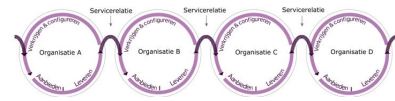


Relationship management

Relatiemanagement



- Doel
 - Vaststellen en onderhouden van relaties tussen de organisatie en zijn stakeholders op strategisch en tactisch niveau
 - Relatiemanagement is van toepassing op zowel interne als externe stakeholders
- Activiteiten omvatten:
 - Identificeer de verwachtingen van de klant, wat is de huidige klanttevredenheid?
 - Analyseer, monitor, bewaak en verbeter de relatie tussen de IT-organisatie en haar stakeholders
 - Prioriteer en handel vragen, klachten en problemen af, pas escalatie toe naar het juiste kanaal
 - Begrijp drijfveren van klanten en stakeholders en geef de voor hun bestemde producten en diensten de juiste prioriteit
 - Conflicterende vereisten van stakeholders op passende wijze behandelen

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

93

Supplier management

Leveranciersmanagement



- Doel
 - Zeker stellen dat leveranciers en hun prestaties op de juiste manier worden beheerd om naadloze levering van kwaliteitsproducten en -diensten te ondersteunen
 - Dit omvat het creëren van nauwe, collaboratievere relaties en samenwerkingsverbanden met belangrijke leveranciers om nieuwe waarden te ontsluiten en het risico op fouten te verminderen
- Activiteiten
 - Creëer één aanspreekpunt voor contact en controle
 - Bewaak en evalueer leveranciersprestaties
 - Onderhouden van een leveranciersstrategie en -beleid
 - Onderhandelen over en overeenkomen van contracten en afspraken
 - Relaties en contracten beheren

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

94

Supplier management

Leveranciersmanagement

- Voorbeeld van onderwerpen in een contract
 - Te leveren goederen/services incl. levertijden
 - Serviceniveaus (performanceafspraken, responsetijden)
 - Onderhoudsafspraken
 - Wederzijdse verantwoordelijkheden en afhankelijkheden
 - Contactpersonen
 - Evaluatiemomenten
 - Rapportageverplichtingen met resultaten van prestatiemetingen
 - Geschillenprocedures
 - Financiële regelingen, boeteclausules
 - Wijzigingsprocedures
 - Vertrouwelijkheidsafspraken (NDA)
 - Afspraken over intellectuele eigendomsrechten
 - Exit procedure, opzegtermijn
 - Contractduur



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

95

Oefenvragen

Vraag 1

Wie is verantwoordelijk voor continual improvement in een organisatie?

- A. Alleen de IT-manager
- B. De belanghebbenden van de servicewaardeketen
- C. Project managers verantwoordelijk voor verbeterinitiatieven
- D. Iedereen in de IT-organisatie

Vraag 2

Welke practice maakt gebruik van methoden of technieken als SWOT analyse, volwassenheidsmetingen en balanced scorecard reviews?

- A. Continual improvement
- B. Relationship management
- C. Service level management
- D. Information security management

96

Oefenvragen

Vraag 3

Een hacker heeft zich op slinkse wijze toegang weten te verschaffen tot bestanden met gevoelige informatie op het centrale computersysteem. Hij kopieert de gegevens en logt daarna weer uit. Welk beveiligingsaspect is hier in het geding?

- A. Non-repudiation (onweerlegbaarheid)
- B. Integriteit
- C. Beschikbaarheid
- D. Vertrouwelijkheid

Vraag 4

Wat moet in onderstaande zin worden ingevuld?

“.....is het valideren van de identiteit van een persoon”.

- A. Identificatie
- B. Authenticatie
- C. Autorisatie
- D. Accounting

97

Oefenvragen

Vraag 5

Wat is het doel van Relationship management (relatiebeheer)?

- A. Vaststellen van verbanden tussen de organisatie en zijn stakeholders op strategisch en tactisch niveau
- B. Bewaken dat de klant zijn financiële verplichtingen nakomt
- C. Klachten van klant-stakeholders in behandeling nemen
- D. Zeker stellen dat leveranciers en hun prestaties op de juiste manier worden beheerd om naadloze levering van kwaliteitsproducten en -diensten te ondersteunen

Vraag 6

Welke practice heeft als doel werkwijzen en services af te stemmen op veranderende businessbehoeften?

- A. Relationship management
- B. Security management
- C. Continual improvement
- D. Service level management

98

Oefenvragen

Vraag 7

Welk hulpmiddel wordt door de practice Continual improvement gebruikt om verbeteracties te administreren en te managen?

- A. Continual improvement model
- B. Continual improvement register
- C. Configuration management database
- D. Continual improvement database

Vraag 8

Welke practice heeft als activiteit managen van risico's ten aanzien van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie?

- A. Information security management
- B. Service level management
- C. Relationship management
- D. Supplier management

99

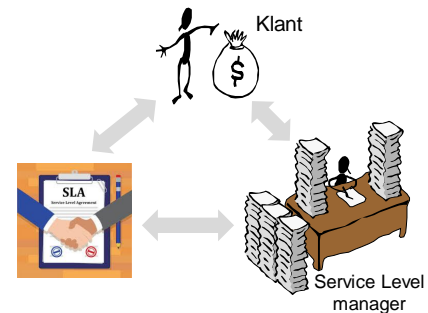
Antwoorden oefenvragen

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

100

Service Level management

- Doel
 - Duidelijke, business gebaseerde doelen voor de serviceprestatie vast te stellen, zodat de levering van een service naar behoren tegen deze doelen kan worden beoordeeld, bewaakt en gemanaged
- Definities
 - Service level
 - Een of meer metrics (metingen en meetresultaten) die de verwachte of gerealiseerde servicekwaliteit bepalen
 - Service Level Agreement (SLA)
 - Een gedocumenteerde overeenkomst tussen de serviceprovider en een klant die zowel de vereiste services als het verwachte service level identificeert
 - Service catalogus
 - Bevat informatie over services en het serviceaanbod van een serviceprovider



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

101

Service Level management

- Activiteiten
 - Inventariseer en definieer klantverwachtingen en klantbehoeften
 - Controleer op haalbaarheid en uitvoerbaarheid
 - Stel concept SLA op
 - Voer onderhandelingen uit en kom definitieve service levels overeen
 - Stel definitieve SLA op
 - Monitor de uitvoering van de SLA
 - Zorg ervoor dat de organisatie voldoet aan de overeengekomen service levels
 - Stel klant- en managementrapportages op
 - Service review: periodiek de dienstverlening evalueren met de klant
 - Om voortdurende verbetering van services te garanderen en te blijven voldoen aan veranderende klantbehoeften
 - Leg serviceproblemen vast en rapporteer daarover
 - Initieer verbeteringen



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

102

Service Level management

- Aandachtspunten voor de service level manager:
 - Focus, betrek en luister naar de eisen, problemen en zorgen van de klant
 - Begrijp en bevestig de vereisten en behoeften van de klant
 - Beoordeel de geleverde service vanuit klant- en gebruikersperspectief
 - Bouw een vertrouwen en een goede relatie op met de klant
 - Verzamel en analyseer informatie uit verschillende bronnen. zoals:
 - Business statistieken
 - Openstellingstijden, kritieke businessstijden, piek- en dalperiodes, etc.
 - Operationele serviceprestaties
 - Incident responsetijden, oplostijden, beschikbaarheid, etc.
 - Inventariseer en gebruik feedback voor verdere verbeteringen, zowel formeel als informeel verkregen, zoals:
 - Rapportages vanuit het werkveld, enquêtes, service reviews, wandelgangen, etc.



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

103

IT-asset management

- Doel
 - De volledige levenscyclus van alle IT-assets te plannen en beheren, om daarmee de organisatie te helpen bij het:
 - Optimaal inzetten van IT-assets om waarde voor de klant te maximaliseren
 - Beheer van budgetten, kosten en risico's
 - Ondersteunen van besluitvorming over aankoop, hergebruik en uitfasen van assets (lifecycle management)
 - Voldoen aan wettelijke, juridische en contractuele vereisten
- Definitie van een IT-asset
 - Elk financieel waardevolle component dat kan bijdragen aan de levering van een IT-product of -service
- Asset register
 - Bevat geregistreerde IT-assets



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

104

IT-asset management

- Scope
 - Omvat doorgaans alle hardware, software, licenties, netwerken, cloudservices en gebruikersapparaten (ook spare parts en voorraadinformatie, soms ook niet IT-assets)
- Activiteiten
 - Identificatie en registratie van alle relevante IT-activa
 - Assets moeten worden **gelabeld** voor duidelijke identificatie
 - Software assets moeten worden beschermd tegen illegaal kopiëren
 - Classificatie: indelen in categorieën
 - Beheer: status, onderhoud, toewijzen van eigenaar en verantwoordelijkheden
 - Beveiliging: bepaal beveiligingsmaatregelen op basis van het risiconiveau
 - Afschaffing/vervanging
 - Rapportage: actuele en historische gegevens ter ondersteuning van andere practices
 - Audits: periodieke controles om te controleren of IT-activa correct worden beheerd



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

105

Service configuration management

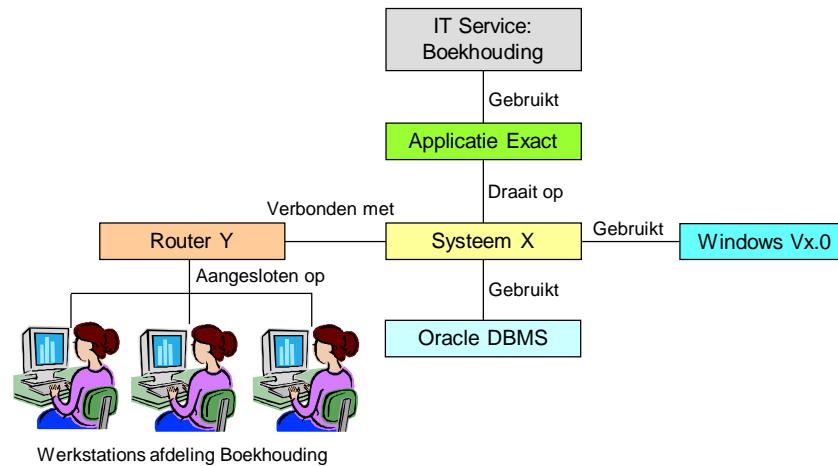
- Doel
 - Zorgen dat er nauwkeurige en betrouwbare informatie over de configuratie van services en de CI's die deze ondersteunen, beschikbaar is waar en wanneer dit nodig is
 - Dit omvat informatie over hoe CI's aan IT-services zijn gerelateerd, hoe ze zijn geconfigureerd en hoe ze onderling zijn gerelateerd, om duidelijk te maken hoe ze bijdragen aan waardecreatie
- Definities
 - **Configuration Item (CI)**: elke component die moet worden geconfigureerd en gemanaged om een IT-service te kunnen leveren
 - **Configuration Management System (CMS)**: een set tools met gegevens en informatie, die wordt gebruikt ter ondersteuning van Service configuration management
 - **Configuration management database (CMDB)**: een database om CI-informatie op te slaan
 - CI's zijn gerelateerd aan IT-assets

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

106

Service configuration management

Vereenvoudigd voorbeeld servicemodel



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

107

Service configuration management



- Activiteiten
 - Stel een configuratiemanagementbeleid op
 - Implementeer een configuratiemanagementsysteem
 - Identificeer configuratiegegevens en relaties van CI's en registreer dit in de CMDB
 - Beheer van de CMDB
 - Update CI-records na wijzigingen
 - Audit
 - Verifieer regelmatig dat CI-records correct zijn en breng eventuele correcties aan

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

108

Verschillen tussen Asset- en Service configuration management

Functie	Asset management	Service configuration management
Focus	Financiële, contractuele en juridische aspecten	Technische aspecten
Scope	Alle IT-middelen	IT-middelen die nodig zijn om IT-services te leveren
Outputs	Informatie over de IT-middelen	Informatie over de configuratie van de IT-middelen
Rol	Financiële en juridische professionals	IT-professionals

109

Monitoring & Event management

- Doel
 - Systematisch services en servicecomponenten observeren en bepaalde statuswijzigingen die als Events zijn geïdentificeerd vast te leggen en te rapporteren
- Definitie van een Event
 - Elke statuswijziging die van belang is voor het managen van een service of een ander configuratie-item (CI)
 - Events worden doorgaans herkend door middel van meldingen die zijn gemaakt door een IT-service, CI of monitoringtool.
- Categorieën van Events
 - Informatief (normale handeling)
 - Waarschuwing (warning)
 - Uitzondering (exception)



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

110

Voorbeelden Events

Systeem Aantal gebeurtenissen: 34.157					
Niveau	Datum en tijd	Bron	Gebeurtenis-id	Taakcategorie	
Informatie	14-3-2019 09:22:37	Kernel-General	16	Geen	
Fout	14-3-2019 09:22:12	DistributedCOM	10016	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:22:06	WindowsUpdateClient	19	Windows Update-agent	
Informatie	14-3-2019 09:22:02	FilterManager	6	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:21:50	Kernel-General	16	Geen	
Fout	14-3-2019 09:21:45	DistributedCOM	10016	Geen	
Waarschuwing	14-3-2019 09:21:40	Kernel-Processor-Power (Microsoft-Windows-Ke..	37 (7)		
Fout	14-3-2019 09:21:38	DistributedCOM	10016	Geen	
Fout	14-3-2019 09:21:38	DistributedCOM	10016	Geen	
Fout	14-3-2019 09:21:38	DistributedCOM	10016	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:21:37	Winlogon	7001 (1101)		
Informatie	14-3-2019 09:21:02	Kernel-General	16	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:20:40	TPM-WMI	1025	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:20:39	TPM-WMI	1025	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:20:37	WLAN-AutoConfig	10001	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:20:37	TPM	18	Geen	
Informatie	14-3-2019 09:20:37	Service Control Manager	7026	Geen	
Waarschuwing	14-3-2019 09:20:36	WHEA-Logger	17	Geen	
Waarschuwing	14-3-2019 09:20:36	WHEA-Logger	17	Geen	
Waarschuwing	14-3-2019 09:20:36	WHEA-Logger	17	Geen	

Gebeurtenis 37, Kernel-Processor-Power (Microsoft-Windows-Kernel-Processor-Power)	
Algemeen	Details
De snelheid van processor 3 in groep 0 wordt beperkt door de firmware van de computer. De processor heeft deze lage prestatiestatus gedurende 71 seconden sinds het laatste rapport.	
Logboeknaam:	Systeem
Bron:	Kernel-Processor-Power (Mic
Geregistreerd:	14-3-2019 09:21:40
Id:	37
Taakcategorie:	(7)
Niveau:	Waarschuwing
Trefwoorden:	
Gebruiker:	SYSTEM
Computer:	Laptop

111

Monitoring & Event management

- Activiteiten
 - Identificeer welke services, systemen, CI's of andere servicecomponenten moeten worden gemonitord en bepaal de monitoringstrategie
 - Identificeer en prioriteer Events op het gebied van infrastructuur, services, bedrijfsprocessen en informatiebeveiliging
 - Stel de juiste reactie op de Events vast, inclusief het reageren op omstandigheden die kunnen leiden tot mogelijke fouten of incidenten
 - Bepalen en onderhouden van drempels en andere criteria om te bepalen welke statusveranderingen als Event worden behandeld en criteria kiezen om elk type Event te definiëren (informatie, waarschuwing of uitzondering)
 - Opstellen en onderhouden van een beleid voor de manier waarop elk type Event moet worden afgehandeld
 - Implementeren van processen en automatiseringstaken die nodig zijn om de gedefinieerde drempels, criteria en beleidsregels uit te voeren

Oefenvragen

Vraag 1

Een is elk financieel waardevolle component dat kan bijdragen aan de levering van een IT-product of –service.

- A. Configuratie-item
- B. Waardestroom
- C. IT-asset
- D. Resource

Vraag 2

Welke practice heeft als doel ervoor te zorgen dat er nauwkeurige en betrouwbare informatie over de samenstelling van services en de CI's die deze ondersteunen, beschikbaar is?

- A. IT-asset management
- B. Service level management
- C. Monitoring & Event management
- D. Service configuration management

113

Oefenvragen

Vraag 3

Welke practice beoordeelt de geleverde service vanuit klant- en gebruikersperspectief?

- A. Service level management
- B. Supplier management
- C. Relationship management
- D. Service configuration management

Vraag 4

Wat valt er onder het doel van Service level management?

- A. Zeker stellen dat nauwkeurige informatie beschikbaar is over de samenstelling van services
- B. Business gebaseerde doelen voor de serviceprestatie vast te stellen, zodat de levering van een service naar behoren tegen deze doelen kan worden beoordeeld, bewaakt en gemanaged
- C. Zeker stellen dat prestaties van leveranciers goed gemanaged worden
- D. Maximaliseren van het aantal succesvolle service- en productwijzigingen

114

Oefenvragen

Vraag 5

Het doel van is observeren en bepaalde systematisch statuswijzigingen van services en servicecomponenten identificeren, registreren en rapporteren.

- A. Service level management
- B. Supplier management
- C. Monitoring & Event management
- D. Continual improvement

Vraag 6

Wat is GEEN door ITIL benoemd type Event?

- A. Uitzondering
- B. Informatief
- C. Waarschuwing
- D. Standaard

115

Oefenvragen

Vraag 7

Wat geeft het best weer wat een Event is?

- A. Elke statuswijziging die van belang is voor het beheer van een service of ander configuratie-item (CI)
- B. Een ongeplande onderbreking van een IT service of de kwaliteitsvermindering van een IT service?
- C. De bekende oorzaak van een incident
- D. De onbekende oorzaak van een incident

116

Antwoorden oefenvragen

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

117

Incident management



- Doel
 - Minimaliseren van de negatieve impact van incidenten door de normale werking van de service zo snel mogelijk te herstellen
- Definitie van een incident
 - Een ongeplande onderbreking van een service of vermindering van de kwaliteit van een service
- Begrippen
 - Incidentcategorie
 - Workaround (alternatieve werkwijze)
 - Escalatie (Functioneel: tweede lijn, leverancier; Hiërarchisch: management)
 - Swarming (medewerker 'zwermt' van collega naar collega tot het is opgelost)
 - Major incident
 - Incident met extreem hoge impact (kan een **rampenherstelplan/disaster recovery plan** initiëren)
 - Vereist aparte procedure met betrokkenheid van vertegenwoordigers van stakeholders
 - Evaluatie na afloop

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

118

Incident management

- Classificeren: impact, urgentie en prioriteit
- Voorbeeld: classificatie van incidenten met een prioriteitenmatrix

Urgentie	Impact				
	Zeer groot				
	Groot				
	Gemiddeld				
	Klein				
	Zeer klein				
	Zeer klein	Klein	Gemiddeld	Groot	Zeer groot

Prioriteit		Kritisch
		Hoog
		Midden
		Laag

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

119

Incident management

- Activiteiten
 - Registreren
 - Categoriseren
 - Classificeren
 - Matchen
 - Diagnosticeren
 - Escaleren
 - Oplossen (soms met zelfhulp faciliteiten)
 - Bijwerken incident record (ook tussentijds)
 - Afsluiten
- Effectief incident management vraagt goede samenwerking met en tussen de servicedesk, technische support, applicatiesupport en leveranciers
- **Vragenscripts** voor het verzamelen van informatie tijdens klantcontact kunnen direct leiden tot diagnose en oplossen van eenvoudige incidenten



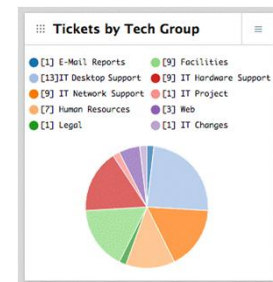
This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

120

Incident management

- Tooling
 - Informatie over incidenten moet worden opgeslagen in incidentrecords met een geschikte tool
 - De tool heeft ook links naar gerelateerde CI's, wijzigingen, problems, known errors en andere kennisgebieden om snelle en efficiënte diagnose en herstel mogelijk te maken
 - Moderne tools kunnen incidenten geautomatiseerd matchen met andere incidenten, problems of known errors en kunnen zelfs incidentgegevens analyseren en aanbevelingen geven als hulp bij toekomstige incidenten
 - Tools beschikken over veel rapportagemogelijkheden

- 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.

121

Problem management

- Doel
 - Verminderen van waarschijnlijkheid en impact van incidenten, door actuele en potentiële oorzaken van incidenten te identificeren en workarounds en known errors te managen
- Definities
 - **Problem:** een oorzaak of mogelijke oorzaak van één of meer incidenten
 - **Known error:** een problem dat is geanalyseerd, maar nog niet is opgelost
 - **Workaround:** een oplossing die de impact vermindert of elimineert van een incident of problem waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is
- Elke service heeft soms een gebrek, fouten of andere kwetsbaarheden die incidenten kunnen veroorzaken. ITIL noemt dit Problems
- Problems hebben een indirecte en toekomstige impact op services: ze zijn gedefinieerd als oorzaken
- Problem management vraagt kennis van complexe systemen, creatieve en analytische vaardigheden



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

122

Problem management

- Drie fasen



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

123

Problem management

- Problem identificatie en logging
 - Reactief:
 - Bij herhaling van incidenten
 - Bij major incidenten: identificeer het risico op herhaling ervan
 - Bij leverancier- en partnerinformatie en/of informatie van softwareontwikkelaars, testers en vanuit projecten
 - Prioriteer op basis van risico's (impact en waarschijnlijkheid)
 - Proactief
 - Bij het identificeren van **negatieve trends** van incidenten



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

124

Problem management

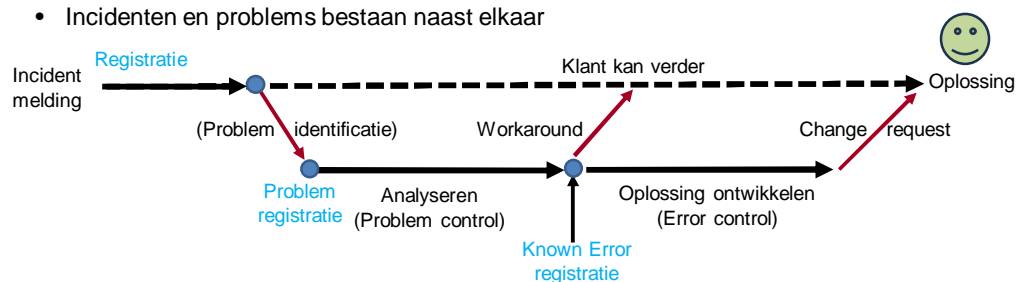
- Problem control
 - Analyseer en prioriteer het problem vanuit het perspectief van alle vier dimensies
 - Onderzoek de oorzaak van het problem
 - Documenteer gevonden known errors en workarounds
- Error control
 - Ontwikkel en implementeer een oplossing voor het problem of dien een change request in
 - Beoordeel het effect van workarounds, permanente oplossingen en geïmplementeerde wijzigingen

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

125

Problem management

- Incidenten en problems bestaan naast elkaar



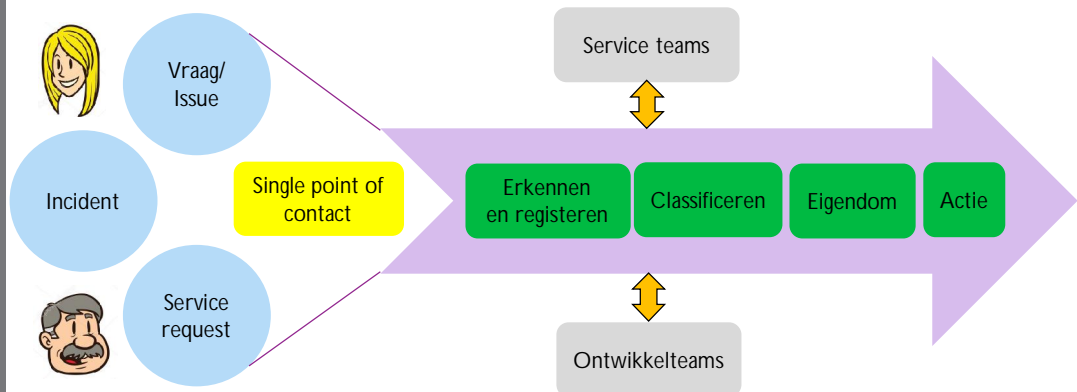
- Problem management vraagt kennis van complexe systemen, creatieve en analytische vaardigheden
- Problem management heeft een sterke relatie met incident management, change enablement en continual improvement
- De rollen Incident manager en Problem manager dienen gescheiden te zijn
- Veel problem managementactiviteiten worden ondersteund door de kennis en ervaring van het personeel, in plaats van het volgen van gedetailleerde procedures

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

126

Servicedesk

- Doel
 - De vraag naar incidentherstel en service requests vastleggen
 - Het moet ook de toegangspoort en het **single-point of contact** zijn naar de serviceprovider voor al haar gebruikers (vaak eerstelijns support genoemd)



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

127

Servicedesk

- Organisatie
 - Centraal
 - Lokaal
 - Virtueel
- Toegankelijkheid
 - Telefoon
 - E-mail
 - Chat/Chatbots met toepassing van Kunstmatige Intelligentie
 - Serviceportaal
 - Loket / Walk-in Servicedesk
 - Zelfservice
 - Social media (discussieforums)



Kennis

- Skilled
 - Veel kennis in 1^e lijn
- Unskilled
 - Moet meer beroep doen op 2^e lijn



- Benodigde vaardigheden
 - Empathie kunnen tonen
 - Kunnen analyseren
 - Inzicht in business prioriteiten
 - Effectief communiceren
 - Emotionele intelligentie
 - Acties kunnen uitzetten

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

128

Servicedesk, tool en inrichting

- Met goede **tools** wordt de servicedesk steeds meer een coördinatiecentrum om business support te leveren i.p.v. zich bezighouden met defecte technologie
- Hierdoor kan de servicedesk zich meer focussen op gebruikerservaring wanneer persoonlijk contact nodig is
 - Goed registratiesysteem, zelf service logging door gebruikers
 - Intelligent telefoonsysteem met automatische call distributie
 - Wachtrij indicator
 - Workflow systeem met routeringsmogelijkheden (escalatie)
 - Kennisdatabase met known errors, oplossingen
 - Remote access tools, klantscherm over kunnen nemen
 - Configuration management systeem (CMS)
 - Dashboard en monitoring tools
- Pak de inrichting van een nieuwe Servicedesk projectmatig aan; promoot de start, maak bekend welke services ondersteund worden, wat de openingstijden zijn, hoe men de Servicedesk kan bereiken, etc.

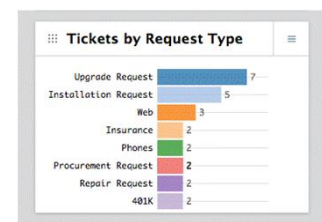


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

129

Service request management

- Doel
 - De overeengekomen kwaliteit van een service ondersteunen door alle vooraf gedefinieerde, en door de gebruiker geïnitieerde service requests op een effectieve en gebruikersvriendelijke manier af te handelen
- Definitie Service request
 - Een verzoek van een gebruiker of een door de gebruiker gemachtigde vertegenwoordiger, die een serviceactie initieert die als normaal onderdeel van de servicelevering is overeengekomen
- Voorbeelden
 - Aanvraag voor de levering van een IT-product of -service
 - Verzoek om informatie
 - Standaard change
 - Verzoek om toegang tot een service
 - Afhandelen feedback, complimenten en klachten



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

130

Service request management

- Voor sommige serviceverzoeken is autorisatie vereist op basis van financiële, informatiebeveiligings- of beleidsregels, bijv. als de te ondernemen stappen (nog) niet bekend zijn
- Activiteiten
 - Initiëren
 - Goedkeuren
 - Uitvoeren
- De verwachtingen van gebruikers ten aanzien van de uitvoeringstijden moeten duidelijk worden vastgesteld, op basis van wat de organisatie op realistische wijze kan leveren
- De uitvoering van service requests moet in de hoogst mogelijke mate worden gestandaardiseerd en geautomatiseerd

Service: Desktop support

Request types

- Installeer desktop
- Verplaats desktop
- Upgrade desktop
- Verwijder desktop
- Vervang desktop
- Voeg keyboard toe

Service: Email support

Request types

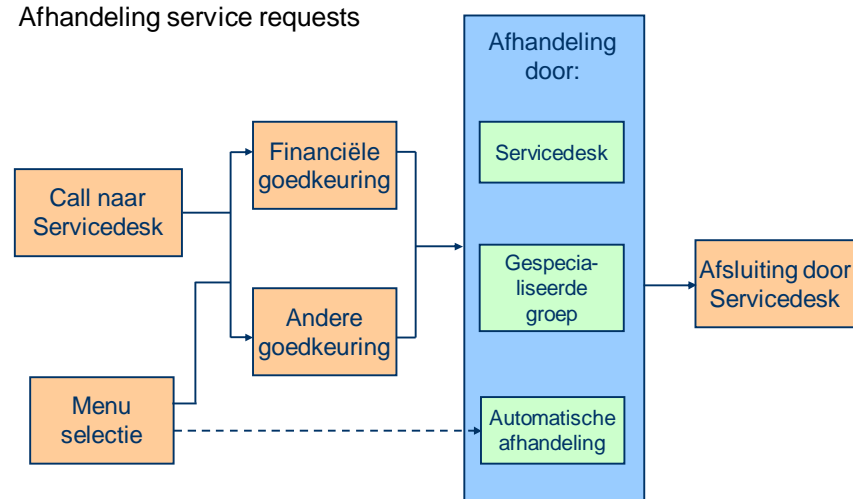
- Voeg gebruiker toe
- Verwijder account
- Vervang password
- Vergroot omvang mailbox
- Voeg gebruikersgroep toe

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

131

Service request management

- Afhandeling service requests



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

132

Oefenvragen

Vraag 1

Welke term wordt bedoeld met de volgende zin: "een oplossing voor een incident of problem die de impact vermindert of elimineert, maar waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is".

- A. Escalatie
- B. Known error
- C. Workaround
- D. Standard change

Vraag 2

Wat is de definitie van een known error?

- A. De oorzaak van een of meerdere incidenten
- B. Een problem dat is geanalyseerd, maar nog niet is opgelost
- C. Een oplossing die de impact van een incident of problem vermindert of wegneemt
- D. Een ongeplande onderbreking van een service of vermindering in de kwaliteit van een service

133

Oefenvragen

Vraag 3

Wat is het doel van de Servicedesk?

- A. De vraag naar incidentherstel en service requests vastleggen
- B. Minimaliseren van de negatieve impact van incidenten door de normale werking van de service zo snel mogelijk te herstellen
- C. Verminderen van waarschijnlijkheid en impact van incidenten, door actuele en potentiële oorzaken van incidenten te identificeren en workarounds en known errors te managen
- D. De overeengekomen kwaliteit van een service ondersteunen door alle vooraf gedefinieerde, en door de gebruiker geïnitieerde service requests af te handelen

Vraag 4

Welke practice fungeert als Single point of contact voor alle gebruikers?

- A. Service request management
- B. Servicedesk
- C. Problem management
- D. Incident management

134

Oefenvragen

Vraag 5

Welke stelling is NIET juist?

- A. De urgentie is de mate waarin de oplossing van een incident uitstel kan verdragen
- B. De impact van een incident is het effect van het serviceniveau op businessprocessen
- C. De impact van een incident wordt gebaseerd op de combinatie van prioriteit en urgentie
- D. De prioriteit van een incident wordt gebaseerd op de combinatie van impact en urgentie

Vraag 6

Welk onderstaand fragment hoort NIET bij de doelen van Problem management?

- A. Identificeren van actuele en potentiële oorzaken van incidenten
- B. Zo snel mogelijk herstellen van de normale IT-dienstverlening
- C. Managen van workarounds en known errors
- D. Verminderen van waarschijnlijkheid en impact van incidenten

135

Oefenvragen

Vraag 7

Een software applicatie beschikt over een menukeuze waarmee een gebruiker standaard IT-services kan aanvragen. Bij welke practice kan deze applicatie het best ingezet worden?

- A. Monitoring & Event management
- B. Service level management
- C. Incident management
- D. Service request management

Vraag 8

Wat kan de Servicedesk direct helpen een simpel incident te diagnosticeren en op te lossen?

- A. Een vragenscript
- B. Een tijdelijk oplossingsteam
- C. Beschikbaarheidsmetingen
- D. Meer utility

136

Oefenvragen

Vraag 9

Wat is GEEN voorbeeld van een Service request?

- A. Aanvraag voor een standaard change
- B. Melding dat een printer niet functioneert
- C. Verzoek om toegang tot een IT-service
- D. Klachtafhandeling

Vraag 10

Er is een complex incident opgetreden. Een medewerker besluit om met dit incident naar verschillende collega's te gaan op zoek naar een oplossing. Hoe wordt dit genoemd?

- A. Escaleren
- B. Routeren
- C. Matchen
- D. Swarming

137

Antwoorden oefenvragen

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

138

Change enablement

- Doel
 - Maximaliseren van het aantal succesvolle service- en productwijzigingen, door ervoor te zorgen dat de risico's goed zijn beoordeeld, wijzigingen zijn geautoriseerd en de wijzigingskalender gemanaged is
- Definitie van een change
 - Het toevoegen, wijzigen of verwijderen van iets dat een direct of indirect effect op services kan hebben
- Wijzigingskalender/wijzigingsplan (change schedule)
 - Wordt gebruikt om wijzigingen te plannen, erover te communiceren, wijzigingsconflicten te voorkomen en resources toe te wijzen
- Wijzigingsmodel
 - Herhaalbare benadering voor het managen van een bepaald type change



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

139

Change enablement

- Change request (request for change, RFC)
 - Ingediend verzoek voor een wijziging
- Scope
 - Wordt door elke organisatie zelf gedefinieerd
 - Omvat doorgaans alle IT-infrastructuur, applicaties, documentatie, processen, relaties met leveranciers en al het andere dat direct of indirect van invloed kan zijn op een product of service
- Rollen:
 - Change autoriteit
 - Persoon of groep die een wijziging autoriseert
 - Change Advisory Board (CAB)
 - Bespreekt significante wijzigingen, adviseert over impact, uitvoering, planning en risico's
 - Change manager
 - Coördineert de uitvoering en implementatie van wijzigingen
 - Stelt CAB samen, plant CAB meetings, voorzitter ervan, stelt agenda op
 - Verantwoordelijk voor de wijzigingskalender

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

140

Change enablement

- Er zijn verschillende **Changemodellen**; elk model heeft zijn eigen afhandelingsprocedure
 - Major (omvangrijk)
 - Significant (middelmattige omvang)
 - Minor (kleine omvang)

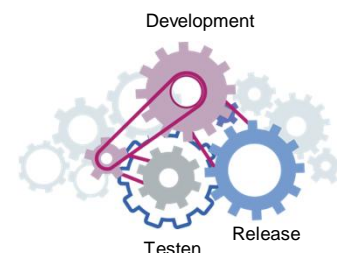
Change types		
Standaard changes	Normale changes	Emergency changes
<ul style="list-style-type: none"> • Pre-geautoriseerde changes met een laag risico die goed worden begrepen en volledig gedocumenteerd. • Kan worden geïmplementeerd zonder aanvullende autorisatie. • Standaard changes kunnen servicerequests of operationele changes zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Moeten worden gepland en beoordeeld volgens een standaardproces dat meestal autorisatie omvat. • Dit kunnen changes met een laag risico of van grote(re) omvang zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Moet zo snel mogelijk worden geïmplementeerd, normaliter om een incident op te lossen. Het proces voor beoordeling en autorisatie wordt versneld om ervoor te zorgen dat ze snel kunnen worden geïmplementeerd. • Mogelijk is een aparte change autoriteit vereist, waaronder senior managers die het bedrijfsrisico begrijpen.

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

141

Release management

- Doel
 - Nieuwe en gewijzigde functies en services beschikbaar stellen voor gebruik
- Definitie van een release
 - Een versie van een service of een ander configuratie-item, of een verzameling configuratie-items, die voor gebruik beschikbaar wordt gemaakt
- Begrippen
 - Releaseplan
 - Release schedule
 - Moet overeengekomen worden met klanten en andere stakeholders
 - Release post-implementation review

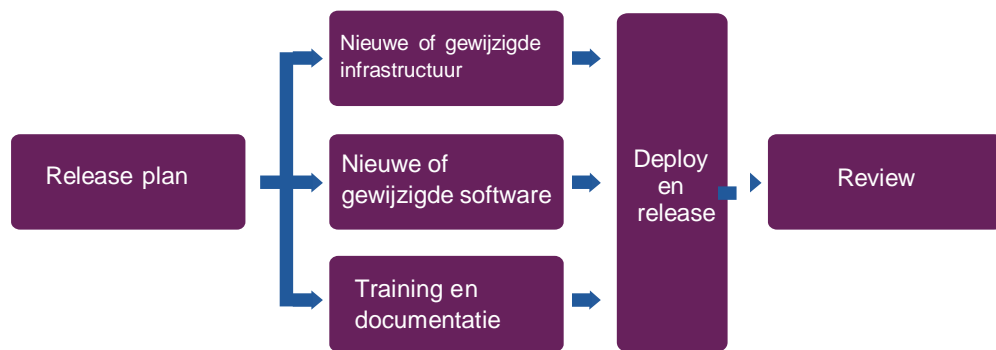


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

142

Release management

- Release management in een traditionele waterval omgeving

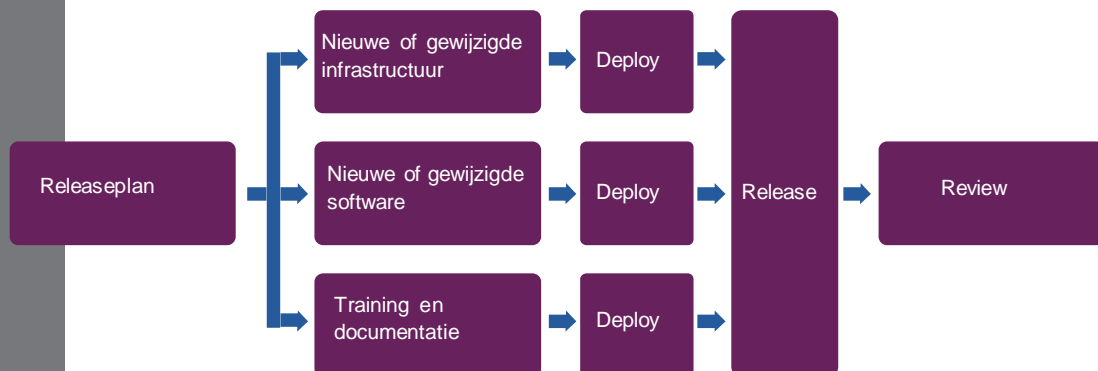


This material is based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

143

Release management

- Release management in een Agile/DevOps omgeving
 - Betreft kleine wijzigingen om continuous delivery en continuous integration mogelijk te maken



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

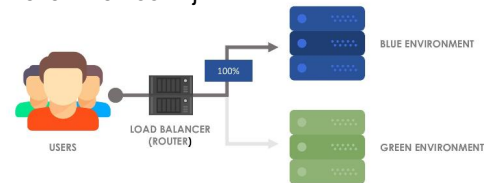
144

Release management

- Releases kunnen gefaseerd worden uitgebracht, eerst voor een klein aantal gebruikers (pilotfase), daarna voor een grote groep; technieken hiervoor zijn:

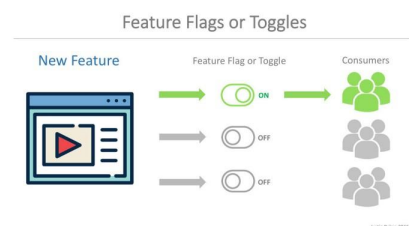
- Blue/green releases**

- Werkt met twee gespiegelde productieomgevingen



- Feature flags**

- Nieuwe functies worden met configuratie-settings aan een specifieke groep gekoppeld



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

145

Deployment management

Uitrolmanagement

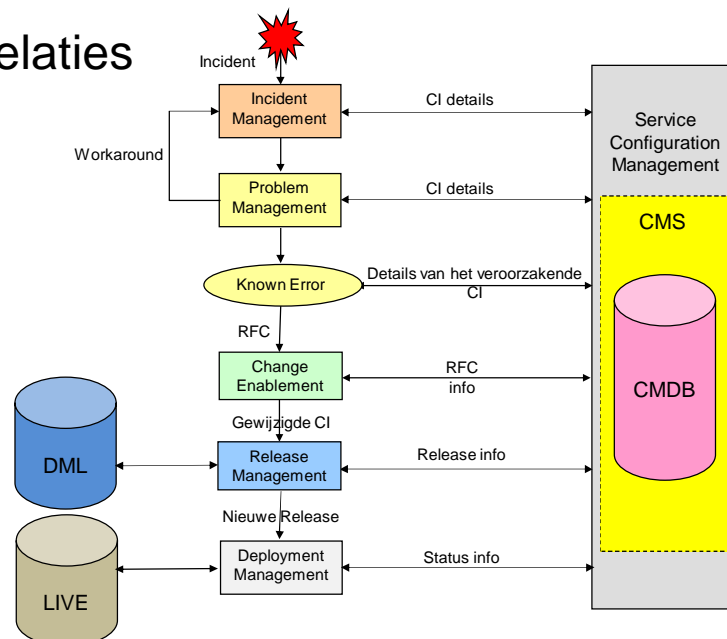
- Doel
 - Verplaatsen van nieuwe of gewijzigde hardware, software, documentatie, processen of andere componenten naar productie-omgevingen of naar omgevingen voor testen
- Soorten deployments
 - Big-bang
 - Gefaseerd (pilotfase)
 - Pull
 - Continuous delivery
- Software componenten moeten opgeslagen worden in een veilige omgeving: de **Definitive Media Library (DML)**
- Afstemming en communicatie met de klant over deployments is onderdeel van Release management



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

146

Relaties



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

147

Oefenvragen

Vraag 1

Naar welke van deze practices zou Service request management kunnen doorverwijzen?

1. Incident management
2. Change enablement
3. Monitoring & Event management
4. Security management

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

148

Oefenvragen

Vraag 2

Welke van de volgende changetypes zijn door ITIL gedefinieerd?

1. Normale change
2. Operationele change
3. Netwerk change
4. Emergency change

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

149

Oefenvragen

Vraag 3

Wat is het doel van Release management?

- A. Nieuwe en gewijzigde functies en services beschikbaar maken voor gebruik
- B. Te bevestigen dat de service aan de afgesproken eisen voldoet
- C. Iedere nieuwe of gewijzigde servicecomponent naar de live-omgeving verplaatsen
- D. Zeker stellen dat servicecomponenten beschikbaar zijn waar en wanneer nodig volgens overeengekomen specificaties

Vraag 4

Wat is de meest waarschijnlijke omgeving waarin de release pas wordt vrijgegeven **ná** de deployment?

- A. Agile/DevOps omgeving
- B. Watervalomgeving
- C. Traditionele omgeving
- D. Ontwikkelomgeving

150

Oefenvragen

Vraag 5

Wat zijn goede voorbeelden van stakeholders van een change?

- A. Informatiesysteem, werkplek, netwerk, antivirus software
- B. Business case, service request, request for change, configuratie-item
- C. IT-beheerders, klant, gebruiker, management
- D. IT-service, Service level management, wijzigingsplan, configuration management system

Vraag 6

Welk type wijziging is vooraf geautoriseerd en volledig gedocumenteerd?

- A. Normale wijziging
- B. Standaard wijziging
- C. Spoedwijziging
- D. Geen enkel type is vooraf geautoriseerd en volledig gedocumenteerd

151

Oefenvragen

Vraag 7

Welke ITIL practice is verantwoordelijk voor de verplaatsing van gewijzigde hardware, software, documentatie en andere componenten naar liveomgevingen?

- A. Change enablement
- B. Release management
- C. Deployment management
- D. Service Configuration management

152