



IT2Business:

ITIL V3 processen

Wolf De Rechter
Zowie Verschuere
Arno Vantieghem

2B1
2020-2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
De 3 ITIL-Processen	3
Incident management	3
1.1.1 Theoretisch standpunt	3
1.1.2 Onderlinge procesrelaties	3
Problem management	3
1.2.1 Theoretisch standpunt	3
1.2.2 Onderlinge procesrelaties	3
Change management	4
Theoretisch standpunt	4
Onderlinge procesrelaties	4
Praktijkvoorbeeld	5
2.1 Incident management	5
2.2 Problem management	5
2.3 Change management	5
Kloof tussen IT en Business	6
3.1 Levering van diensten	6
3.2 Verminderen van risico's	6
3.3 Beter inzicht op kosten en waarde	6
3.4 Ondersteuning van verandering	6
Bibliografie	7

1. De 3 ITIL-Processen

1.1 Incident management

1.1.1 Theoretisch standpunt

Bij ITIL probeert men problemen zo efficiënt mogelijk op te lossen, bij de incident management behandelen ze de onderbrekingen van de dienst maar geen vragen van de klant zoals bijvoorbeeld het resetten van een wachtwoord. Incident management werkt met verschillende levels van support om hun incidenten op te lossen. Alle incidenten worden bijgehouden en de status van elke ticket moet bijgehouden worden om gemakkelijk op te volgen welke tickets nog niet afgewerkt zijn.

1.1.2 Onderlinge procesrelaties

Indien er nog problemen, workarounds of fouten ontdekt zijn tijdens de problem solving van het incident worden deze doorgestuurd naar de problem management.

Change management kan opgeroepen worden tijdens het oplossen van een incident indien er een change nodig is om tot een oplossing te komen.

1.2 Problem management

1.2.1 Theoretisch standpunt

Het doel van problem management is om te zeggen hoe problemen beter kunnen aangepakt worden zodat veel voorkomende problemen kunnen vermeden worden. Problem management zorgt voor rust en stabiliteit in de ict-infrastructuur. De eerste manier is door het weg te nemen van de oorzaak zodat het probleem niet meer voorkomt. De tweede manier om incidenten te kunnen voorkomen is op basis van trends, zoals het monitoren van systemen. Het stappenplan van problem management gaat als volgt: eerst identificeren en documenteren we het probleem is, daarna wordt er een analyse uitgevoerd en ten slotte gaan we het probleem oplossen. Het kan echter zo zijn dat het probleem oplossen te veel geld zal kosten en dan blijft het incident bestaan maar die wordt dan opgelost met een workaround.

1.2.2 Onderlinge procesrelaties

Natuurlijk heeft problem management nog relaties met andere processen. Incident management geeft terugkerende incidenten door aan problem management. Change management zorgt ervoor dat dat wijzigingen die nodig zijn voor de incidenten op te lossen gecontroleerd naar de productie gaan.

1.3 Change management

1.3.1 Theoretisch standpunt

De voornaamste doelstelling van change management is doorlaten van wijzigingen die een meerwaarde bieden en die zo min mogelijk de IT-services verstoren. Er wordt geprobeerd om de levenscyclus van een change op een gecontroleerde manier te doorlopen, waarbij er wordt vastgelegd, geëvalueerd, gepland, getest, geïmplementeerd en gedocumenteerd. Hierbij tracht men een zo laag mogelijk risico verbonden te hebben aan changes. Een change wordt binnenin ITIL gezien als een toevoeging, wijziging of verwijdering van iets dat een impact kan hebben op de IT-services. Er worden 3 soorten changes gedefinieerd binnen ITIL: de standaard changes, de emergency changes en de normale changes.



figuur 1: Levenscyclus van een change

1.3.2 Onderlinge procesrelaties

De andere ITIL-processen kunnen change management aanroepen indien nodig. Incident management kan zo incidenten sturen naar change management waarbij er een change kan doorgevoerd worden. Problem management kan zo dan weer via een Request for change (RFC) waarna ze een impact analysis kunnen maken waarop change management kan beslissen of de uitvoering van een change nodig is.

2. Praktijkvoorbeeld

Voor ons praktijkvoorbeeld hebben we voor Intrinsic gekozen, een bedrijf dat zich bezig houdt met de zakelijke communicatie tussen bedrijven.

2.1 Incident management

Incident management was een van de eerste ITIL processen die Intrinsic overnam aangezien het goed paste bij hun businessmodel van agile werken. Aangezien er veel requests komen van verschillende gebruikers over verschillende implementaties met verschillende communicatiekanalen was er nood aan een oplossing. Incident management zorgt ervoor dat ze een schaalbare oplossing hebben met een goede responsiviteit.

2.2 Problem management

Intrinsic heeft veel verschillende klanten die heel wat verschillende problemen kunnen hebben. Het is dus belangrijk om een goede problem management te hebben zodat de problemen zo snel en zo goed mogelijk opgelost kunnen worden.

2.3 Change management

Change management is een heel goed ontwikkeld onderdeel bij Intrinsic. Zo goed dat een van hun grote klanten zelfs hun change management outsourcen naar Intrinsic. Hierbij kregen ze complimenten dat het werk beter was outsourced aan Intrinsic dan hun in-house Change management.

3. Kloof tussen IT en Business

ITIL brengt verschillende voordelen om de kloof tussen IT en Business te dichten, we bespreken hier de 4 meest relevante.

3.1 Levering van diensten

ITIL zorgt ervoor dat bedrijven zichzelf niet onder- of overschatten doordat ITIL succesvol aanduidt waar de bottlenecks zitten kan men zich focussen op de belangrijke problemen. ITIL zorgt ook voor een gemeenschappelijk platform waardoor het samenwerken met nieuwe bedrijven veel gemakkelijker en minder tijdrovend is.

3.2 Verminderen van risico's

Alle changes worden van begin tot einde heel nauw opgevolgd zodat er niet zomaar iets kan toegevoegd, aangepast of verwijderd worden. Hierdoor kan er niet zomaar een IT-service verstoord worden en vermindert het risico op downtime enorm.

3.3 Beter inzicht op kosten en waarde

Door problemen en incidenten nauwkeurig te documenteren kan er efficiënt een oplossing worden gevonden en eventueel een change. Hierbij heeft men ook een beter zicht op kosten, wie wat aan werkt en hoe lang dit heeft geduurd.

3.4 Ondersteuning van verandering

Het kan vaak gebeuren dat de klant nog iets wil aanpassen dus is het belangrijk dat een bedrijf een goede change management heeft zodat alles vlot wordt geïmplementeerd zonder een andere IT-service te verstoren. Dit helpt om bedrijven IT-compliant te houden. Een goede ITIL management verhoogt tevens de doorvoertijd van een verandering en een eventuele change.

4. Bibliografie

<https://blog.ogd.nl/itil-in-de-praktijk-problem-management>
https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Incident_Management
https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Problem_Management
https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Change_Management
<https://blog.ogd.nl/itil-praktijk-change-management>
<https://www.axelos.com/case-studies-and-white-papers/intrinsic-service-operations-centre>
<https://www.ddls.com.au/blog/how-important-is-itil-for-a-business/>
<https://www.certguidance.com/change-management-itil/>
<https://www.ddls.com.au/blog/how-important-is-itil-for-a-business/>