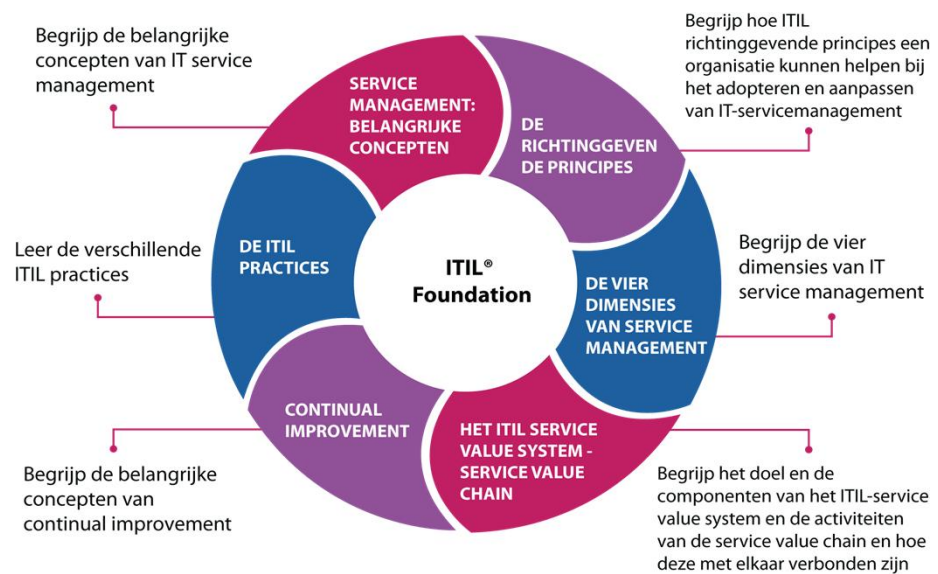




release 1.4  
Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

## Cursus Leerdoelen



Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

## Agenda dag 1

Lestijden 09.30-16.30 uur Lunchpauze 12.30-13.30 uur
<b>Onderwerpen</b>
Kennismaken
Introductie ITIL4
Begrippen
Servicewaardesysteem
Richtinggevende principes
Continual improvement
Servicewaardeketen
De vier dimensies van servicemanagement
Introductie ITIL4 practices
Continual improvement

3

## Agenda dag 2

Information Security management
Relationship management
Supplier management
Service Level management
IT-Asset management
Service Configuration management
Monitoring & Event management
Incident management
Problem management
Servicedesk
Service Request management
Change enablement
Release management
Deployment management

4

## Examen details

- Gesloten boek examen
- Online (met webcam)
- Vragen: 40 meerkeuzevragen
- Slagings Score: 65% (maximaal 14 fout)
- Duur van het examen:
  - 60 minuten
- Bij de cursus is het examen inbegrepen
- Examendatum kun je zelf boeken bij PeopleCert via voucher
- Via de vouchercode heb je toegang tot het ITIL4 Foundation e-book van PeopleCert

5



Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.

6

ITIL®  
Foundation

Introductie

## Introductie

- ITIL 4 biedt een praktische en flexibele aanpak om verschillende organisaties te ondersteunen op hun reis naar de nieuwe wereld van digitale transformatie.
- ITIL 4 biedt een end-to-end digitaal bedrijfsmodel voor de levering en werking van IT- producten en diensten en stelt IT-teams in staat een belangrijke rol te blijven spelen in een bredere bedrijfsstrategie.
- ITIL 4 biedt ook een holistische end-to-end-benadering die frameworks zoals Lean, Agile en DevOps integreert.


7

ITIL®  
Foundation

Introductie

## Begrippen

- Organisatie**
  - Team of groep mensen met functies en de door hen gebruikte tools voor het uitvoeren van één of meer processen of activiteiten met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties voor het bereiken van doelstellingen
- (IT) Serviceprovider**
  - Een organisatie die (IT) services/diensten verleent aan (interne of externe) klanten
- (IT) Servicemanagement**
  - Het geheel van gespecialiseerde organisatorische vaardigheden voor het leveren van waarde aan klanten in de vorm van services



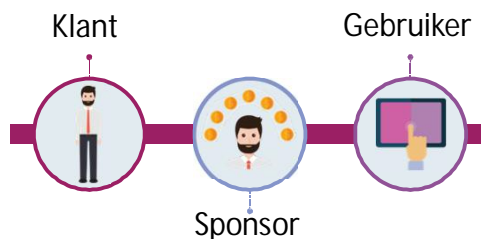
This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

8

## Begrippen

- **Serviceconsument (service consumer)**

- **Klant:** definieert de eisen aan een (IT) service en neemt de verantwoordelijkheid voor de resultaten van het servicegebruik
- **Gebruiker:** maakt gebruik van de (IT) service
- **Sponsor:** autoriseert het budget voor servicegebruik



- **Stakeholder**

- Een persoon of organisatie die een belang of betrokkenheid heeft bij een product of service

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

9

## Begrippen

- **(IT) Service (IT dienst)**

- Een manier om co-creatie van waarde mogelijk te maken door uitkomsten (eindresultaten) te faciliteren die klanten willen bereiken zonder dat de klant specifieke kosten en risico's hoeft te managen



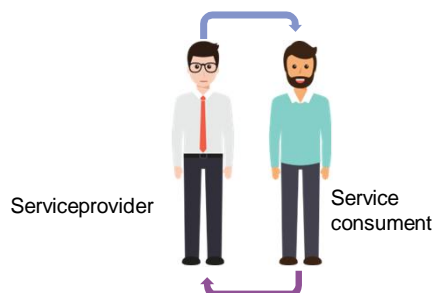
- **Waarde (value)**

- De waargenomen voordelen, het nut, de bruikbaarheid en belangrijkheid van iets



- **Co-creatie van waarde**

- Waarde wordt gecreëerd door een actieve samenwerking tussen serviceproviders en service consumenten.



10

ITIL®  
Foundation

Introductie

# Begrippen

- **Serviceaanbod**
  - **Goederen:** laptop of PC
  - **Toegang:** tot het netwerk
  - **Serviceacties:** support en onderhoud
- Serviceaanbod wordt vaak getoond in de vorm van een **servicecatalogus**
  
- **Product**
  - Een configuratie van de (IT) middelen van een organisatie, die ontworpen is om waarde voor een serviceconsument te bieden


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

11

ITIL®  
Foundation

Introductie

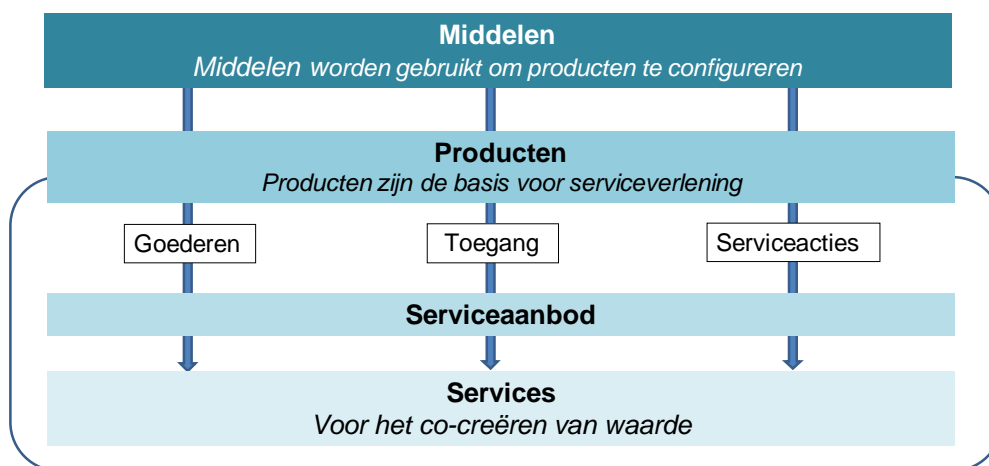
# Componenten van een serviceaanbod

Component	Beschrijving	Voorbeeld
Goederen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geleverd aan een consument</li> <li>Eigenaarschap (of bruikleen) is overgedragen aan de consument</li> <li>De consument heeft de verantwoordelijkheid voor het toekomstig gebruik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een smartphone</li> <li>Een server</li> <li>Een laptop</li> </ul>
Toegang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eigenaarschap is NIET overgedragen aan de consument</li> <li>De toegang wordt alleen verleend tijdens de overeengekomen gebruikperiode onder de overeengekomen voorwaarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toegang tot het (mobiele) netwerk</li> <li>Toegang tot data-opslag</li> </ul>
Serviceacties	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgevoerd door de serviceprovider om aan de behoeften van de consument te voldoen</li> <li>Uitvoering vindt plaats volgens een overeenkomst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikers-ondersteuning</li> <li>Onderhoud, herstelwerk</li> </ul>

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

12

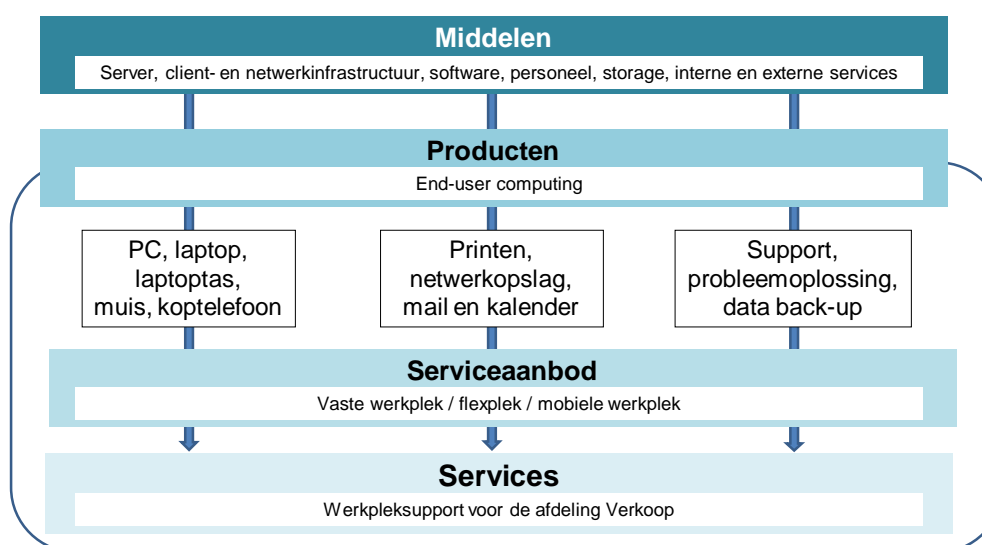
## Serviceaanbod (service offerings)



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

13

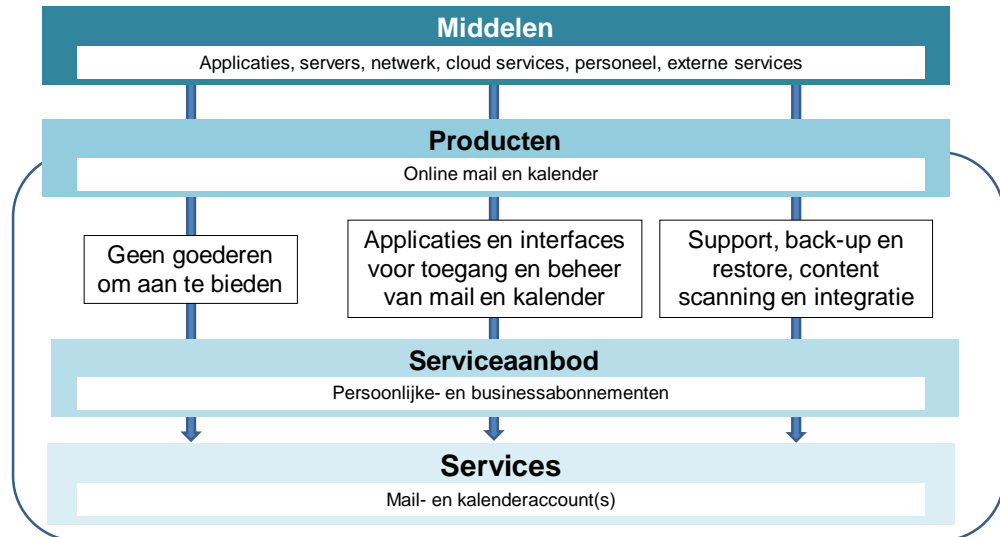
## Serviceaanbod (service offerings)



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

14

## Serviceaanbod (service offerings)



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

15

## Voorbeeld Service Catalogus met opties

	Essentials	Essentials+	Managed	Managed+
24/7 noodnummer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbegrepen support	Infrastructuur	Infrastructuur	Onbeperkt	Onbeperkt
<b>Kritische support</b>				
Response time	<2u	<30'	<15'	<15'
Solution goal	<4u	<1u	<30'	<30'
<b>Niet-kritische support</b>				
Response time	NBD	<8u	<4u	<1u
Solution Goal	RE	<16u	<8u	<2u
<b>Operations</b>				
Update & patch management			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Server management			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Monitoring</b>				
Infrastructuur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Basic monitoring		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Advanced monitoring		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Trending graphs & alerts		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Trending surveillance				<input checked="" type="checkbox"/>
External monitoring				<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Alarmopvolging</b>				
Door de klant		<input checked="" type="checkbox"/>		
Door Nucleus 24/7			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Rapporten</b>				
Trafiekverbruik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Resourcesverbruik		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Incidenten			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RCA				<input checked="" type="checkbox"/>
Rapportanalyse & samenvatting				<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Advanced services</b>				
Service Manager				<input checked="" type="checkbox"/>
Security testing**				<input checked="" type="checkbox"/>
Penetration testing**				<input checked="" type="checkbox"/>
Stress testing**				<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = inbegrepen, RE = Reasonable Effort, NBD = Next Business Day, \* = enkel tijdens kantooruren, \*\* = op aanvraag, maximaal twee keer per jaar

16



## Relaties tussen de serviceprovider en -consument

- Servicereelaties omvatten:
  - Een samenwerking tussen een serviceprovider en serviceconsument
  - Omvat **servicelevering**, **serviceconsumptie** en **servicereelatiemanagement**

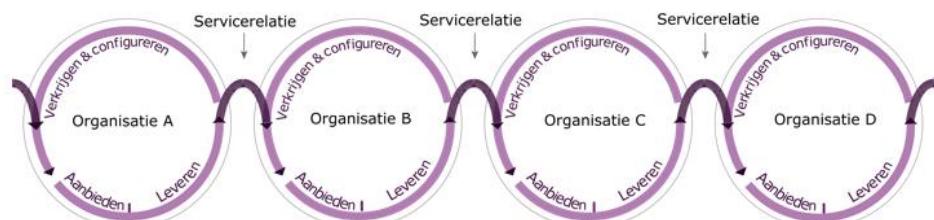


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

17

## Servicereelaties

- Serviceproviders zijn ook serviceconsumenten
- Servicereelaties worden alleen als waardevol ervaren als ze meer positieve effecten hebben dan negatieve



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

18

ITIL®  
Foundation

Introductie

## Begrippen

- **Output**
  - Een tastbaar of niet-tastbaar resultaat van een activiteit
- **Uitkomst (outcome)**
  - Het gevolg (eindresultaat) voor een stakeholder dat mogelijk is gemaakt door één of meer outputs
  - De klant is verantwoordelijk voor de uitkomst (het eindresultaat)

This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.
19

ITIL®  
Foundation

Introductie

## Kosten

- “De hoeveelheid geld die is uitgegeven aan een bepaalde activiteit of resource.”
- Vanuit het gezichtspunt van de service consumer zijn er twee typen kosten betrokken bij servicerelaties:

Kosten die door het gebruik van de service voor de consument worden **vermeden**



Kosten die door de service aan de consument worden **opgelegd**  
*(kosten van serviceverbruik)*

Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.
20

## Risico's

- “Een risico is een mogelijke gebeurtenis (event) die schade of verlies kan toebrengen, of het moeilijker maakt om doelstellingen te realiseren.”
- Vanuit service consumer perspectief zijn er twee soorten risico's:



Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

21

## Utility en Warranty

- De beoordeling van de algehele utility en warranty is belangrijk om te evalueren of een service of service offering wel of niet de gewenste uitkomsten/resultaten voor de consumers faciliteert en waarde creëert voor hen.
- **Utility (nut)**
  - Utility is de functionaliteit die een product of service biedt om aan een bepaalde behoefte te voldoen.
    - ▶ Vertegenwoordigt wat de service doet
    - ▶ Bepaalt of een service 'geschikt is voor het doel' (fit for purpose)
    - ▶ Vereist dat een service de prestaties van de consumer moet ondersteunen of beperkingen moet verwijderen

Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

22

## Utility en Warranty

- **Warranty (garantie)**

- Warranty is de garantie dat een product of service aan de overeengekomen vereisten voldoet.
  - ▶ Vertegenwoordigt hoe de service presteert
  - ▶ Bepaalt of een service 'geschikt is voor gebruik' (fit for use)
  - ▶ Vereist dat een service gedefinieerde en overeengekomen voorwaarden heeft waaraan is voldaan
  - ▶ Zorgt voor het juiste niveau van availability (beschikbaarheid), capacity (capaciteit), continuity (continuïteit) en security (veiligheid)

Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

23

## Opdracht Stakeholders en waarde

- Koppel de juiste stakeholder aan de juiste waarde

	Stakeholder
1	Service Consumer
2	Serviceprovider
3	Aandeelhouder
4	Serviceprovider medewerker
5	Overheden
6	De klant van de klantenorganisatie



	Waarde
A	Ontvangen dividend over investeringen
B	Regionale of landelijke belastingen
C	Betaalde facturen voor geleverde services
D	Uitkomsten gerealiseerd, kosten en risico's geoptimaliseerd
E	Kwaliteitsproducten en diensten geleverd door de klantenorganisatie
F	Salaris, opleidingsmogelijkheden, bonussen

24

ITIL®  
Foundation

## Oefenvragen

**Vraag 1**

- Welke van deze stakeholders zijn betrokken bij de co-creatie van waarde voor een organisatie?
  1. Service consumer
  2. Service suppliers
  3. Service provider

A. 1 en 3  
 B. 2 en 3  
 C. Geen van bovenstaande  
 D. Alle bovenstaande

25

ITIL®  
Foundation

## Oefenvragen

**Vraag 2**

Van welk begrip is dit de definitie?

“Een manier om co-creatie van waarde mogelijk te maken door het faciliteren van uitkomsten (resultaten) die klanten willen bereiken, zonder dat de klant specifieke kosten en risico's hoeft te managen.”

A. Product  
 B. Output  
 C. Service  
 D. Organisatie

**Vraag 3**

Wat wordt er onder een “uitkomst” verstaan?

A. Het gevolg (eindresultaat) voor een stakeholder dat mogelijk is gemaakt door één of meer outputs  
 B. Een tastbare levering van een activiteit  
 C. Een ontastbare levering van een activiteit  
 D. Activiteiten uitgevoerd door de service consumer

26

ITIL®  
Foundation

## Oefenvragen

Vraag 4

Welke stelling over een sponsor is juist?

- A. De rol die gebruikmaakt van services
- B. De rol die het budget voor de serviceconsumptie autoriseert
- C. De rol die de vereisten voor een service bepaalt en verantwoordelijk is voor de uitkomsten die uit de serviceconsumptie voortvloeien
- D. Een persoon die sponsor is, gebruikt zelf geen van de ingekochte services

Vraag 5

Wie of wat is verantwoordelijk voor de uitkomst van serviceconsumptie?

- A. De serviceprovider
- B. De klant
- C. De organisatie
- D. De sponsor

27

ITIL®  
Foundation

## Oefenvragen

Vraag 6

Wat wordt onder utility van een service verstaan?

- A. Een service die de door de serviceconsument gevraagde functionaliteit ondersteunt
- B. Een service die geschikt is voor gebruik
- C. Zekerheid dat een product of service aan de overeengekomen beschikbaarheidseis voldoet
- D. Een service die 'fit for use' is

Vraag 7

Wat valt NIET onder warranty?

- A. Fit for use
- B. Geschikt voor het doel
- C. Voldoende beschikbaarheid
- D. Voldoende capaciteit

28

ITIL®  
Foundation

Introductie

## Antwoorden oefenvragen

- 1 D
- 2 C
- 3 A
- 4 B
- 5 B
- 6 A
- 7 B

29

ITIL®  
Foundation

Het servicewaarde-systeem

## Het servicewaardestelsel (SWS)

- Een belangrijk onderdeel van het ITIL 4 framework is het Servicewaardesysteem (SWS)/Service Value System (SVS). **Doel:** voortdurend waarde co-creëren voor de klant
- Representeert hoe verschillende componenten en activiteiten van een organisatie samenwerken om waarde te creëren met IT-services
- Er zijn vijf kerncomponenten in het SWS

**Kansen/opportunity:** opties of mogelijkheden die waarde toevoegen voor stakeholders

**Vraag/demand:** de behoefte of wens naar producten en services bij interne en externe stakeholders

The diagram illustrates the Service Value System (SWS) as a series of five nested hexagons. From the outermost to the innermost, they are: **Richtinggevende principes** (Guiding principles), **Governance**, **Servicewaardeketen** (Service value chain), **Practices**, and **Continual improvement**. To the left of the nested hexagons is a circle labeled **Kansen / vraag** (Opportunity / demand), with an arrow pointing into the system labeled **Input**. To the right is a circle labeled **Waarde** (Value), with an arrow pointing away from the system labeled **Output**.


**Waarde** in termen van waargenomen voordelen, bruikbaarheid of belang van iets

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

30

ITIL®  
Foundation

Richtinggevende principes



**ITIL® Foundation**

**De Richtinggevende principes**  
(Guiding Principles)

release 1.4

Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.

31

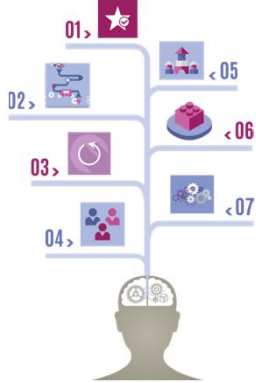
ITIL®  
Foundation

Richtinggevende principes

## Richtinggevende principes

- Een richtinggevend principe is een aanbeveling (geen verplichting) die een organisatie onder alle omstandigheden begeleidt, ongeacht veranderingen in haar doelen, strategieën, soort werk of managementstructuur
- Alle principes zijn in de basis even belangrijk
- Overweeg alle 7 richtinggevende principes in een situatie en kies daarna de meest relevante principes om mee aan de slag te gaan

1. Focus op waarde (Focus on value)
2. Begin waar je bent (Start where you are)
3. Iteratief vooruitgang boeken met feedback (Progress iteratively with feedback)
4. Werk samen en stimuleer de zichtbaarheid (Collaborate and promote visibility)
5. Denk en werk holistisch (Think and work holistically)
6. Houd het simpel en praktisch (Keep it simple and practical)
7. Optimaliseren en automatiseren (Optimize and automate)



32



## FOCUS OP WAARDE (FOCUS ON VALUE)

- Dit principe is gericht op het co-creëren van waarde voor klant
- Begrijp wie de klant is en wat vanuit klantenperspectief “waarde” voor de klant is
- Begrijp de manier waarop de klant de service gebruikt
- Om deze waarde te bereiken, moeten organisaties de verschillende activiteiten die ze doen, op een logische manier uitvoeren
- Het succes van een product of service hangt af van de ervaring van de klant met de geleverde services
- Waarde kan in de tijd en door veranderende omstandigheden wijzigen
- Iedere medewerker dient na te denken of zijn/haar activiteiten waarde toevoegen
- Klantervaring en gebruikerservaring: **customer experience (CX)** en **user experience (UX)** zijn een belangrijke maatstaf voor de serviceconsument



33

## BEGIN WAAR JE BENT (START WHERE YOU ARE)

- Dit principe richt zich op het overwegen van wat al beschikbaar is en dat te hergebruiken in plaats van vanaf nul te beginnen bij aanpassing of vernieuwing van IT-services
- Om dit te bereiken is het essentieel om te identificeren wat nuttig kan zijn in het co-creëren van waarde
- Doe een nulmeting om te weten wat het vertrekpunt is
  - Over welke services zijn de klanten tevreden?
  - Over welke services zijn de klanten niet of minder tevreden?
- Analyseer resultaten en gebruik dit voor verdere beslissingen
- Erken dat soms niets van de huidige toestand hergebruikt kan worden



34

## ITERATIEF VOORUITGANG BOEKEN MET FEEDBACK (PROGRESS ITERATIVELY WITH FEEDBACK)

- Dit principe richt zich op het vermijden om alles in één keer te doen en het verzamelen van tijdige feedback
- Om dit te bereiken is het opsplitsen van het werk in kleinere, beheersbare componenten essentieel voor het iteratief uitvoeren van het initiatief
- Onderken het belang van feedback, dit helpt bij het identificeren van verbetermogelijkheden, risico's en andere problemen



35

## WERK SAMEN EN STIMULEER ZICHTBAARHEID (COLLABORATE AND PROMOTE VISIBILITY)

- Dit principe richt zich op het verwijderen van silo's en helpt bij het opbouwen van vertrouwen richting klant
- Om dit te bereiken, moeten de mensen van een organisatie samenwerken en informatie zoveel mogelijk delen
- Kijk met wie welke samenwerkingsvorm nodig is
- Kijk hoe de communicatiekanalen nu lopen en of dit beter kan
- Communiceer ook over behaalde successen, bijv. het bereiken van snellere oplostijden, of over het bereiken van een hogere klanttevredenheid, maar communiceer ook over knelpunten in de dienstverlening



36

## DENK EN WERK HOLISTISCH (THINK AND WORK HOLISTICALLY)

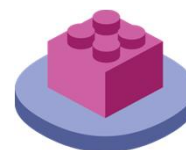
- Geen enkele service of service-onderdeel dat wordt gebruikt om services te verlenen, staat op zichzelf
  - Het aanpassen van een onderdeel kan impact hebben op andere service-onderdelen
- Services worden geleverd aan interne en externe klanten via coördinatie
- Een holistische benadering van servicemanagement omvat het begrip van hoe alle delen van een organisatie op een geïntegreerde manier samenwerken, het vereist een **end-to-end zichtbaarheid**



37

## HOUD HET SIMPEL EN PRAKTISCH (KEEP IT SIMPLE AND PRACTICAL)

- Dit principe richt zich op het simplificeren van complexe werkwijzen
- Identificeer en elimineer processen, activiteiten of statistieken/rapportages die geen waarde toevoegen aan de uitkomst
- Gebruik altijd resultaatgericht denken om praktische oplossingen te produceren die resultaten opleveren
- Gebruik het minimale aantal stappen dat nodig is om de doelstelling(en) te bereiken
- Probeer niet voor elke uitzondering een oplossing te maken, gebruik creativiteit
- Als de practice eenvoudig te adopteren is, is het waarschijnlijker dat deze wordt toegepast
- Beoordeel wat nodig is om te bewaren
- Begin met een eenvoudige aanpak



38

## OPTIMALISEER EN AUTOMATISEER (OPTIMIZE AND AUTOMATE)

- Dit principe richt zich op het optimaliseren van het werk uitgevoerd door mensen en het gebruik van technische middelen
  - De vier dimensies geven een breed beeld van voorwaarden, beperkingen, resources, etc. die mede overwogen moeten worden bij het inrichten van een organisatie en het toepassen van automatisering
- Doel van automatisering is het minimaliseren van menselijke tussenkomst
- Voordat een activiteit effectief kan worden geautomatiseerd, moet deze eerst worden geoptimaliseerd (gestructureerde stappen)
- Automatisering bespaart kosten, vermindert het aantal menselijke fouten, verbetert personeelservaring, en verhoogt de productiviteit, prestaties, betrouwbaarheid en beschikbaarheid



39

## Oefenvragen

### Vraag 1

Van welk richtinggevend principe is inzicht in klant- en gebruikerservaring een belangrijk element?

- A. Begin waar je bent
- B. Focus op waarde
- C. Denk en werk holistisch
- D. Werk samen en stimuleer zichtbaarheid

### Vraag 2

Welk richtinggevend principe heeft het over "identificeer en elimineer processen, activiteiten of rapportages die geen waarde toevoegen"?

- A. Promoten van zichtbaarheid
- B. Denk en werk holistisch
- C. Iteratief vooruitgang boeken met feedback
- D. Houd het simpel en praktisch

40

ITIL®  
Foundation

Richtinggevende  
principes

## Oefenvragen

**Vraag 3**

Wat wordt er onder richtinggevende principes verstaan?

- A. Een set aanbevelingen die organisaties helpen met de aanpak van servicemanagement
- B. Het geheel van gespecialiseerde organisatorische bekwaamheden voor het leveren van waarde aan klanten in de vorm van services
- C. Een verzameling activiteiten dat een organisatie helpt bij het leveren van waardevolle services
- D. Een beschrijving van één of meer services dat helpt om tegemoet te komen aan de behoeften van een specifieke klantgroep

**Vraag 4**

Welk richtinggevende principe focust op minimale menselijke tussenkomst?

- A. Houd het simpel en praktisch
- B. Werk samen en stimuleer zichtbaarheid
- C. Denk en werk holistisch
- D. Optimaliseer en automatiseer

41

ITIL®  
Foundation

Richtinggevende  
principes

## Oefenvragen

**Vraag 5**

Welke zijn richtinggevende principes van ITIL4?

1. Werk samen en stimuleer zichtbaarheid
2. Houd het simpel en praktisch
3. Maximaliseer voordeel voor de organisatie
4. Inspireer de servicemedewerkers

- A. 3 en 4
- B. 2 en 3
- C. 1 en 2
- D. 1 en 4

42

## Oefenvragen

**Vraag 6**

Welke uitspraak is verbonden met het richtinggevende principe "Denk en werk holistisch"?

- A. Beoordeel wat nodig is om te bewaren
- B. Beslissingen nemen op basis van zichtbare gegevens
- C. Samenwerking betekent niet altijd consensus
- D. Aanpassen van een service-onderdeel kan impact hebben op andere onderdelen

43


## Antwoorden oefenvragen

- 1 B
- 2 D
- 3 A
- 4 D
- 5 C
- 6 D

44

ITIL®  
Foundation

Continual improvement



release 1.4

Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.


45

ITIL®  
Foundation

Continual improvement

## Continual improvement

- ITIL omvat het **continual improvement model (voortdurend verbetermodel)** dat organisaties voorziet van een gestructureerde aanpak voor het implementeren van verbeteringen
- Het is van toepassing op alle componenten van de servicewaardeketen en op alle relaties met stakeholders



Copyright © AXELOS Limited 2019. Reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved

46

## Het Continual improvement model



Copyright © AXELOS Limited 2019. Reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

47

## Samenvatting stappen

### Stap 1: Wat is de visie?

- Deze stap richt zich op twee belangrijke gebieden:
  - De visie en de doelstellingen van de organisatie dienen te worden vertaald voor de specifieke business unit, afdeling, team of individu, zodanig dat de context, doelstellingen en grenzen van ieder verbeterinitiatief begrepen worden
  - Er moet een visie op hoog niveau voor de geplande verbetering worden gecreëerd
- Als deze stap wordt overgeslagen, worden verbeteringen mogelijk niet voor de hele organisatie geoptimaliseerd

### Stap 2: Waar zijn we nu?

- Een belangrijk element van deze stap is een huidige statusbeoordeling.
- Huidige statusbeoordeling bevat:
  - Beoordeling van bestaande services
  - Begrijpen van de organisatiecultuur
- Als deze stap wordt overgeslagen, wordt de huidige status niet begrepen en is er geen objectieve nulmeting

48



## Samenvatting stappen

### Stap 3: Waar willen we zijn?

- Deze stap schetst hoe de doeltoestand voor de volgende stap van de reis er uit zou moeten zien
- Een reis kan niet in kaart worden gebracht als de bestemming niet duidelijk is
- Als deze stap wordt overgeslagen, blijft de doelsituatie onduidelijk

### Stap 4: Hoe komen we daar?

- In deze stap wordt een plan opgesteld voor het aanpakken van de uitdagingen, aangezien het begin- en eindpunt van de verbeterreis in de vorige twee stappen zijn geïdentificeerd

### Stap 5: Onderneem actie

- In deze stap wordt gevolg gegeven aan het verbeterplan
- Pas de ITIL practices toe die van toepassing kunnen zijn

49

## Samenvatting stappen

### Stap 6: Zijn we daar aangekomen?

- Deze stap omvat het controleren van de bestemming van de verbeterreis om er zeker van te zijn dat het gewenste punt is bereikt
- Om succes te valideren:
  - Controleer en bevestig de voortgang en de waarde voor elke iteratie
  - Neem aanvullende acties, zoals het activeren van een nieuwe iteratie als het gewenste punt niet wordt gehaald
- Als deze stap wordt overgeslagen, is het moeilijk te controleren of de gewenste of beloofde resultaten ook daadwerkelijk zijn behaald

### Stap 7: Hoe houden we de vaart erin?

- De focus van deze stap is om de successen op de markt te brengen en de nieuw geïntroduceerde methoden te versterken
- Dit zorgt ervoor dat de geboekte vooruitgang niet verloren gaat en dat het draagvlak en momentum voor de volgende verbeteringen opbouwt.
- Als deze stap wordt overgeslagen, is het waarschijnlijk dat verbeteringen onafhankelijk en geïsoleerd blijven en dat eventuele vooruitgang na verloop van tijd weer verloren gaat

50

## Oefenvragen

### Vraag 1

Wat is de juiste volgorde van de stappen van het ITIL continual improvement model?

- A. Wat is de visie? Waar zijn we nu? Waar willen we zijn? Hoe komen we daar? Zijn we daar aangekomen?
- B. Waar willen we zijn? Wat is de visie? Hoe komen we daar? Zijn we daar aangekomen? Hoe houden we de vaart erin?
- C. Wat is de visie?, Waar zijn we nu? Waar willen we zijn? Hoe komen we daar? Zijn we daar aangekomen? Hoe houden we de vaart erin?
- D. Wat is de visie? Waar zijn we nu? Waar willen we zijn? Hoe komen we daar? Onderneem actie. Zijn we daar aangekomen? Hoe houden we de vaart erin?

### Vraag 2

Wat is de belangrijkste activiteit van de stap "waar zijn we nu?" van het continual improvement model?

- A. De voortgang controleren
- B. Beoordelen van de huidige status
- C. Beoordeel visie en missie
- D. Plan voor het aanpakken van de problemen

51

## Oefenvragen

### Vraag 3

Wat is de eerste activiteit bij het model voor continual improvement?

- A. Bepalen waar we willen zijn
- B. Bepalen hoe we komen waar we willen zijn
- C. Bepalen wat de visie is
- D. Bepalen waar we nu zijn

### Vraag 4

Welke activiteit wordt uitgevoerd tijdens de stap "Hoe komen we daar?"

- A. Maak het verbeterplan
- B. Definiëren van meetbare doelen
- C. Evalueer metingen en prestaties
- D. Boordelen huidige status

52

## Antwoorden oefenvragen

1 D

2 B

3 C

4 A

53

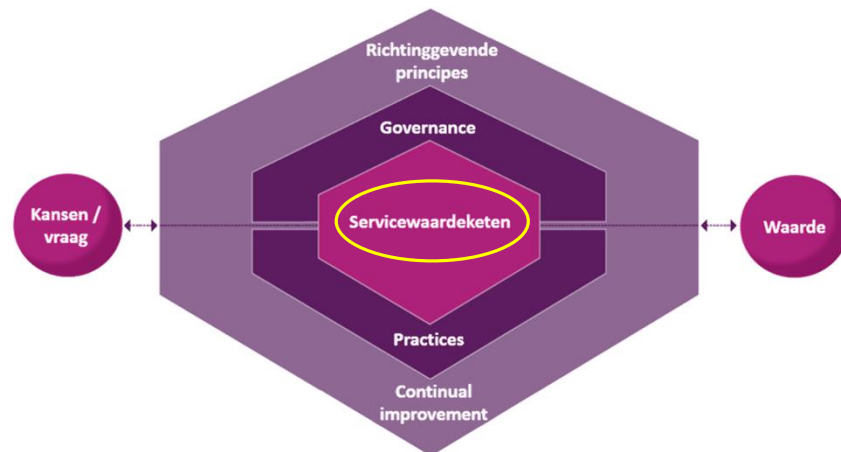


release 1.4

Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.

54

## De servicewaardeketen (Service Value Chain, SVC)



Based on AXELOS ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019 material. Reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

55

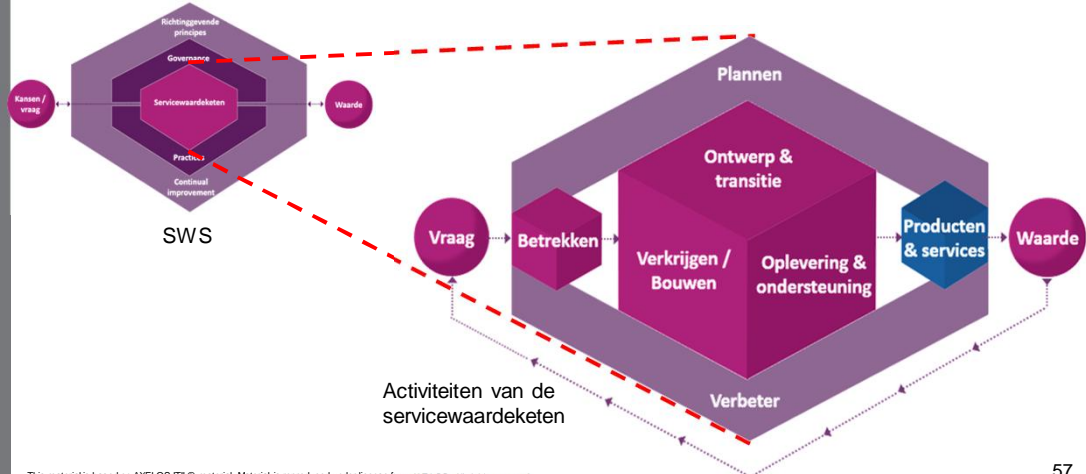
## De servicewaardeketen

- Dit is een flexibel model met activiteiten voor het leveren van IT-producten en services aan de klant waarbij **input** (kansen en vragen) wordt omgezet in **output**
- De servicewaardeketen bestaat uit een stroom van allerlei activiteiten die de waarde stroom genoemd worden
- Input kan afkomstig zijn van binnen of buiten de servicewaardeketen
- Activiteiten kunnen op veel manieren worden gecombineerd waardoor er meerdere waarde stromen worden gevormd
- Het model definieert zes **hoofdactiviteiten** (uitgevoerd door practices en andere activiteiten):
  - Betrekken (engage)
  - Plannen (plan)
  - Verbeteren (improve)
  - Ontwerp en transitie (design & transition)
  - Verkrijgen/bouwen (obtain/build)
  - Oplevering en ondersteuning (deliver & support)

56

## De servicewaardeketen

- De servicewaardeketen is de kern van het servicewaardesysteem; hier wordt daadwerkelijk waarde voor de klant gecreëerd door de juiste activiteiten uit te voeren met gebruikmaking van de overige componenten van het servicewaardesysteem

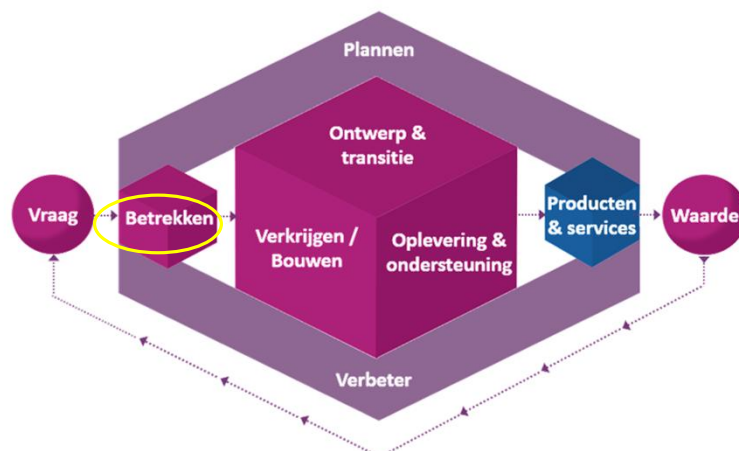


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

57

## Betrekken (engage)

- Het doel van deze waardestromactiviteit is om een goed begrip te geven van de behoeften van stakeholders, transparantie en voortdurende betrokkenheid en goede relaties met alle stakeholders te onderhouden

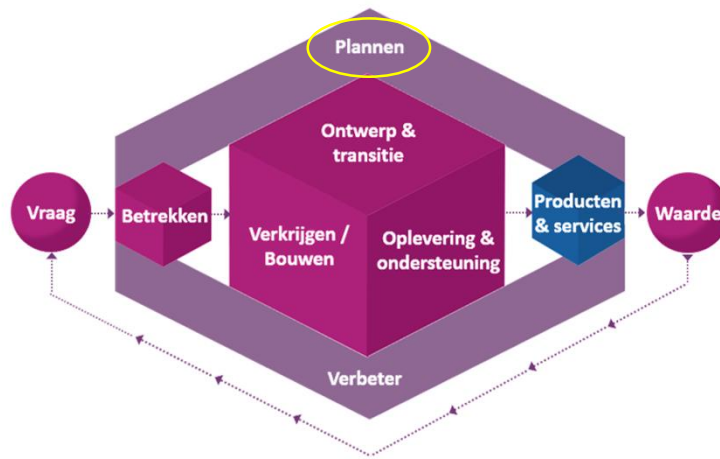


Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

58

## Plannen (plan)

- Het doel van deze waardestromactiviteit is om te zorgen voor een gedeeld begrip van de visie, de huidige status en verbeteringsrichting voor alle vier dimensies en alle producten, services en architecturen in de hele organisatie

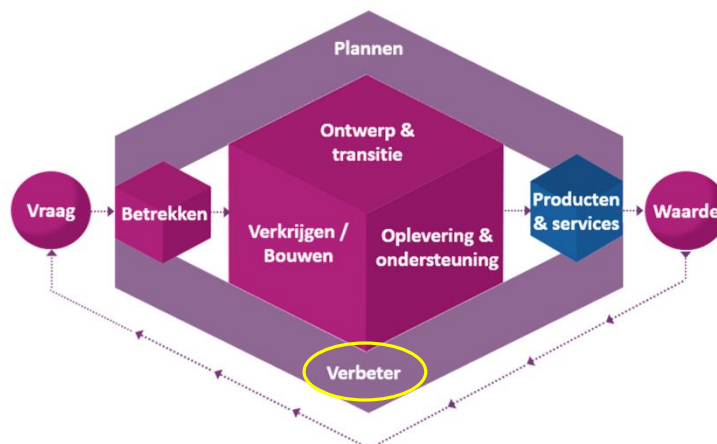


Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

59

## Verbeter (improve)

Het doel van deze waardestromactiviteit is om continue verbetering van producten, diensten en practices te verzekeren in alle waardestromactiviteiten en de vier dimensies van servicemanagement

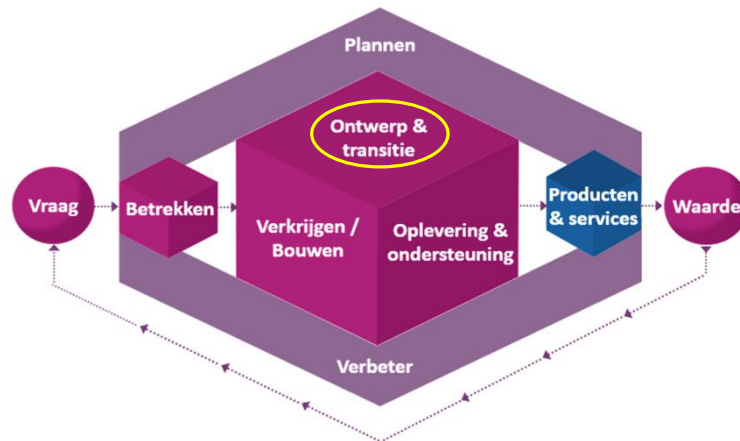


Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

60

## Ontwerp en Transitie (design & transition)

- Het doel van deze waardestromactiviteit is ervoor te zorgen dat producten en services voortdurend voldoen aan de verwachtingen van stakeholders voor kwaliteit, kosten en time-to-market

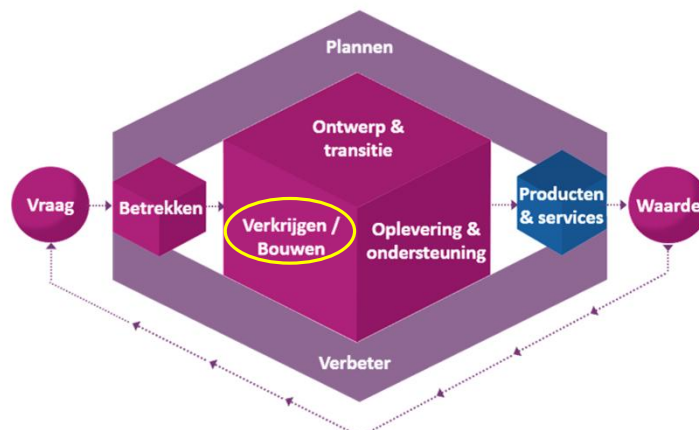


Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

61

## Verkrijgen/bouwen (obtain/build)

- Het doel van deze waardestromactiviteit is ervoor te zorgen dat servicecomponenten beschikbaar zijn waar en wanneer ze nodig zijn en voldoen aan de overeengekomen specificaties

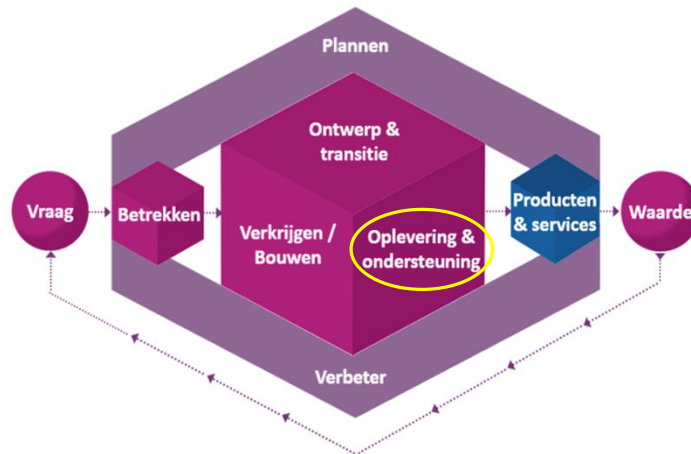


Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

62

## Oplevering & ondersteuning (deliver & support)

- Het doel van deze waardestromactiviteit is ervoor te zorgen dat services worden geleverd en ondersteund volgens overeengekomen specificaties en verwachtingen van stakeholders



Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

63

## Oefenvragen

### Vraag 1

Welke van de volgende opties definieert correct de BESTE definitie van de servicewaardeketen?

- Een flexibel model met activiteiten voor het leveren van IT-producten en services aan de klant waarbij input wordt omgezet in output
- Een complete set services die door de organisatie worden beheerd
- Een set gespecialiseerde organisatiemogelijkheden om waarde voor klanten mogelijk te maken
- Een reeks regels die zorgen voor consistentie bij het aannemen van waarde

### Vraag 2

Welke servicewaardeketenactiviteit zorgt ervoor dat servicecomponenten beschikbaar zijn waar en wanneer ze nodig zijn?

- Betrekken
- Ontwerp & Transitie
- Verkrijgen/Bouwen
- Verbeteren

64



## Oefenvragen

### Vraag 3

Wat is de BESTE beschrijving van de relatie tussen het servicewaardesysteem en de servicewaardeketen?

- A. Een reeks stappen die een organisatie gebruikt om producten en diensten te creëren en te leveren aan een serviceconsument.
- B. Het centrale element van het SWS, een operationeel model dat de belangrijkste activiteiten schetst die nodig zijn om op de klantvraag te reageren en waardecreatie te vergemakkelijken.
- C. Een aanbeveling die een organisatie in alle omstandigheden begeleidt, ongeacht veranderingen in haar doelen, strategieën, soort werk of managementstructuur.

### Vraag 4

Welke servicewaardeketenactiviteit heeft als doel "Een goed inzicht bieden in de vraag en behoeften van stakeholders"?

- A. Ontwerp & transitie
- B. Betrekken
- C. Verbeter
- D. Oplevering & ondersteuning

65

## Oefenvragen

### Vraag 5

Welke van deze elementen zijn servicewaardeketenactiviteiten?

- 1. Waarde
- 2. Producten en services
- 3. Betrekken
- 4. Verbeteren

- A. 1 en 2
- B. 2 en 3
- C. 3 en 4
- D. 1 en 4

66

## Antwoorden oefenvragen

- 1 A
- 2 C
- 3 B
- 4 B
- 5 C

67



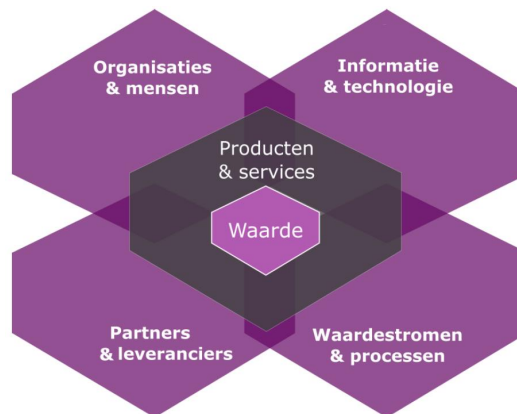
release 1.4

Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.

68

## De vier dimensies van servicemanagement

- Voor het efficiënt laten werken van het complete SWS dient de invloed van alle vier dimensies te worden overwogen
- Deze vier dimensies beïnvloeden de werking van het hele SWS, inclusief de service waardeketen en alle practices



Based on AXELOS ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019 material. Reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

69

## Organisaties & mensen

- Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de manier waarop een organisatie wordt gestructureerd en beheerd (evenals rollen, verantwoordelijkheden, autoriteit en communicatie) duidelijk zijn gedefinieerd en de overkoepelende strategie en het operationele model ondersteunen. Belangrijke aspecten zijn:
  - Strategie en werkwijze
  - Organisatiestructuur en processen
  - Servicegerichte cultuur
  - Personeelsbezetting en competenties
  - Opleiding en training
  - Werklast
  - Functies en rollen, taken en bevoegdheden
  - Specialisaties
  - Samenwerking en communicatie

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

70

## Informatie & technologie

- Deze dimensie omvat de gecreëerde informatie, voor het beheer in het kader van dienstverlening, en de technologieën die dit ondersteunen en mogelijk maken.  
Voorbeelden:
  - Analyse- en monitoringtools voor netwerken en systemen, testtools, deployment tools
  - Cloud computing technieken (virtualisatie), Internet of Things producten
  - Servicedesk tools, beheer- en inventarisatiesystemen
  - Mobile platforms, mobile apps
  - Encryptie en gegevensbeveiliging, compliance
  - Workflow managementsystemen, communicatiemiddelen
  - Systemen voor kennisdeling
- De systeem- en informatiearchitectuur moet gericht zijn op beschikbaarheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, tijdigheid, nauwkeurigheid en relevantie van informatie

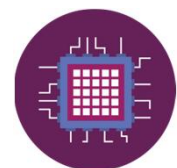


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

71

## Informatie & technologie

- Impact van Cloud computing op servicemanagement:
  - **Vervangt (delen van) infrastructuur** die eerder zelf werd beheerd
  - **Vermindert of verwijdert** de behoefte aan deskundigheid en middelen voor infrastructuurbeheer bij de klant
  - **Verschuift focus** van servicemonitoring en -controle van infrastructuur naar de Cloudprovider
  - **Wijzigt de kostenstructuur**, investeringsuitgaven worden operationele uitgaven (Capex wordt Opex)
  - **Introduceert hogere** eisen aan netwerkbeschikbaarheid en beveiliging
  - **Introduceert nieuwe** beveiligings- en compliance risico's
  - **Biedt gebruikers** mogelijkheden om de serviceconsumptie op te schalen met behulp van zelfbediening



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

72

## Partners en leveranciers



- De partners en leveranciers dimensie omvat de **relatie** tussen een klantenorganisatie en één of meer IT-organisaties
  - Bijna elke klantenorganisatie is tot op zekere hoogte afhankelijk van services die door één of meer IT-providers worden geleverd (software, hardware, cloud services, internet, beheer, support, etc.). Daarom werken ze samen met partners en leveranciers om hun doelstellingen te bereiken
  - Partners en leveranciers kunnen betrokken worden in iedere fase van product development of service management, zoals design, development, deployment, delivery, support en continual improvement
  - Het onderhouden van gezonde relaties met partners en leveranciers is daarom essentieel om waarde te realiseren

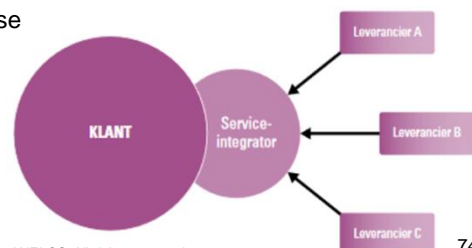


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

73

## Partners en leveranciers

- Eén van de methoden voor de coördinatie met partners en leveranciers is via een **Service Integrator**
- Dit is een gespecialiseerde IT-serviceorganisatie in het managen van IT-services met derde partijen
- Een klantenorganisatie kan er voor kiezen de service integration and management uit te besteden aan een vertrouwde partner of alles zelf te regelen
- Beïnvloedende factoren zijn onder meer:
  - Strategische focus, bedrijfscultuur, vraagpatronen
  - Kostenbeheersing, vakinhoudelijke expertise
  - Resource schaarste, externe beperkingen



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

74

## Waardestromen en processen

- Deze dimensie richt zich op het integreren en coördineren van zowel het SWS in zijn algemeenheid als op specifieke producten en services. Het definieert de activiteiten, workflows, controls en procedures die nodig zijn om de overeengekomen doelstellingen te behalen
- Met andere woorden, deze dimensie richt zich op het efficiënt organiseren van de verschillende activiteiten om waarde te leveren aan de stakeholders. Deze activiteiten maken deel uit van de servicewaardeketen (service value chain) en kunnen verschillende routes volgen die **waardestromen (value streams)** genoemd worden
- Waardestromen kunnen bestaan uit verschillende practices, activiteiten, procedures en **processen**



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

75

## Waardestromen en processen

### Waardestroom

- Een waardestroom is een reeks stappen die een organisatie onderneemt om producten en services te creëren en aan consumenten op te leveren
- Een waardestroom is een combinatie van de waardeketenactiviteiten van de organisatie

### Processen

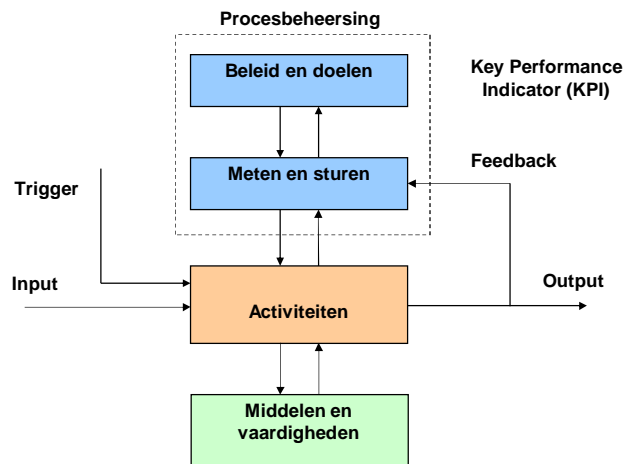
- Een proces is een reeks onderling gerelateerde of op elkaar inwerkende activiteiten die inputs omzetten in outputs
- Processen bepalen de volgorde van acties en hun afhankelijkheden
- Een proces neemt een of meer gedefinieerde inputs en zet deze om in gedefinieerde outputs
- Processen worden meestal uitgewerkt in **procedures**, waarin staat wie er bij het proces betrokken zijn, en **werkinstructies** waarin wordt uitgelegd hoe ze moeten worden uitgevoerd



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

76

## Waardestromen en processen



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

77

## Oefenvragen

### Vraag 1

Welke van de volgende voorbeelden kunnen worden beschouwd als factoren die de strategie van een organisatie kunnen beïnvloeden bij het gebruik van leveranciers?

1. Een beslissing om zo zelfvoorzienend mogelijk te zijn.
2. Een beslissing om de kosten voor het bedrijf te verlagen.
3. Beslissen dat er vaardigheden nodig zijn voor een verbeterinitiatief.
4. Een beslissing dat een service een hoge mate van variabiliteit zal gaan vertonen.

- A. 2 en 3
- B. 3 en 4
- C. 1, 2 en 3
- D. 1, 2, 3 en 4

78

## Oefenvragen

### Vraag 2

Welke dimensie houdt zich bezig met activiteiten en hoe deze worden uitgevoerd?

- A. Organisaties en mensen
- B. Partners en leveranciers
- C. Informatie en technologie
- D. Waardestromen en processen

### Vraag 3

Welke dimensie houdt zich bezig met de vraag of medewerkers voldoende opgeleid zijn en het bepalen welke verantwoordelijkheden zij nodig hebben?

- A. Organisaties en mensen
- B. Informatie en technologie
- C. Partners en leveranciers
- D. Waardestromen en processen

79

## Oefenvragen

### Vraag 4

Bij welke dimensie speelt cultuur een rol waarbij de medewerkers de bedrijfsdoelen ondersteunen?

- A. Organisaties & mensen.
- B. Waardestromen & processen.
- C. Informatie & technologie.
- D. Partners & leveranciers.

80



## Antwoorden oefenvragen

1 D

2 D

3 A

4 A

81



release 1.4

Copyright © AXELOS Limited 2021. All rights reserved. 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.

82

## ITIL Practices

- Een practice is een set van organisatorische middelen die zijn ontworpen voor het uitvoeren van werkzaamheden of het bereiken van een doelstelling
- Ze kunnen worden gebruikt om de activiteiten in de servicewaardeketen te ondersteunen
- De ITIL®4 management practices zijn in het servicewaardesysteem verdeeld in drie groepen:
  - **Algemene** management practices
  - **Service** management practices
  - **Technische** management practices

Quoted text Source is ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

83

## ITIL Practices

Algemene managementpractices	Service managementpractices	Technische managementpractices
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Architecture management</li> <li>▶ <b>Continual improvement</b></li> <li>▶ <b>Information security Management</b></li> <li>▶ Knowledge management</li> <li>▶ Measurement and reporting</li> <li>▶ Organizational change management</li> <li>▶ Portfolio management</li> <li>▶ Project management</li> <li>▶ <b>Relationship management</b></li> <li>▶ Risk management</li> <li>▶ Service financial management</li> <li>▶ Strategy management</li> <li>▶ <b>Supplier management</b></li> <li>▶ Workforce and talent management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Availability management</li> <li>▶ Business analysis</li> <li>▶ Capacity and performance management</li> <li>▶ <b>Change enablement</b></li> <li>▶ <b>Incident management</b></li> <li>▶ <b>IT asset management</b></li> <li>▶ <b>Monitoring and event management</b></li> <li>▶ <b>Problem management</b></li> <li>▶ <b>Release management</b></li> <li>▶ Service catalogue management</li> <li>▶ <b>Service configuration management</b></li> <li>▶ Service continuity management</li> <li>▶ Service design</li> <li>▶ <b>Service desk</b></li> <li>▶ <b>Service level management</b></li> <li>▶ Service validation and testing</li> <li>▶ <b>Service request management</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Deployment management</b></li> <li>▶ Infrastructure and platform management</li> <li>▶ Software development and management</li> </ul>

84

## Continual improvement

### *Voortdurend verbeteren*

- Doel
  - De werkwijzen van de IT-organisatie op één lijn te brengen met veranderende vraag d.m.v. voortdurende identificatie en verbetering van services, service-componenten, practices en elk ander element dat betrokken is bij het efficiënt en effectief beheer van producten en services
- Activiteiten
  - Continual improvement is de verantwoordelijkheid van iedereen in de organisatie
  - Maak medewerkers bewust van de waarde van voortdurend verbeteren
  - Identificeer en registreer verbetermogelijkheden
  - Investeer in voortdurend verbeteren, in termen van tijd en geld
  - Evalueer en geef prioriteit aan verbetermogelijkheden
  - Stel business cases op voor verbeteracties
  - Plan en implementeer verbeteringen
  - Meet en evalueer verbeterresultaten (*principe: Iteratief vooruitgang boeken met feedback*)
  - Coördineer verbeteractiviteiten op een gestructureerde manier

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

85

## Continual improvement

### *Voortdurend verbeteren*

- Mogelijk toe te passen methoden, modellen en technieken:
  - Model voor continual improvement
  - SWOT analyse, realiseren van quick wins
  - Balanced scorecard
  - Lean, Agile, DevOps
  - Volwassenheidmetingen
- Selecteer enkele meest geschikte methoden die toepasbaar zijn voor het type verbetering
- Wijs tenminste één klein toegewijd team aan voor het leiden van 'continual improvement' inspanningen
- Gebruik voor planning en beheer van verbeteringen een **Continual Improvement Register (CIR)**

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

86

## Continual improvement

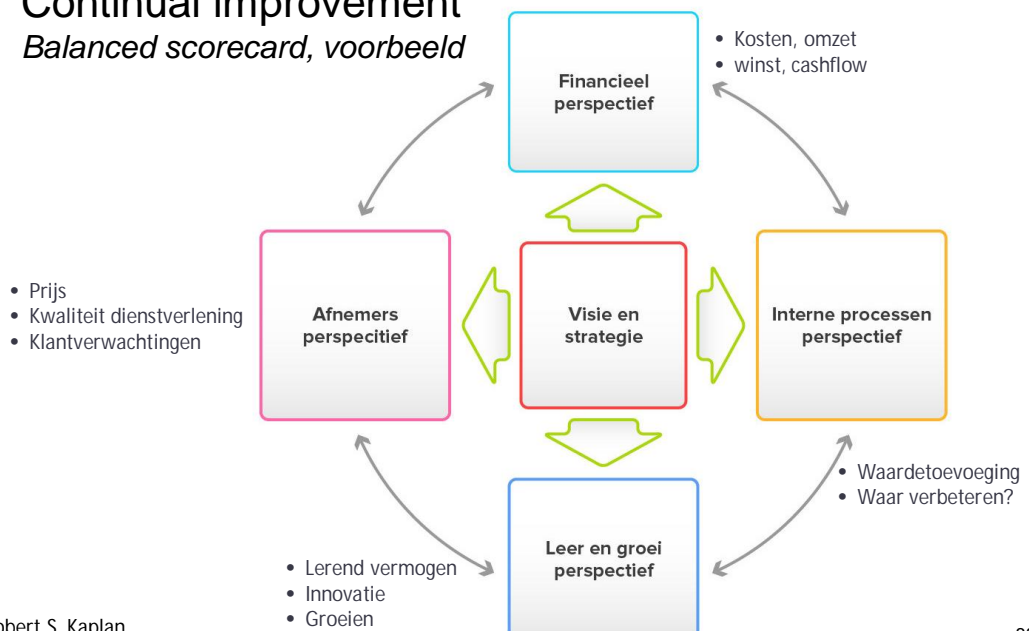
### SWOT analyse, voorbeeld



87

## Continual improvement

### Balanced scorecard, voorbeeld



Robert S. Kaplan

88

## Continual improvement

### *Voortdurend verbeteren*

- Voorbeeld CIR

Nr	Datum ingediend	Omvang	Tijdsduur	Omschrijving	Prioriteit	KPI	Reden	Indiener	Uitvoerder	Datum klaar
1	11-10-23	Klein	Week	Fouten bij release uitrol	Urgent	20% fout-reductie na uitrol	Impact van fouten te groot	P. Jansen	K. Dirks	18-10-23
2	05-11-23	Medium	Maand	Valse warnings	3	30% minder valse warnings	Event tool filtert niet goed	G.J. de Vries	H. van Dam	05-12-23
3	16-11-23	Groot	0,5 jaar	.....	1	.....	.....	.....	.....	.....

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

89

## Information security management

### *Informatiebeveiligingsmanagement*

- Doel
  - Beschermen van informatie die de organisatie nodig heeft om haar activiteiten uit te kunnen voeren
  - Dit omvat begrip en het managen van risico's ten aanzien van **vertrouwelijkheid**, **integriteit** en **beschikbaarheid** van informatie, evenals andere aspecten van informatiebeveiliging zoals **toegangsbeheer** middels **identificatie**, **authenticatie**, **autorisatie** en **onweerlegbaarheid** (non-repudiation)
- De vereiste beveiliging wordt verkregen d.m.v. beleid, risicoanalyse, risicomanagement, processen, bewustwording en maatregelen die een evenwicht moeten bewaren tussen:
  - Preventieve maatregelen
  - Detectieve maatregelen
  - Correctieve maatregelen
  - En de kosten daarvan



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

90

## Information security management

### *Informatiebeveiligingsmanagement*

- Zet activiteiten, processen en procedures op voor:
  - Identiteits- en toegangsbeheer (bijv. 2FA)
  - Beheer van security events en –incidenten (CERT-team)
  - Risicoanalyse en risicomanagement
  - Evaluatie en audits van securitymaatregelen
  - Penetratietesten, kwetsbaarheidsscans, etc.
  - Beheer van beveiligingsmaatregelen
  - Gebruik van encryptie
  - Bewustwordingscampagne
- Naast de practice *Incident management* hebben veel organisaties een apart proces voor incidenten omtrent informatiebeveiliging



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

91

## Information security management

### *Informatiebeveiligingsmanagement*

- Security terminologie:
  - Social Engineering
  - Mystery Guest
  - Classificatiesysteem
  - Hacker
    - White hat (Ethisch hacker)
    - Black hat (kwaadaardig)
    - Grey hat
- Security functies/rollen:
  - CISO (Chief Information Security Officer)
  - Information Security Manager (ISM)
  - Information Security Officer (ISO)
  - Privacy Officer (PO)
  - Data Protection Officer

92