

IT – organisation

PE 11 december = Beroepsprofielen, ITIL inleiding/woordenschat, service strategy en service design

Beroepsprofielen in IT

Profielen in IT-development

Analist =

- Maakt een analyse van een probleem
- Vormt een brug tussen IT en Business
- Luistert naar de business / de klant, en formuleert de behoeften (voor een automateringsproject)
- Denkt na over mogelijke oplossingen
- Business analist, functioneel analist, data analist ... of algemeen “analist”, afhankelijk van de organisatie
- Je moet analytisch kunnen denken en goed luisteren naar de behoeftes van de gebruiker/klant om de requirements neer te kunnen schrijven.

Ontwikkelaar =

- Beschrijft de oplossing en de eisen waaraan een systeem moet voldoen
- Maakt het ontwerp en bouwt het systeem
- Maakt het systeem operationeel en zorgt voor een werkende oplossing
- Technische kennis is nodig. Ontwikkelen in C#, C++, Java, javascript, Python, met html/css, PHP, ... maar ook oude programmeertalen zoals Cobol worden nog gebruikt. Ook kennis van SQL is meestal belangrijk

Tester =

- Test het resultaat van een ontwikkeling en zorgt zo voor kwaliteit van de oplevering
 - ➔ Op zoek naar bugs en ze dan melden
 - ➔ Testen of het resultaat overeenkomt met de (behoeften) analyse
 - ➔ Testen of het resultaat performant is (snelheid, netwerk testen, veel gebruikers die gelijktijdig werken, ...)
 - ➔ Testen of het resultaat technisch op meerdere manieren kan gebruikt worden volgens wat nodig is (bv. in verschillende Internet browsers, op Internet of op een smartphone, ...)
- Zelf manueel testen of geautomatiseerde testen
- Er zijn verschillende soorten testen die op verschillende momenten in een project uitgevoerd worden (meer daarover in het hoofdstuk “IT-Organisatie”)

Kwaliteiten van een goede tester: nauwkeurig werken, zin voor detail, geduld om te blijven zoeken naar bugs

Algemene profielen in IT

IT – architect =

- Vormt de brug tussen de opdrachtgever, gebruikers en ontwikkelaars of system engineers
- Verantwoordelijk op hoog niveau over processen, applicaties en techniek in het bedrijf
- Heeft een breed zicht op de processen, systemen, en/of infrastructuur van het bedrijf
- Heeft een brede kennis. Richt zich op de kwaliteit
- Moet architectuurkeuzes adviseren en valideren
- Er zijn architecten op verschillende niveaus:
 - ➔ Informatie-architect / business architect
 - ➔ Software architect / applicatie architect
 - ➔ Technische architect of infrastructuur architect

Een architect moet een breed zicht hebben op applicaties, technologieën. Meestal heb je al enkele jaren ervaring voor je deze functie opneemt.

Profielen in IT infrastructuur / Systemen en netwerken

IT – beheerder =

- In de lucht houden van systemen (nadat ze gemaakt zijn)
- Zorgen dat de computers in een bedrijf werken en blijven werken. De systemen beheren en laten evolueren
- Beheer van de bijbehorende processen, procedures en documenten
- Soms beheer op afstand
- Wijzigingen / probleembeheer
- Aansturen van aanpassingen aan de systemen
- Soms een Helpdesk uitbouwen

Houding is vooral service- en oplossingsgericht: anderen moeten goed kunnen werken

Projectmanager :

- Ervoor zorgen dat het resultaat van het project overeenkomt met hetgeen afgesproken is met de opdrachtgever
- Opdrachtgever en opdrachtnemer moeten beiden tevreden zijn met het resultaat
- Moet zijn projectteam motiveren en aansturen
- Moet beschikken over uitstekende sociale vaardigheden, resultaatgericht zijn, conflicten kunnen oplossen enz
- Moet best ook wat kennis hebben van de business en/of technologie waarmee in het project gewerkt wordt
- Het hebben van “projectmanagement” vaardigheden is uiteraard heel belangrijk: kennis van projectmethodes

Programma manager :

- Is verantwoordelijk voor een heel programma (= een groep van samenhangende projecten)
- De projecten werken allemaal aan eenzelfde hogerliggend doel, nl. het doel van het programma
- Een programma manager is een meer senior functie dan een projectmanager

Voorbeeld:

- Programma: Implementatie van een nieuw software pakket voor een bedrijf dat zorgt dat toepassingen beter geïntegreerd zijn, men via internet producten kan verkopen (wat vooraf nog niet ging) en gemakkelijk een mobile versie kan maken en dat de onderhoudskosten van de toepassingen verlaagt (ze werken immers met eenzelfde architectuur en technologie) en men in de toekomst gemakkelijker op nieuwe vragen kan inspelen.
- Er zijn verschillende (deel)projecten om dit te realiseren:
 - Project 1: De pakketimplementatie zelf
 - Project 2: Vernieuwen van het randsysteem voor een gecentraliseerd persoonsbeheer
 - Project 3: Implementatie van een integratie tool
 - Project 4: Implementatie van de infrastructuur (servers, ...); ...

Elk project heeft een projectleider die verantwoordelijk is voor dat project, en het programma heeft een programma manager die het geheel van projecten aanstuurt en opvolgt. De projectmanagers rapporteren dus aan de programma manager.

Business-consultant of IT consultant :

- Advies geven op een bepaald bedrijfsaspect (vb. HR, Productontwikkeling) (business consultant)

OF over een IT technologiekeuze of manier van werken binnen IT (IT consultant)

- Soms ook helpen met de uitvoering van dat advies
- Helpt bij complexe vraagstukken
- Begeleidt veranderingen in een organisatie

Moet beschikken over uitstekende mondelinge, schriftelijke vaardigheden en luistervaardigheden.

Je moet ook heel klantgericht en servicegericht kunnen werken.

IT-Auditor :

- Beoordeelt onafhankelijk een onderdeel van de informatievoorziening
- Doet controle op de manier waarop projecten, ontwikkeling gebeurt of infrastructuur is opgezet
- Conclusie is dat het een handvat tot verbetering biedt, een advies voor verbetering
- Dit kunnen intern onafhankelijke rollen zijn (apart in de organisatie), of externe rollen (waarbij men iemand van een externe firma inhuurt om een audit te doen) (bv experts in IT Audit: Deloitte, McKinsey)

Soorten skills

Hard skills =

- Technische skills
- Je hebt hiervoor een opleiding gevolgd en/of een diploma behaald
- Voorbeelden: kennis van [programmeer]talen zoals C#, Java, Python; kennis van databanken en SQL, of Engels; kennis van Linux, Windows, Netwerken; kennis van projectmethodes zoals scrum, ...

Soft skills =

- "Personality and people skills"
- Ze kunnen deels gevormd worden (je kan erin groeien)
- Ze hangen ook af van je persoonlijkheid en kernkwaliteiten
- Voorbeelden: communicatie skills, presentatievaardigheden, team player, time management, leadership skills, resultaatgerichtheid, ...
-

Andere meer gespecialiseerde functies binnen ICT

- **Security officer:** Verantwoordelijk voor ICT security binnen het bedrijf
- **Digital development:** Web developer, App developer
- **Mobile release testers:**
 - ➔ Schrijft testscenario's uit en voert de testen uit van mobile applicaties
 - ➔ Rapporteer issues en volgt ze op
 - ➔ Begeleidt migraties naar een productie omgeving
- **Full stack developer:** Een full stack developer is een programmeur die zowel front-end als back-end werkzaamheden verricht. ... Het is een allrounder die een brede, maar doorgaans minder specialistische kennis heeft dan een back-end developer of front-end developer
- **UI designer of developer:** User experience design is het ontwerpgebied dat zich richt op de gebruikerservaring. Aan de hand van testen, gebruikersonderzoeken, statistieken en analyses wordt nagegaan hoe een gebruiker bepaalde websites, producten, apps, webtoepassingen enz. ervaart
- **RPA consultant of developer** (Robotics Process Automation): automatiseren van repetitief (iets wat zich altijd herhaalt), regel-gedreven werk (je kan er regels in herkennen die je kan automatiseren)
- **AI (Artificiële Intelligentie) of Machine Learning developer**
- **Cloud engineer:** houdt zich bezig met het analyseren, ontwerpen en ontwikkelen van cloudoplossingen
 - Wat is een cloud? De "cloud" (NI: wolk) staat voor een netwerk dat met al de computers die erop aangesloten zijn een soort 'wolk van computers' vormt. De eindgebruiker weet niet op hoeveel of welke computer(s) de software draait of waar die computers precies staan. Een gebruiker is geen eigenaar van de gebruikte hard- en software en is dus ook niet verantwoordelijk voor het onderhoud. De details van de infrastructuur worden aan het oog onttrokken en de gebruiker beschikt over een "eigen", in omvang en mogelijkheden schaalbare, virtuele infrastructuur. De cloud is dus een techniek waarmee schaalbare online diensten kunnen worden aangeboden.

- **Innovation engineer:** iemand die zich specialiseert in innovatie, innovatieve technologieën, zich bezig houdt met innovatie in een organisatie

ITIL

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).

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
- ...

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

Andere voorbeelden van “verborgen kosten”:

➔ Training

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)

- **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.
- **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.

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

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

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 upto-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.

DE WOORDENSCHAT VAN ITIL

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 die 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
 - ➔ Een enhancing service: een extraatje dat je gebruikt om je te onderscheiden van concurrenten

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

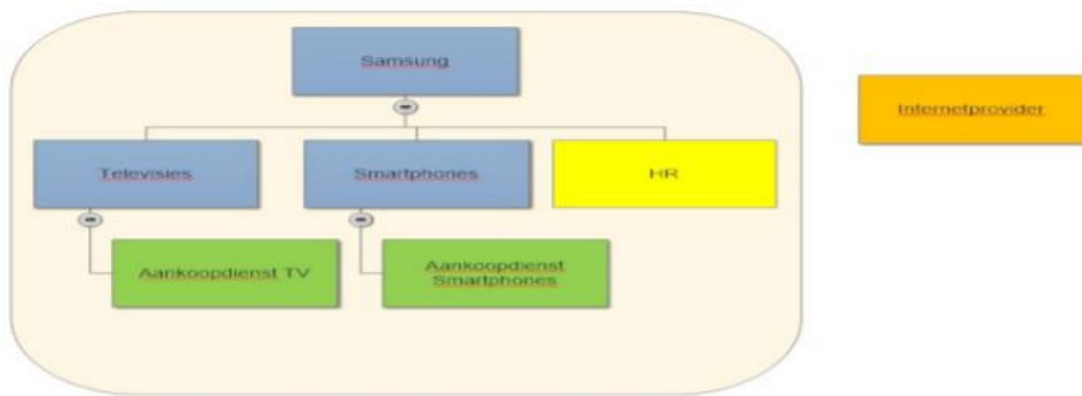
IT Service management, en dus ook waar ITIL om draait, is de IT-afdeling zo organiseren dat het de taak van het leveren van IT-diensten aan de rest van het bedrijf zo goed mogelijk uitvoert rekening houdend met de vereisten van het bedrijf. Dat is het doel, ITIL is slechts een hulpmiddel om dit doel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

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

De Proces Owner

De Proces Owner draagt de eindverantwoordelijkheid voor een proces

- Ontwerpt en documenteert een proces
- Verbeterd 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

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.

Het RACI model

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 olijsting van stappen binnen een proces, een lijst van verantwoordelijken in het proces, en hun taak.

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

- ➔ Je kan maar "1 A" hebben per taak.
- ➔ Een taak zonder "A" is niet mogelijk.

Andere opmerkingen:

- 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.

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 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
 - ➔ Definieren 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

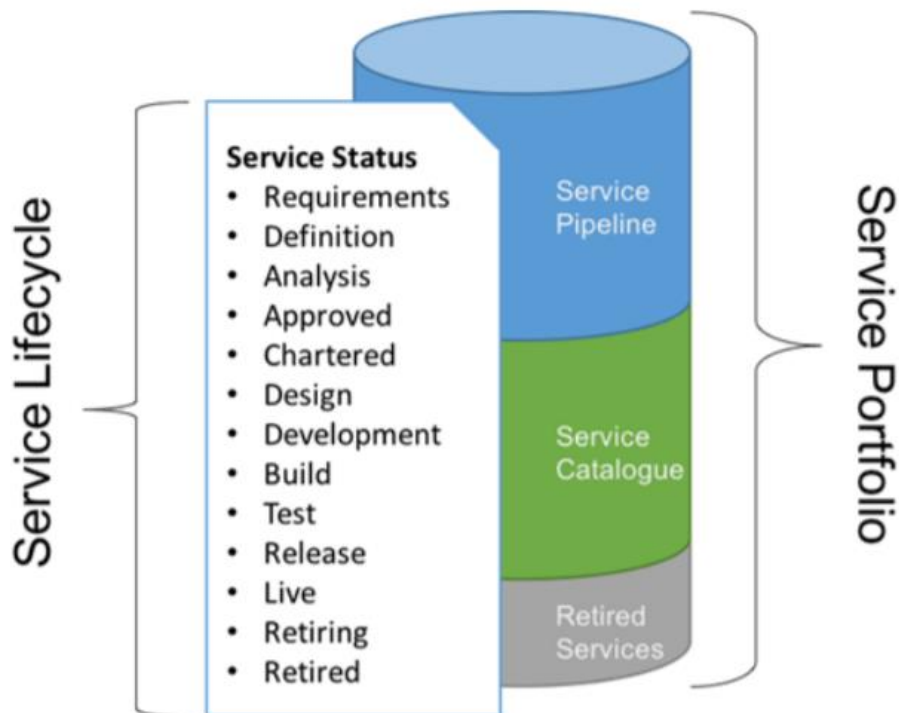
Opbouwen van een Service Portfolio

- 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

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