatie
 - viii. verschillenlijst
 - ix. audits

| | |
|--------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> x. borging xi. KPI xii. Baseline <p>g) in het proces OPS (leveren) de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. het OPS-proces ii. control iii. service request iv. plannen (dagplan, weekplan, kalender/window) v. monitoren vi. event vii. drempel viii. alert ix. KPI <p style="text-align: right;"><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 5 uur</i></p> |
| Blok 8 | <p>Blok 6 - Evaluatie</p> <p>Doel: Het samenvatten en evalueren van de training.</p> <p>In de evaluatie wordt de training nabesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) zijn de verwachtingen uitgekomen zoals ze aan het begin van de training zijn geformuleerd? b) wat kan er een volgende keer worden verbeterd aan de training? <p>De online evaluatie wordt aangekondigd door het verstrekken van de URL voor de evaluatie.</p> <p style="text-align: right;"><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p> |

Bronnen

Bij de training ISM Foundation wordt gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Het boek "De ISM-Methode versie 5. Dé praktische basis voor modern IT-servicemanagement en klanttevredenheid", versie 5. Auteur: W. Hoving. Uitgever: Van Haren Publishing, 2023. ISBN 978 94 018 0937 5
- Een hand-out van de trainer.

Iedere cursist dient bij aanvang van de training over een exemplaar van het boek te beschikken.

Noot

ISM (Integrated Service Management)® en SxLA® zijn gedeponeerde merken van ESM groep BV.



ISM FOUNDATION - DAG 1

Foundation in IT Service Management op basis van de ISM-methode.



© Van Haren Publishing

1

Voorstel rondje



1

NAAM

Wat is je naam?

2

ORGANISATIE

Voor welke organisatie/afdeling werk je?

3

FUNCTIE / ROL

In welke functie en/of rol ben je werkzaam?

4

Verwachting

Wat verwacht je van deze training?



© Van Haren Publishing

6

PROGRAMMA – DAG 1

BLOK 1: OVER DIENSTEN EN CUSTOMER VALUE

Inzicht in IT-diensten en IT-dienstverlening. De IT-organisatie veel groter is dan de IT-afdeling.

BLOK 2: ITSM EN ISM, EEN VAKGEBIED IN BEWEGING

Inzicht in ITSM en ISM en de vele ontwikkelingen die in het werkveld gaande zijn.

BLOK 3: DIENSTEN: ACTIES, PROCESSEN & VALUE STREAMS

Inzicht in IT-diensten, de kernprocessen en de samenwerking met ketenpartijen

BLOK 4: PEOPLE

Inzicht in de rollen van mensen en het gedrag van professionals en leiders

BLOK 5: BESTURING, AANSTURING VAN DE OPERATIE

Inzicht krijgen in de besturing van de diensten creatie en inrichting van de werkwijze.

PROGRAMMA – DAG 2

BLOK 7: PROCESSEN VAN EEN IT-SERVICE-ORGANISATIE

Inzicht krijgen in de zeven ISM-processen en hun onderlinge samenhang in het ISM-procesmodel.

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| • Strategy Management (STM) | POSITIONEREN |
| • Service Level Management (SLM) | AFSPREKEN |
| • Improvement Management (IMP) | VERBETEREN |
| • Change Management (CHM) | WIJZIGEN |
| • Incident Management (INC) | HERSTELLEN |
| • Knowledge Management (KNM) | INFORMEREN |
| • Operations Management (OPS) | LEVEREN |

BLOK 8: EXAMEN & EVALUATIE

Inzicht krijgen in de examenmethodiek en voorbereiding en de training afronden d.m.v. evaluatie.



© Van Haren Publishing

7

BLOK 1

CUSTOMER VALUE & DIENSTEN



Customer Value

De klant bepaalt de waarde van de dienst



Kenmerken van de dienst

Leveren van Functionerende Functionaliteit



De IT-Organisatie

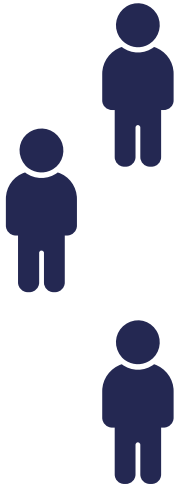
De IT-organisatie is groter dan de IT-afdeling



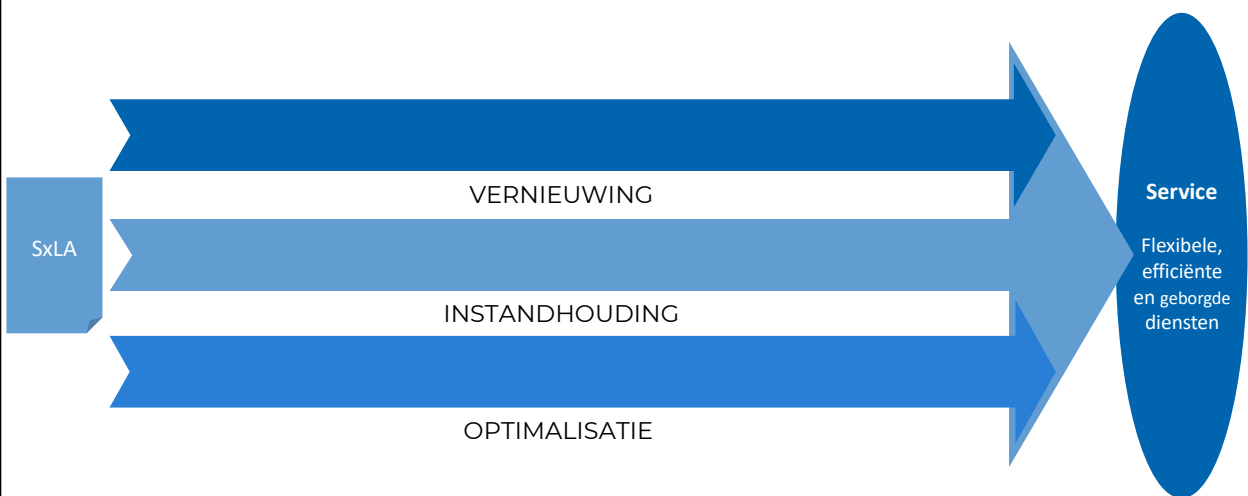
© Van Haren Publishing

COURSEWARE

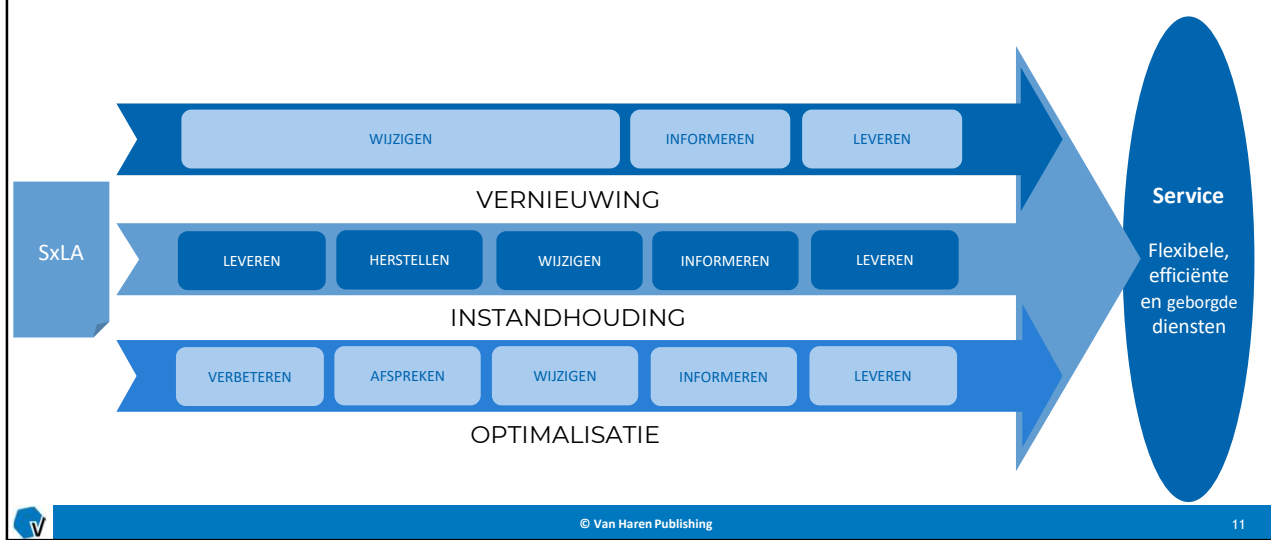
Onze klant verwacht toegevoegde waarde



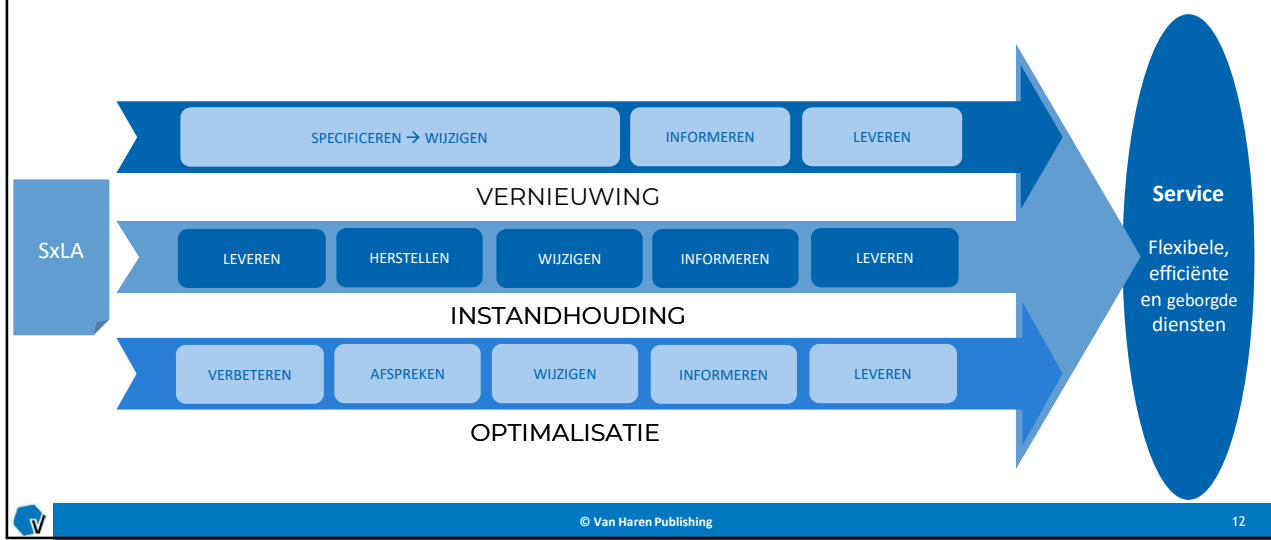
3 Value Streams



3 Value Streams



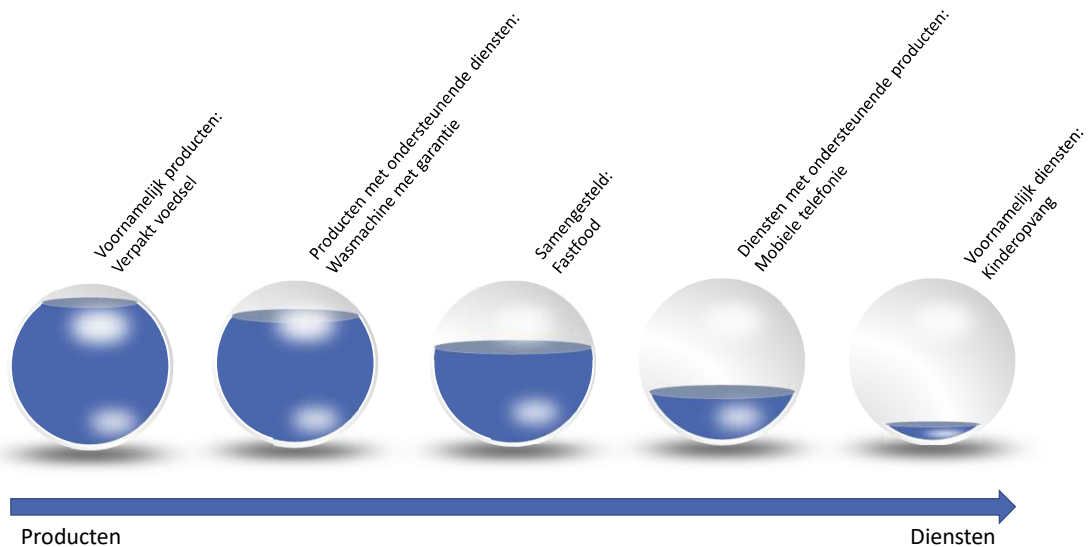
3 Value Streams



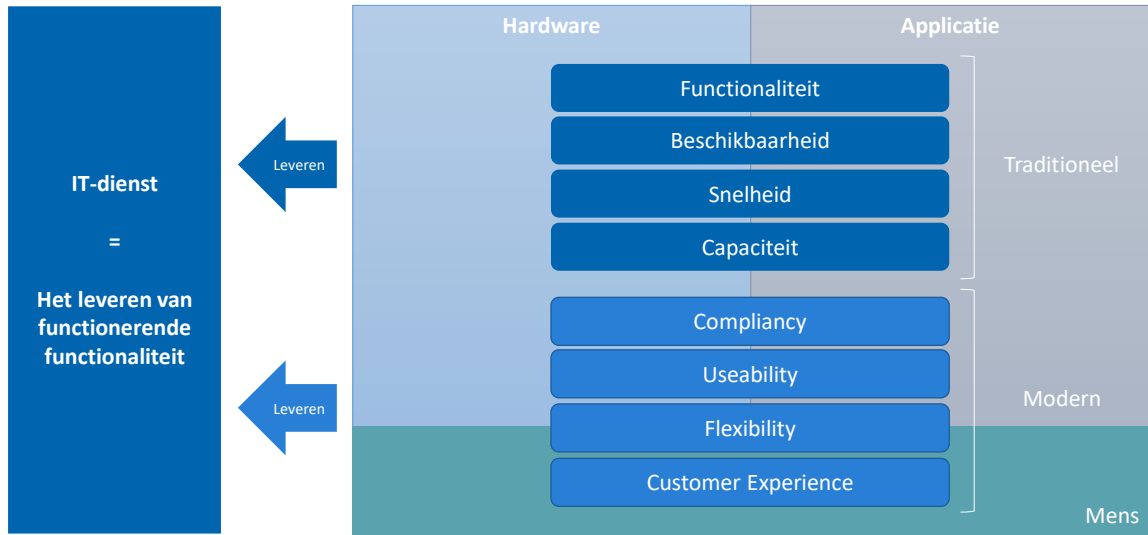
Vragen

- Wat is een IT-dienst? = Het leveren van functionerende functionaliteit
- Wat is een voorbeeld van een IT-dienst?
- Wat zijn tastbare en niet tastbare delen van een IT-dienst?

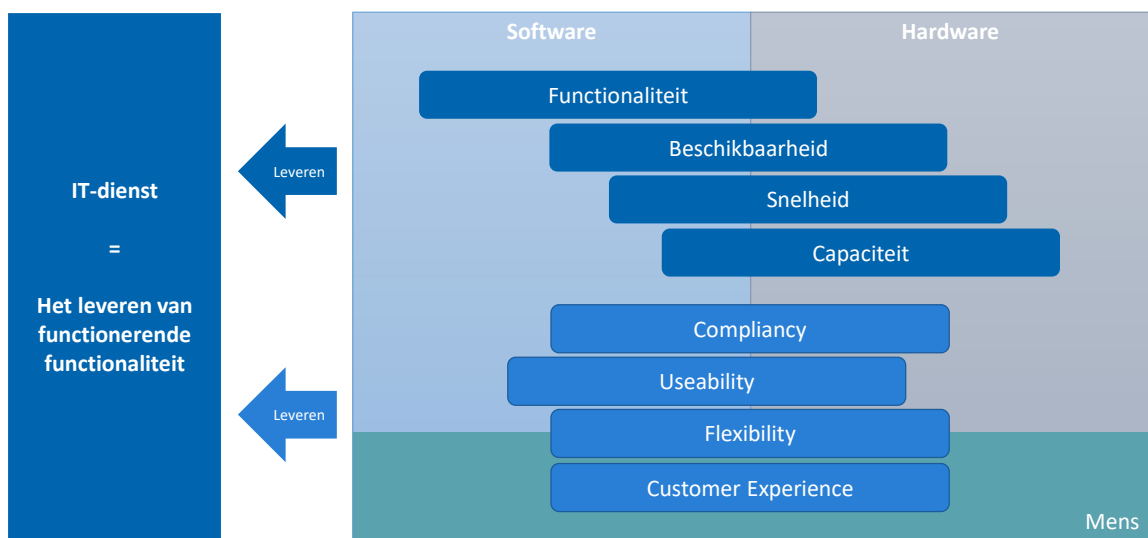
Diensten vs Producten



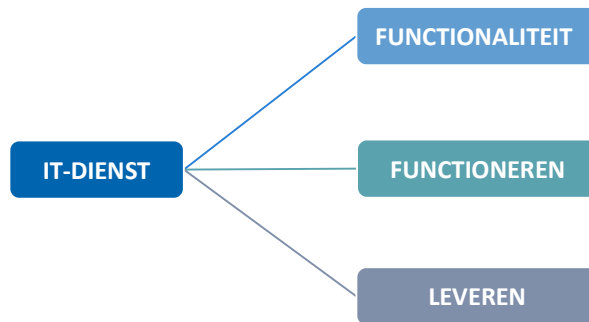
Eigenschappen van een IT-dienst



Eigenschappen van een IT-dienst



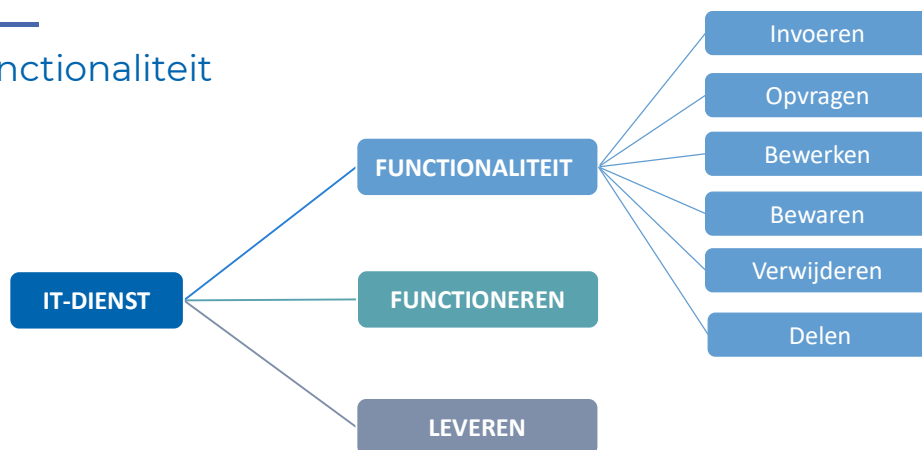
De structuur van een IT-dienst



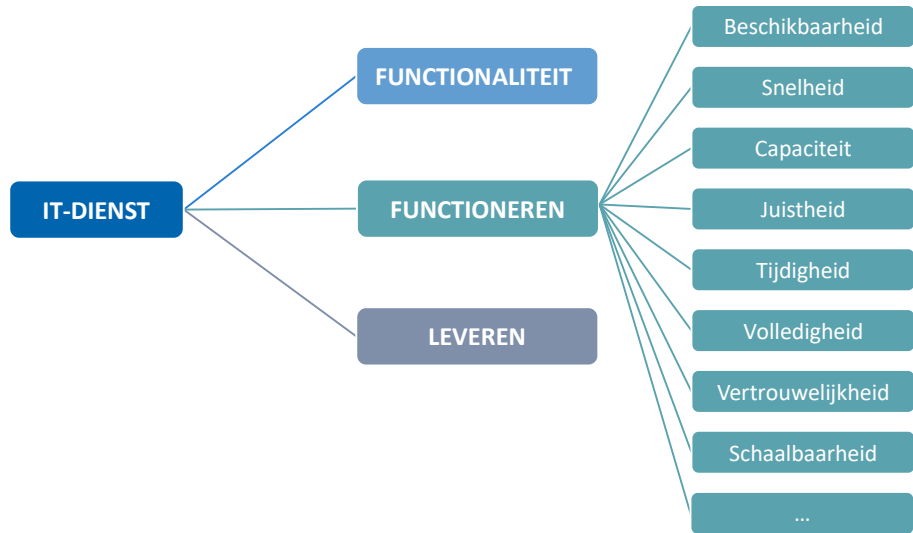
ISM-definitie van IT-dienst:

“het leveren van functionerende functionaliteit”

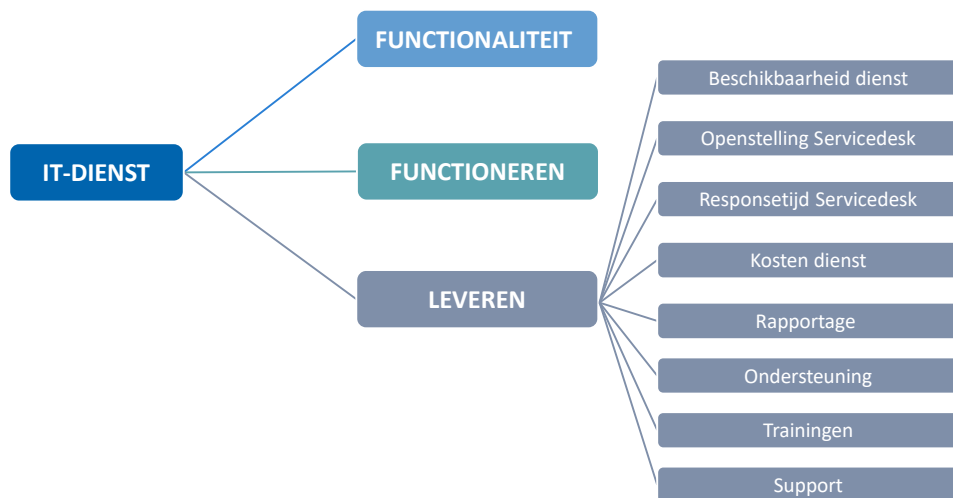
Functionaliteit



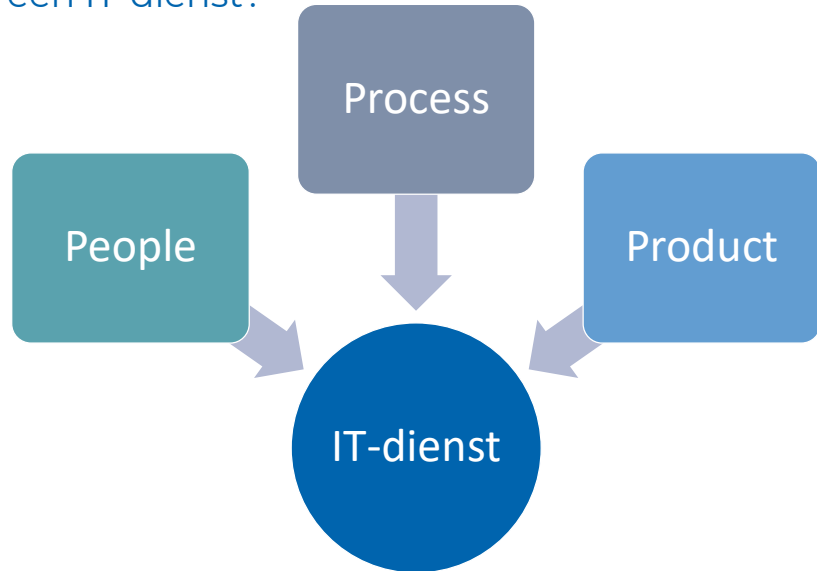
Functioneren



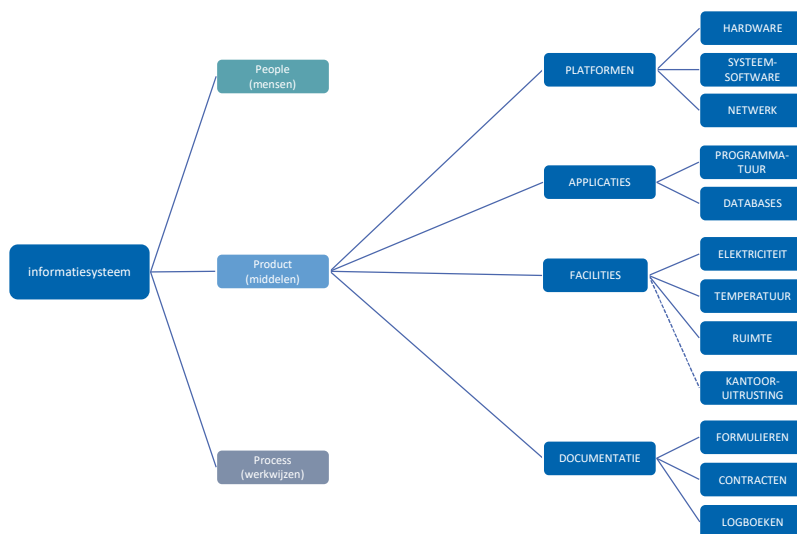
Leveren



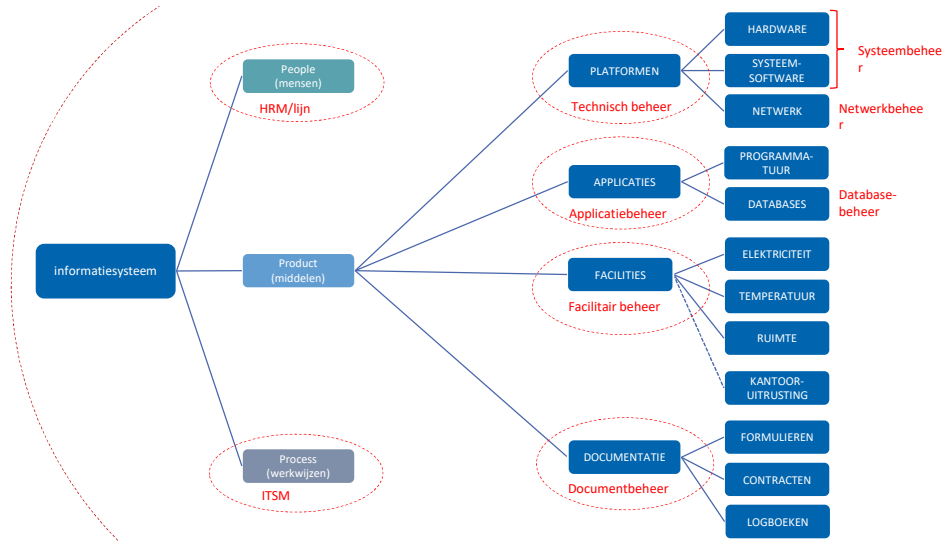
Waaruit bestaat een IT-dienst?



Samenstelling van een IT-dienst



Samenstelling van een IT-dienst



Groepsopdracht



Wat

Beantwoord de volgende vragen op een flip-over:

1. Wat doet een IT-er de hele dag?
2. Waarom doet hij dat?
3. Wanneer doet hij dat goed?



Tijd

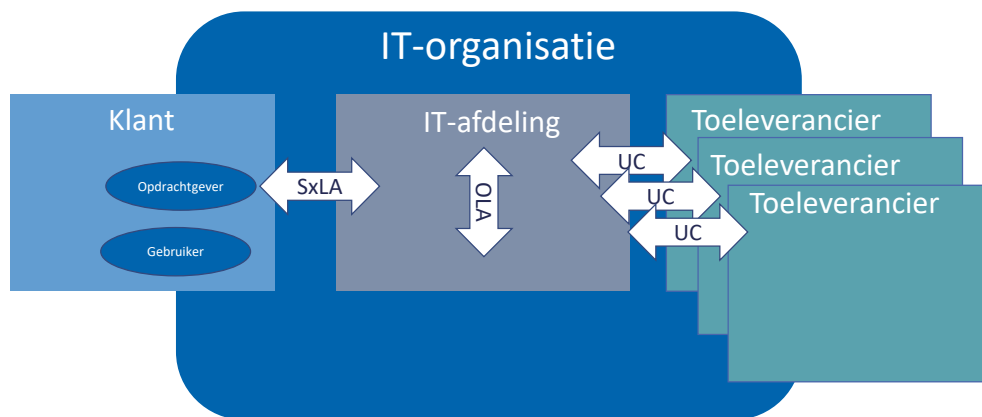
10 minuten



Presenteer

Eén persoon presenteert het resultaat aan de andere groepen.

De IT-organisatie is groter dan de IT-afdeling



BLOK 2

HET VAKGEBIED: ITSM & ISM



- » **IT-Service Management**
 Het organiseren van de werkwijze van de IT-organisatie
- » **Practice, Proces & Procedure**
 Van een theoretisch kader naar een praktisch toepasbaar holistische aanpak
- » **De ISM inrichtingsprincipes**
 De uitgangspunten waarop ISM is gebaseerd.

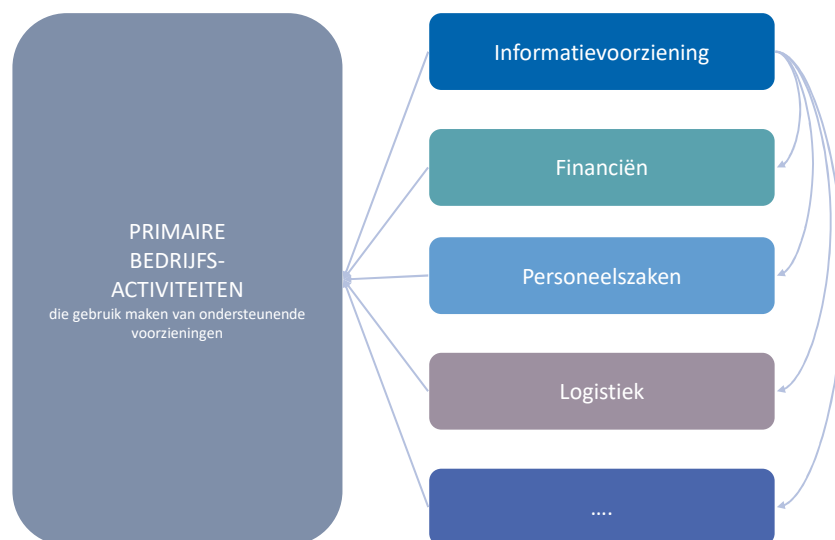
Werken in IT-dienstverlening

Als **IT-ORGANISATIE** maken we met de **OPDRACHTGEVERS AFSPRAKEN** over de **IT-DIENSTEN**.

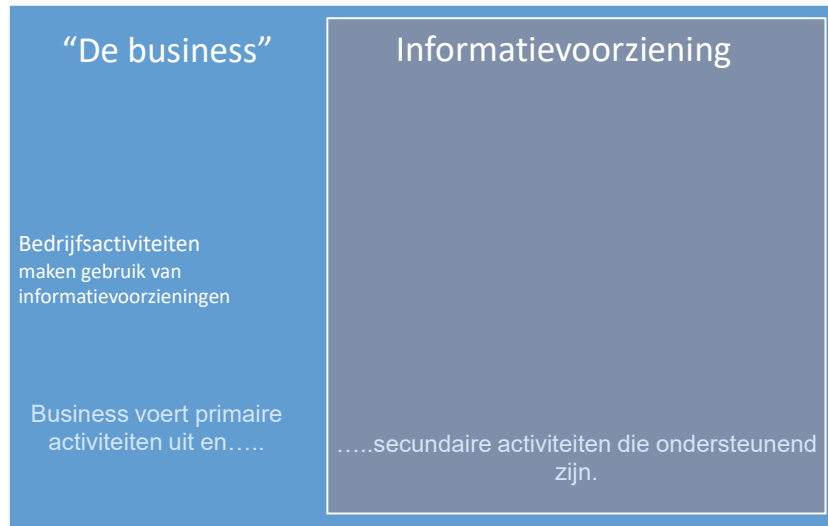
We ontwerpen, creëren en realiseren deze volgens de **WERKWIJZE** waarin **PEOPLE** (mensen) werken volgens **PROCESSEN** met behulp van **PRODUCTEN** (tools, documentatie, instructies).

Alles wat we doen moet **WAARDE** toevoegen voor de Klant en/of IT-organisatie!

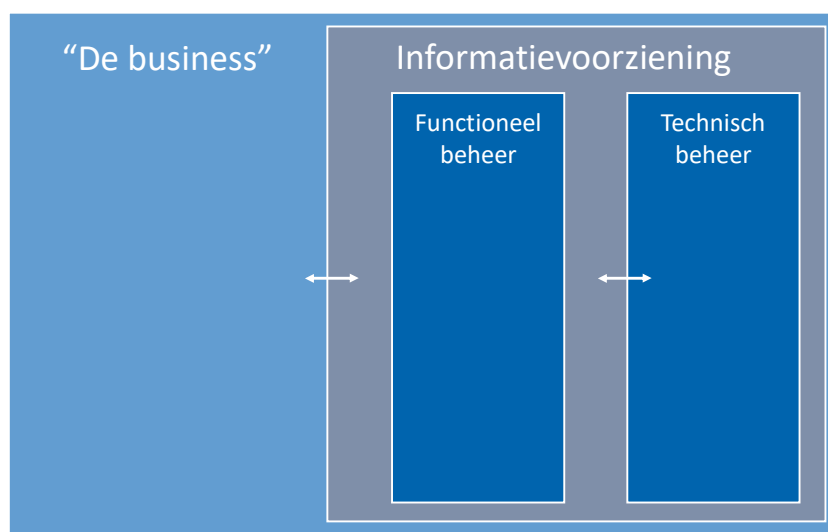
Primaire en secundaire activiteiten



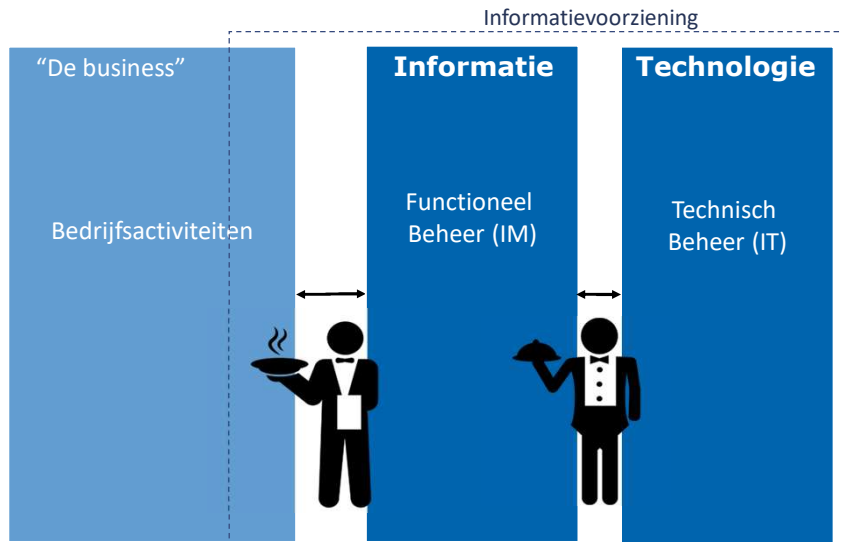
Primaire en secundaire activiteiten



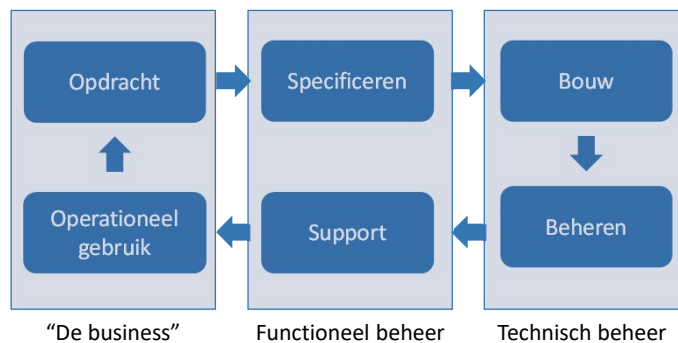
Primaire en secundaire activiteiten



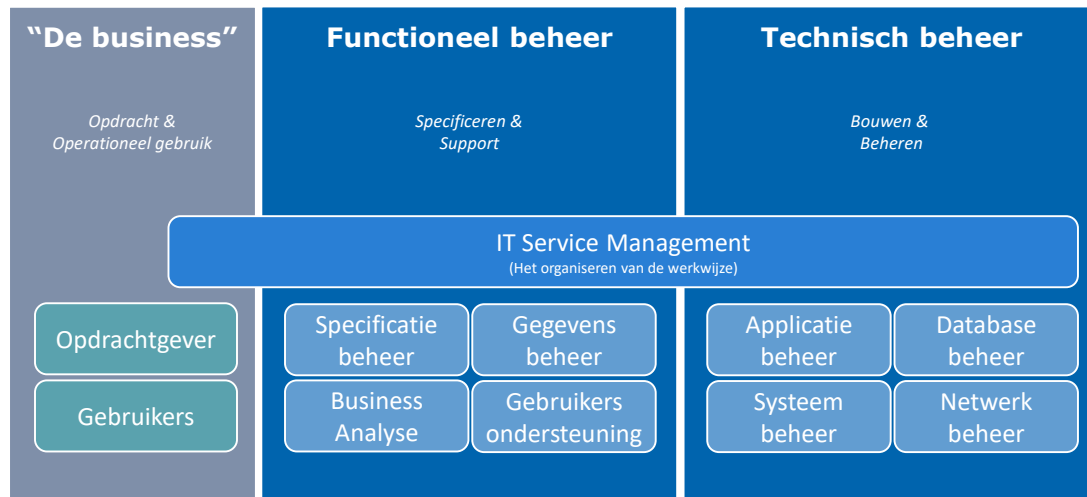
Primaire en secundaire activiteiten



De levenscyclus van een IT-dienst



Rollen in de IT-dienstverlening



IT Service Management

Is het **organiseren** van de **werkwijze** om **IT-diensten** te realiseren.



ISM principes en uitgangspunten

- | | |
|-------------------------|--|
| ▪ Customer Value | alles is gericht op het creëren van klantwaarde |
| ▪ Co-creation | creëren van diensten vraagt samenwerking |
| ▪ Holistisch | het geheel aan middelen doet er toe |
| ▪ Integratie | integratie people, proces en product is noodzaak |
| ▪ Flow | processtappen voegen waarde toe, zonder 'stilstandt' |
| ▪ Keep IT simple | maak het niet te complex |
| ▪ Standaardisatie | standaardisatie zorgt voor eenvoud |
| ▪ Continual improvement | zwakke plekken worden aangepakt |
| ▪ Automatiseer | ondersteun People en Proces met juiste Producten |

Het ISM-operatingmodel

