
IT Organisatie

ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

A solid orange horizontal bar at the bottom of the slide.

Cursusinhoud

- ❑ Hoofdstuk 1: Inleiding
- ❑ Hoofdstuk 2: De woordenschat van ITIL
- ❑ Hoofdstuk 3: Service Strategy
- ❑ Hoofdstuk 4: Service Design
- ❑ Hoofdstuk 5: Service Transition
- ❑ Hoofdstuk 6: Service Operation
- ❑ Hoofdstuk 7: Continual Service Improvement

Hoofdstuk 1

INLEIDING



Wat is ITIL? Information Technology Infrastructure Library

Vergelijk het met het **openen van een nieuw restaurant**

- *Je kan ITIL het beste vergelijken met een set van richtlijnen om de basisvoorwaarden in te richten voor de realisatie van een restaurant. Met alleen een goede kok ben je er niet, je hebt personeel nodig, logistiek, inkoop, een goede locatie, uitstraling en veel meer. ITIL gaat in op al deze onderwerpen (dit zijn de processen).*
- *ITIL is een set van boekjes (recepten / richtlijnen) waarin de processen beschreven worden die essentieel zijn voor een IT dienstverlener om kwaliteit te kunnen leveren. Deze processen worden met elkaar in verband gebracht. Ze zijn gedocumenteerd in een reeks van boeken (de bibliotheek).*



Wat is ITIL?

- OF vergelijk het met de **inrichting van een bakkerij**:
- *Met alleen een goede bakker ben je er niet. Je hebt personeel nodig, logistiek, inkoop, een goede locatie, uitstraling en nog veel meer.*
- *Met ITIL heb je een set van richtlijnen om de basisvoorwaarden in te richten voor in dit voorbeeld de realisatie van jouw bakkerij.*

De reden voor ITIL

Slechte voorbeelden

Eind jaren '90 wou de Canadese overheid een systeem opzetten voor de registratie van vuurwapens. Het project werd begroot op **200 miljoen dollar**. Nadat het contract werd afgesloten, werden er door bemoeienis van politiek en lobbygroepen meer dan duizend wijzigingen aangebracht in de oorspronkelijke vereisten. Omdat het contract al getekend werd vielen deze wijzigingen niet in het oorspronkelijke plan, en liep de kost op tot **700 miljoen**. Bovendien kostte het **75 miljoen per jaar** om het operationeel te houden.

Tegen 2004 was de kostprijs opgelopen tot **1 miljard dollar**, terwijl het de bedoeling was dat het project break-even kon draaien.

De reden voor ITIL

Slechte voorbeelden

Knight Ridder was begin jaren '80 één van de grootste krantenuitgevers van de Verenigde Staten. Ze vatten het plan op om via een systeem dat erg lijkt op teletekst krantenartikels en andere informatie te verspreiden. Om Viewtron, zoals de dienst genoemd werd, te gebruiken was een terminal nodig die in die tijd ongeveer 700 dollar kostte. Door het gebruik van kleuren en interactiviteit was het systeem de PC's uit die tijd ver vooruit.

Door de hoge kost van de terminal werd het systeem geen groot succes. De grootste kost voor het bedrijf waren de contracten met leveranciers van informatie, terwijl het vooral het interactieve gedeelte was dat gebruikt werd. De dienst werd in 1986 stopgezet.

Wat is ITIL

- Ontstaan binnen de Britse overheid om het beheer van IT-projecten beter te organiseren
- Gesprekken met verschillende soorten IT bedrijven over wat **best practices** waren
- Eerste versie verscheen eind jaren '80 in 31 boeken
- De versie van 2007 bestaat uit 5 boeken, ITIL v3 in 2011 is een versie update. ITIL v4 is nieuw in 2019

Waarom ITIL?

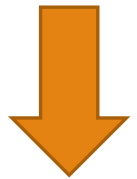
Het beheer van ICT (de diverse systemen en applicaties) wordt steeds complexer

Hiervoor zijn er vele oorzaken, zoals:

- De opvolging van nieuwe applicaties en systemen gaat sneller.
- ICT wordt versneld ingevoerd in diverse bedrijfsprocessen.
- De globalisering
- Toenemende complexiteit op de desktop (eigen applicaties, cloud applicaties)
- Decentralisatie van bevoegdheden (dus ook applicaties en systemen)
- Invoering van client/server applicaties
- Kostenbeperkingen
- ...



IT beheer
complexer



Structuur
nodig

Zie ook filmpje op Pluralsight:

[Pluralsight Why-is-ITIL-important](#)



De 5 boeken van ITIL 2011

LET OP: DE VERSIE UIT 2007
ZIET ER HETZELFDE UIT OP EEN
ZWARTE ACHTERGROND

Voordelen van ITIL: beter zicht op totale KOST

Het is moeilijk in te schatten wat IT écht kost. Bovendien zijn sommige kosten wel**zichtbaar** (bv. aankoop van materiaal, energie om alles draaiende te houden, ...), maar er zijn ook vele “**verborgen kosten**”, bijvoorbeeld kosten van

- **Downtime tijd**

- Jaarlijks wereldwijd 3,2 miljard Eur misgelopen aan inkomsten door het uitliggen van IT infrastructuur¹
- Per jaar gemiddeld 2 werkweken dat een personeelslid niet productief kan zijn door problemen met IT²

- **Onderhoud**

- Totale kostprijs van een systeem is aankoop én onderhoud van een systeem (herstellen, updaten, beveiligen, ...)
- 80% van de kostprijs van een computer in een bedrijf wordt gemaakt na aankoop van hardware en software

Voordelen van ITIL: beter zicht op de totale KOST

Andere voorbeelden van “**verborgen kosten**”:

- **Training** (belangrijk dat gebruikers met je nieuwe systeem kunnen werken)
 - Formele trainingen: opleiding die je organiseert voor de gebruikers
 - Informeel: de tijd dat een werknemer niet met het gewone werk bezig is omdat hij een collega helpt met een probleem
- **Ervaring voor de eindgebruiker**
 - Een systeem aangepast aan de gebruiker levert productiviteit op
 - Snelheid van uitvoering
 - Aangenamer werk (bijvoorbeeld door het vermijden van repetitieve handelingen)

Voordelen van ITIL: beter zicht op de totale KOST

- **Rechtstreekse of directe kosten:** dit zijn kosten zoals voor materiaal, grondstoffen en uren van direct personeel die vrij eenvoudig zijn toe te wijzen aan een product, dienst, afdeling of klant.

Bv. Kosten van materiaal (aankoop van computers)

Bv. Kosten van arbeid, bv. het loon van een medewerker een auto in elkaar zet zijn directe kosten voor die auto

- **Onrechtstreekse of indirecte kosten:** ook **overheadkosten:** dit zijn kosten die je niet rechtstreeks kan toewijzen aan één product, dienst, afdeling of klant. Ze worden via een verdeelsleutel toegewezen.

Bv. De kosten van een directeur die verantwoordelijk is voor verschillende afdelingen

Bv. De kost van smeermiddelen of reserveonderdelen voor machines

Bv. schoonmaakmaterialen, kantoorbenodigdheden

Voordelen van ITIL: beter zicht op de totale KOST

Een belangrijk begrip binnen ITIL is:

TOTAL COST OF OWNERSHIP

= de **totale kostprijs** van een systeem over de **totale levensduur** van een systeem.

Zowel *rechtstreekse* kosten als *onrechtstreekse* kosten worden hierbij bekeken.

Dit maakt het voor het bedrijf makkelijker om de juiste beslissingen te nemen.

Voordelen van ITIL: Betere KOSTcontrole

Betere kostcontrole door betere inschatting van **capaciteit**.

Er gaat ook veel geld verloren doordat IT-infrastructuur niet goed is afgestemd op de noden van het bedrijf, en er zo *onvoldoende of teveel capaciteit* aanwezig is.

- Te weinig capaciteit -> productiviteit wordt beknot door de infrastructuur
- Te veel capaciteit -> beperkte middelen worden niet efficiënt gebruikt

Richtlijnen rond "Capacity Management" in ITIL geven hier een antwoord op.

De voordelen van ITIL: Productiviteitsverhoging

- **Aanwezige personen worden zo efficiënt mogelijk ingezet:**

Duidelijke rol en verantwoordelijkheden voor iedereen in de organisatie, geen dubbele bevoegdheden

- **Voorbeeld efficiëntie: De service desk**

Een bedrijf dat ITIL implementeerde op de helpdesk meldt de volgende verbeteringen:

- ✓ Aantal behandelde incidenten daalde met 19 procent
- ✓ De behandeltijd per incident daalde met 40 procent



De voordelen van ITIL: Implementatie

- ITIL is succesvol toegepast in heel veel bedrijven. Hierdoor heeft het gezorgd voor een gedeelde woordenschat, één van de grote verdiensten van het Framework.
- ITIL is erg populair
 - omdat het niet aan een product gebonden is: de software die je gebruikt staat los van de implementatie
 - omdat het geen set van geboden en verboden is: je kan alles aanpassen aan wat voor jouw bedrijf logisch is
 - omdat het niet alles of niets is: je kiest zelf welk onderdeel je implementeert en wanneer, en welke niet

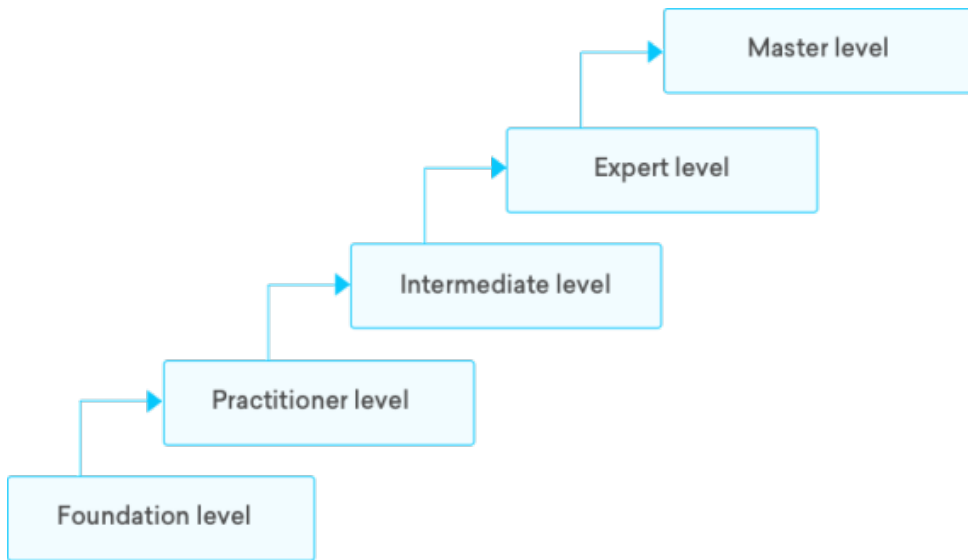




De Valkuilen van ITIL

- Gebrek aan motivatie en betrokkenheid van het management
- Teveel theoretische modellen en diagrammen
- Instructies worden niet neergeschreven of up-to-date gehouden
- Het bedrijf is te ambitieus
- Het bedrijf verliest momentum

Certificaten



Waarom nodig? Het geeft je voordelen als je in IT-ondersteuning werkt



Beter voorbereid

Door kennis van ITIL kan je je werk beter beheersen, en dus productiever en efficiënter werken



Professionele vooruitgang en een mogelijk beter salaris

Ook afhankelijk van je ervaring maar het is een officiële erkenning voor je kennis.



Spreek de taal van IT professionals

Het is een veelgebruikt framework voor IT Service Management. De terminologie wordt gehanteerd door vele IT-professionals in alle industrieën en gebieden. Je spreekt een taal die breed geaccepteerd en erkend is.



Een blik op het groter geheel

Het geeft een holistisch beeld van hoe de IT en het bedrijf bij elkaar passen. Dit geeft je een beter perspectief op diverse IT-initiatieven, maar het garandeert ook dat uw beslissingen overeenkomen met de hogere bedrijfsdoelstellingen.

Hoofdstuk 2

DE WOORDENSCHAT VAN ITIL

Zie ook filmpje op Pluralsight:

[Pluralsight ITIL Vocabulary](#)

Een Service (een Dienst)

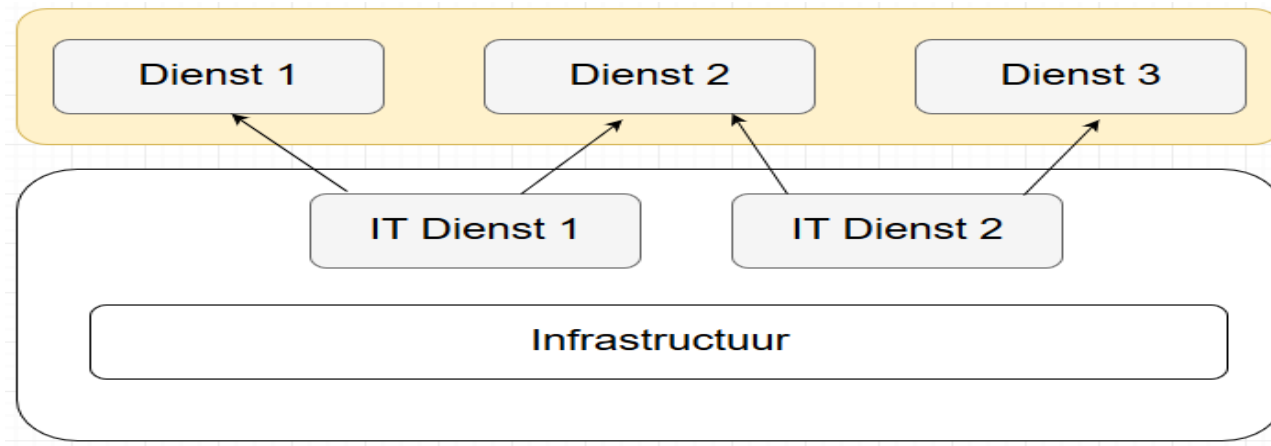
Een manier om **waarde te leveren aan klanten** door het faciliteren van uitkomsten die klanten willen realiseren zonder dat zij de specifieke kosten en risico's moeten dragen die voortkomen uit de bedrijfsvoering van de service verlening.

- De klant is geïnteresseerd in het resultaat, niet het proces.
- ITIL onderscheidt 3 soorten diensten:
 - Een **kerndienst**: basisfunctionaliteit de klant vraagt Bv. Een klant wil kunnen werken met e-mail.
 - Een **enabling service**: een dienst die het leveren van een kerndienst mogelijk maakt
Bv. Alles dat te maken heeft met beveiliging, of het programma dat gebruikt wordt om de e-mail te openen.
 - Een **enhancing service**: een extraatje dat je gebruikt om je te onderscheiden van concurrenten
Bv. Een archieffunctie voor de e-mail binnen de cloud.

IT Service Management

Service Management: Het geheel van gespecialiseerde organisatorische vaardigheden voor het leveren van waarde aan klanten **in de vorm van diensten**.

IT Service Management: Implementatie en beheer van **kwalitatieve IT dienstverlening** die voldoet aan de behoeften van de bedrijfsvoering. IT-servicemanagement wordt uitgevoerd door IT-service providers in een juiste combinatie van **mensen, processen en IT**



IT Service Management

IT Service management, en dus ook waar ITIL om draait, is de IT-afdeling zo organiseren dat het de taak van het leveren van IT-diensten aan de rest van het bedrijf zo goed mogelijk uitvoert rekening houdend met de vereisten van het bedrijf. Dat is het doel, ITIL is slechts een hulpmiddel om dit doel te bereiken.

Wie is wie ?

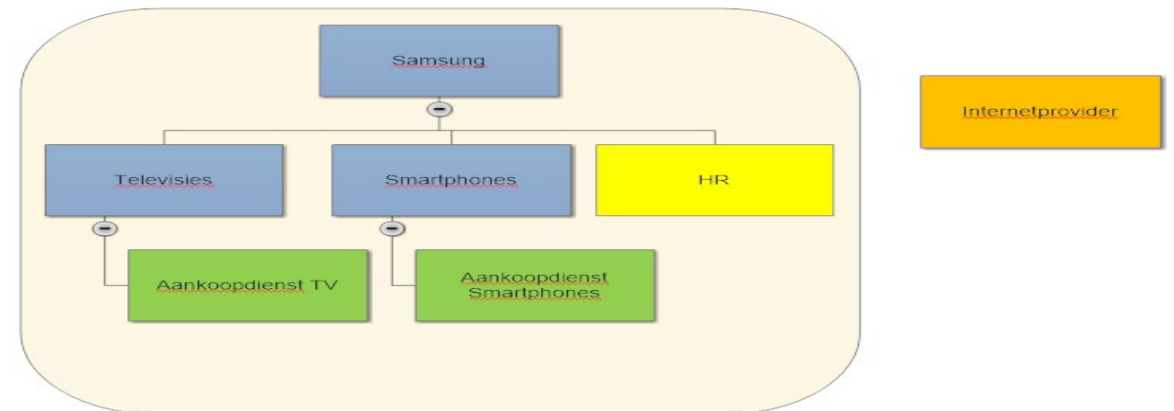
De klant (customer): Degene die betaalt voor de diensten

De (eind)gebruiker (user): Degene die het eindproduct gebruikt

De gebruiker beslist niet over de aankoop of contracten omtrent IT-diensten en is dus niet de klant. Hij heeft hoogstens een adviserende rol.

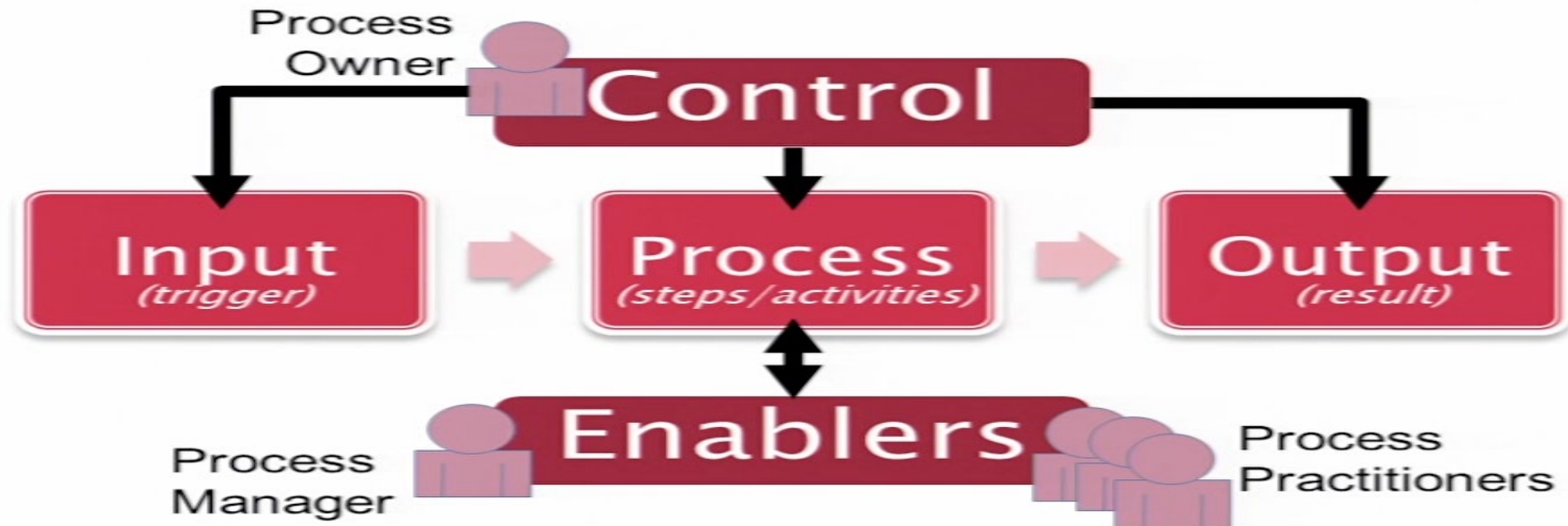
Leveranciers (suppliers) of dienstverleners: leveren goederen of diensten die je nodig hebt om je diensten te kunnen leveren.

- Interne dienstverleners **bv aankoopdienst**
- Gedeelde service-eenheid **bv HR**
- Externe dienstverlener **bv internetprovider**



Processen

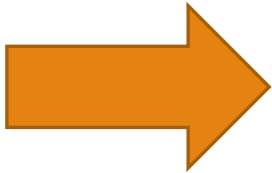
ITIL is opgebouwd uit verschillende processen (26 in totaal), verdeeld over de vijf boeken met aanbevelingen



Input/output van een proces

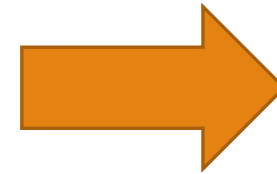
Input:

Bankkaart erin
Pincode
Verzoek om geld op te halen



Output:

Bankkaart eruit
Geld van rekening
Geld in cash



Processen

Een proces is een reeks van stappen, met een bepaalde trigger en een bepaald resultaat

- De trigger is een bepaalde gebeurtenis zorgt ervoor dat het proces gestart wordt
- Door de stappen te doorlopen kom je tot een specifiek resultaat, het doel van het proces
- Een proces moet meetbaar zijn, zodat bekeken kan worden of het goed werkt of niet
- Het resultaat moet van belang zijn voor een stakeholder of klant
- Het proces moet gedocumenteerd zijn

Vooraf de laatste eigenschap wordt al eens vergeten

De Proces Owner

De Proces Owner draagt de **eindverantwoordelijkheid** voor een proces

- **Ontwerpt en documenteert** een proces
- **Verbetert** het proces zodat het blijft aansluiten bij het beoogde doel
- **Meet** de resultaten zodat hij kan controleren of het resultaat is wat verwacht wordt
- **Geeft training** aan de betrokkenen bij het proces en zorgt dat de richtlijnen worden nageleefd

Voorbeeld **Proces** nieuw personeelslid

Enablers

De enablers van een proces zijn de uitvoerders:

- **Process Practitioners** zijn personen die binnen een proces een bepaalde taak hebben.
- **Process Managers** zijn de personen onder wie deze werknemers werken (hoofd van bijvoorbeeld de infrastructuur-dienst)

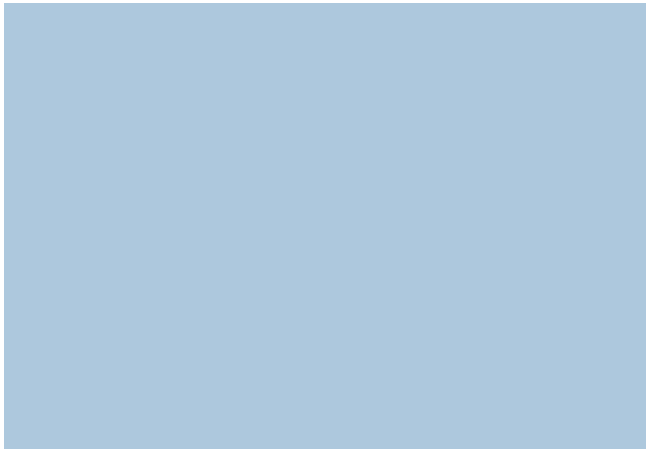
Het is mogelijk om meerdere rollen tegelijk te vervullen, let er wel mee op dat altijd duidelijk is welke rol je op welk moment uitoefent.

Functies en Rollen

Functies zijn groepen binnen een bedrijf die gespecialiseerd zijn in een bepaald soort taken. (bijvoorbeeld de Serverdienst verantwoordelijk voor het serverbeheer, Laptopdienst of Service desk verantwoordelijk voor ondersteuning van eindgebruikers)

Rollen in ITIL zijn erg specifiek: het zijn de verantwoordelijkheden die binnen een proces aan een persoon of dienst is toegewezen bv een rol binnen het incident management proces om een computerprobleem op te lossen

Je functie binnen een bedrijf wijzigt niet vaak (tenzij je van afdeling wisselt), je rol wisselt meerdere keren per dag afhankelijk van het proces dat je aan het uitvoeren bent.



Belang van verantwoordelijkheid van een proces

Vele processen lopen in het honderd omdat het niet helemaal duidelijk is **wie welke verantwoordelijkheid** heeft.

Om dit op te lossen kan je een **RACI-model** maken. Dit is een verantwoordelijkheid van de proceseigenaar.

Parabel

Er waren eens drie mensen: iedereen, iemand en Niemand. Op een dag moest er een belangrijke opdracht worden vervuld. Iedereen dacht dat iemand die taak wel op zich zou nemen. Hoewel iedereen de opdracht kon vervullen, deed Niemand het. Daarom werd iedereen boos op iemand. Het was zijn taak en nu had Niemand die uitgevoerd! Iedereen dacht dat Niemand de opdracht had kunnen doen, maar Niemand had zich gerealiseerd dat iedereen juist zo graag wilde. Aan het einde beschuldigde iedereen iemand omdat Niemand deed wat iedereen had kunnen doen.



Het RACI model

R	Responsible
A	Accountable
C	Consulted
I	Informed

Het RACI-model is een manier om de **verantwoordelijkheden** van iedereen binnen een proces op een eenvoudige manier duidelijk te maken. Het bestaat uit een oplistng van stappen binnen een proces, een lijst van verantwoordelijken in het proces, en hun taak.

- Responsible verantwoordelijk voor het uitoefenen van de stap
- Accountable heeft de eindverantwoordelijkheid over het resultaat van de stap
- Consult moet geraadpleegd worden
- Inform moet ingelicht worden

Accountable



Responsible



Je kan maar “1 A” hebben per taak.



Zo kan je ook maar
1 buschauffeur hebben.

Een taak zonder “A” is niet mogelijk.



Een bus zonder
buschauffeur kan immers ook niet.

(nog niet ;-)

Andere opmerkingzaamheden.

- Te veel “R” (responsibles) is niet goed.
- Geen “R” is niet goed, want dan zal niemand het werk doen.
- Te veel “C” -> traagheid van beslissingen.
- Niet genoeg “I” kan erop wijzen dat er niet genoeg communicatie is in een team.

RACI



Thuis, op school of op het werk,
Een RACI-matrix kan overal zijn nut hebben.

RACI



Het RACI model

Process Name / Description: *Installeren nieuwe werknemer*

Created On: *1-Jan-16* Revision: *12/03/2016*

Created by: *Bram Verhulst*

	Aankoop	Facilities	Network	Server	Desktop
Bestel een nieuwe laptop	A R	I	-	-	R C I
Maak een bureau klaar	-	A 'R	I C	-	I
Zorg voor een netwerkvervinding	-	I C	A R	I	-
Maak een account en emailadres	-	-	-	A 'R	I
Configureer de Laptop	-	I	-	I	A R
Lever de nieuwe laptop af	-	-	-	-	A R
R = Responsible, A = Accountable, C = Consulted, I = Informed					

Voorbeeld RACI

Activiteit	Functionaris			
	Verkoper	Planner	Uitvoerder	Directeur
Opdracht verwerven	R	C	I	A
Opdracht plannen	I	R	C	A
Opdracht uitvoeren	I		A/R	
Opdracht evalueren	A/R		C	I



Het
Service
Lifecycle
model

Het Service Lifecycle Model

Sinds 2007 zijn de verschillende processen ondergebracht in het Service Lifecycle Model. Het model volgt de **levensloop van een IT-dienst**

Service Strategy

Service Design

Service Transition

Service Operation

Continual Service Improvement

Service Lifecycle Processes

Service Lifecycle Governance Processes

Service Strategy Processes

Financial Management

Service Portfolio Management

Demand Management

Strategy Management

Business Relationship Mgmt

Continual Service Improvement
Processes

7-Step Improvement Proc.

Operational Service Lifecycle Processes

Service Design Processes

Service Transition Processes

Service Operation Processes

Design Coordination

Service Catalogue Management

Service Level Management

Capacity Management

Availability Management

IT Service Continuity Management

Information Security Management

Supplier Management

Change Management

Service Asset and Configuration Management

Knowledge Management

Transition Planning and Support

Release and Deployment Mgmt

Change Evaluation

Service Validation and Testing

Event Management

Incident Management

Request Fulfillment

Problem Management

Access Management

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Een manier om waarde te leveren aan klanten door het faciliteren van uitkomsten die klanten willen realiseren zonder dat zij de specifieke kosten en risico's moeten dragen die voortkomen uit de bedrijfsvoering van de service verlening.

Wie draagt de risico's van de te leveren dienst

- A) De klant
- B) De IT-dienst
- C) De Service Provider
- D) De Service Desk

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Welke van de volgende beweringen is correct?

1. Alle processen hebben een Proces Owner
2. Alle processen hebben één of meer inputs en leveren een bepaalde output op
3. Alle doelen van een proces moeten meetbaar zijn
4. Alle processen moeten een doel hebben

A) 1 en 2

B) 2 en 4

C) Alle beweringen zijn correct

D) 1, 2 en 4

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

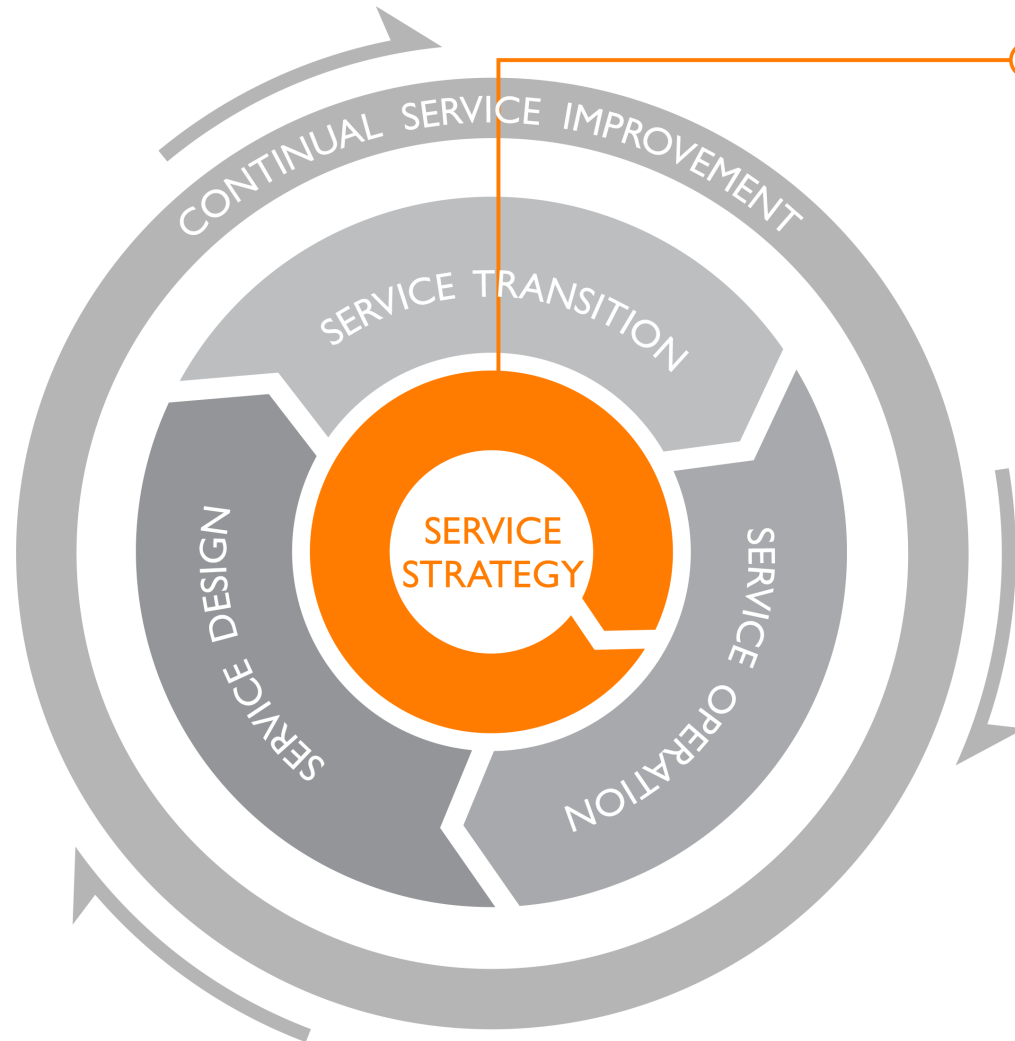
Wat wordt verwacht van iemand die een I bij zijn naam heeft in een RACI model?

- A) Zij vertellen anderen over de voortgang van een project
- B) Zij voeren persoonlijk een activiteit uit
- C) Zij beheren een activiteit
- D) Zij worden op de hoogte gehouden van een activiteit

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wie documenteert een process, leidt het personeel op om een process uit te voeren, meet de resultaten en verbetert een process?

- A) De Process Manager
- B) De Process Function
- C) Een Process Practitioner
- D) Een Process Owner



○ SERVICE STRATEGY

Service Portfolio Management

Demand Management

Financial Management

Business Relationship
Management

Service Strategy

Welke diensten moeten we aanbieden, en aan wie?

Hoe onderscheiden we ons van onze concurrenten?

Hoe zorgen we voor echte meerwaarde voor onze klanten?

Hoe moeten we strategische investeringen aanpakken?

Hoe bepalen we de kwaliteit van een dienst?

Hoe verdelen we middelen efficiënt over verschillende diensten?

Hoe lossen we competitie op tussen verschillende diensten voor schaarse middelen?

Service Strategy

- Service Strategy is boek 1 van ITIL
- Gericht op de overkoepelende strategie minder technisch: meer waarom?, minder hoe?
- Vooral een zaak van management, maar toch belangrijk om de concepten te kennen
- Doelen volgens ITIL:
 - Een begrip voorzien over wat de strategie is.
 - Zorgen voor een goede relatie tussen klanten en de IT-dienstverlener.
 - Definiëren hoe waarde wordt gecreëerd.
 - Bepalen welke diensten worden aangeboden en aan wie.

Het begrip waarde

Service Management draait rond het leveren van **waarde**, voor je een strategie kan opstellen moet je weten wat waarde juist is:

- Waarde draait niet enkel rond de kostprijs
- De klant is de enige die de waarde van een product kan bepalen
- Afhankelijk van
 - Verwachtingen van de klant
 - Voorkeuren van de klant
 - Eerdere ervaringen van de klant



Nut en Waarborg

Waarde wordt bepaald door twee factoren

Nut (Utility) van een product, wordt bepaald door de geschiktheid van een product voor een bepaald doel
= is het geschikt voor het doel

Waarborg (Warranty) van een product, wordt bepaald door hoe goed het product de taak kan uitvoeren
= is het geschikt om te gebruiken

Nut spreekt voor zich, waarborg draait rond dingen als betrouwbaarheid, voldoende capaciteit, levensduur, ...

Resources en Capabilities

Om waarde te creëren heeft elk bedrijf zowel resources als capabilities.

Resources (hulpbronnen) zijn de tastbare middelen van het bedrijf: dingen zoals kapitaal, infrastructuur, software, ... Je kan resources relatief eenvoudig aankopen.

Capabilities (mogelijkheden) zijn de niet-tastbare middelen van het bedrijf: kwaliteit van het management, ervaring, prestige,... Deze dingen zijn moeilijk te verkrijgen.

Aangezien iedereen mits voldoende kapitaal dezelfde toegang heeft tot dezelfde hulpbronnen, zijn het vooral de capabilities die het verschil maken tussen bedrijven.

Strategy Management voor IT Services

Strategy Management is een eerst proces uit Service Strategy

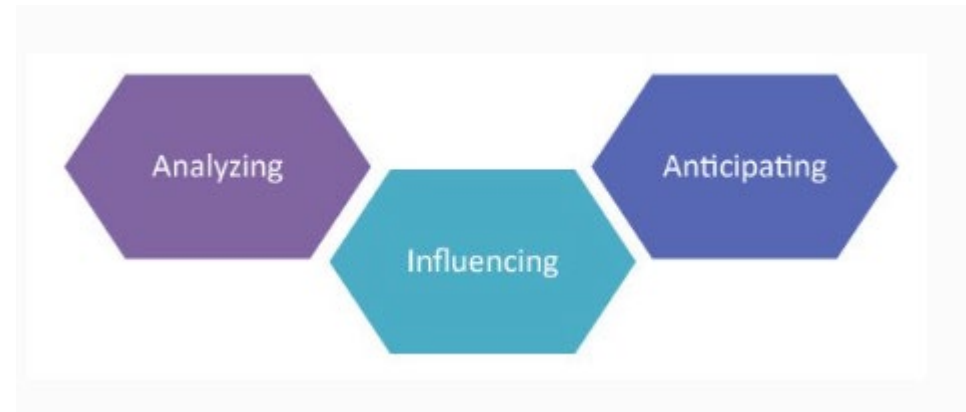
- Moet leiden tot een **Strategisch Plan**:
 - Wie zijn onze klanten?
 - Wat willen onze klanten?
 - Leveren onze huidige diensten wat de klanten willen?
 - Hoe zetten we ons in de markt zodat wij de logische aanbieder zijn voor onze klanten?
 - Kunnen we met onze huidige diensten nieuwe markten aanboren?
 - Zijn er nieuwe diensten die we kunnen aanbieden om een gat in de markt te vullen?
- Proactief in plaats van reactief

Demand Management

Analyseren van Bedrijfsactiviteitenpatroon (Pattern of Business Activity)

Begrijpen, anticiperen, beïnvloeden van de vraag van de klant naar services.

- Meten van de pieken en dalen in gebruik
- Voorspellen van pieken en dalen
 - Goed contact met de klant nodig
- Sturen van de vraag



Voorloper van Capacity Management uit de Design-fase

Service Portfolio Management

De juiste mix van services aanbieden

- Een evenwicht tussen investeringen in IT en de doelen van het bedrijf

Opbouwen van een **Service Portfolio**

- Service Pipeline: Diensten in ontwikkeling
- Service Catalogue: Diensten die momenteel worden aangeboden
- Retired Services: Diensten die niet meer worden aangeboden

Verantwoording van elke Service met een **Business Case**

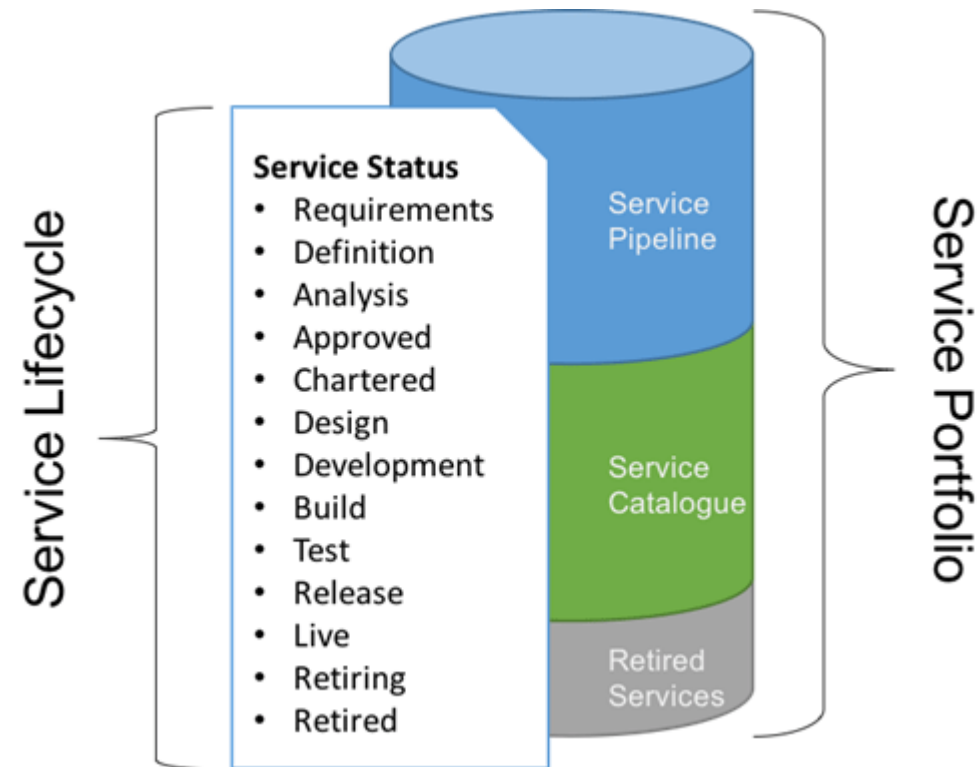
- Rechtvaardiging voor de aangeboden dienst
- Inschatting van de verbonden kosten

Our Services

Voorbeeld



Service Portfolio Management



Financial Management

Het aanwezige kapitaal moet op een verantwoorde manier geïnvesteerd worden

- **Welke dienst kost hoeveel en waarom?**

Belangrijk om op de IT-diensten een monetaire waarde te plakken zodat ook niet-technisch personeel deze waarde kan inschatten, en juiste beslissingen kan nemen

Drie subprocessen:

- Budgetering: Welk budget is beschikbaar, en hoe worden deze toegewezen?
- Boekhouding: Hoe zijn de middelen effectief gebruikt?
- Facturering: Hoe betaalt de klant voor gebruikte diensten?

Business Relationship Management

Eén aanspreekpunt tussen de klant en de leverancier van een dienst

Vertalen van noden van de klant naar technische doelstellingen, en opmerkingen van IT begrijpbaar overbrengen naar de klant.

Moet op de hoogte zijn van beide kanten

Volgens ITIL:

“Hij zorgt ervoor dat de verwachtingen van de klant niet hoger zijn dan wat de klant wil betalen, en dat de dienstverlener in staat is de verwachtingen van de klant kan beantwoorden, voor er akkoord gegaan wordt de dienst te leveren”

Resultaat van Service Strategy

Na deze fase moeten de volgende dingen beschikbaar zijn:

- Een overzicht van de diensten die worden aangeboden.
- Een lijst van doelstellingen van het bedrijf, en een akkoord om diensten te financieren.
- Een lijst van voorwaarden vanuit de bedrijfskant of uitdagingen die opgelost moeten worden (Let op: dit zijn geen technische voorwaarden, in deze fase wordt er enkel gekeken naar de zakelijke kant.)
- Gedocumenteerde gebruikspatronen die de basis zullen vormen voor Capacity Management in de ontwerpfase.
- Elke regelgeving, strategie of beperking waarbinnen de design fase moet werken (bijvoorbeeld: wij willen ons profileren als een groen bedrijf.)

Deze documenten vormen de basis waarmee Service Design aan de slag gaat

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is waar over het patroon van de vraag die door een klant gegenereerd wordt?

- A) Ze worden gedreven door Pattern of Business Activities
- B) Ze zijn onmogelijk te voorspellen
- C) Ze zijn onmogelijk te sturen
- D) Ze worden gedreven door het leveringschema opgesteld door Capacity Management

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is het hoofddoel van Service Strategy

- A) Constante verbetering van de dienstverlening
- B) Het implementeren van een Service
- C) Het opstellen van procedures
- D) Doelen en beleid bepalen

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat zijn de bestanddelen van een Service Portfolio

- A) Service Portfolio, Business Service Catalogue, Technical Service Catalogue
- B) Service Knowledge Management System, Service Portfolio, ServiceLifecycle
- C) Service Pipeline, Service Catalogue, Retired Services
- D) Chartered, Operational, Retired

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is correct over de waarde die door een dienst gecreëerd wordt?

- A) De perceptie van de klant is een belangrijk onderdeel van de waarde
- B) De waarde kan enkel in financiële termen uitgedrukt worden
- C) De doelen van de dienstverlener zijn belangrijk voor de waarde van de dienst
- D) De voorkeuren van de dienstverlener bepalen de waarde van een dienst

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is een Business Case?

- A) Een hulpmiddel voor het nemen van beslissingen en het opmaken van plannen
- B) Een document om toekomstige vergelijkingen te maken
- C) Een document dat aangeeft hoeveel middelen we in infrastructuur geïnvesteerd hebben
- D) Een document dat de waarde van een dienst bepaalt

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wie is de belangrijkste stakeholder die de waarde van een dienst bepaalt?

- A) De klant
- B) IT Management
- C) Financial Management
- D) De leverancier

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is een correcte definitie van het begrip warranty volgens ITIL?

- A) Is de dienst geschikt voor zijn doel?
- B) Klanten hebben waarborgen over de beschikbaarheid, capaciteit en veiligheid van een dienst
- C) Er zullen geen problemen zijn met de onderliggende technologie
- D) Problemen worden voor een bepaalde periode gratis hersteld.

Voorbeeldvragen ITIL Foundation

Wat is het hoofddoel van Business Relationship Management

- A) Het ondersteunen van geleverde diensten
- B) Zorgen dat alle targets van een Service Level Agreement behaald worden
- C) De waarde van contracten en de efficiëntie van dienstverlening maximaliseren
- D) De noden van de klant begrijpen en er voor zorgen dat deze ingevuld worden