



# **CVA – Informatica Opleidingen**

CVA Informatica Opleidingen BV  
Zekeringstraat 23  
1014 BM Amsterdam  
T: 020-5817766  
F: 020-5817767  
E: [info@cva-informatica.nl](mailto:info@cva-informatica.nl)



## ***ITIL Practitioner Support and Restore***

### ***Cursusprogramma***



© Copyright

CVA Informatica Opleidingen B.V.  
Zekeringstraat 23  
1014 BM AMSTERDAM  
T 020-581 77 66  
F 020-581 77 67  
I [www.cva-informatica.nl](http://www.cva-informatica.nl)  
E [info@cva-informatica.nl](mailto:info@cva-informatica.nl)

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, elektronisch of op welke andere wijze ook en evenmin in een retrieval system worden opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CVA-Informatica Opleidingen.

Versie 1.0 December 2006

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Cursus IPSR .....	3
3	Dagindeling .....	5
4	Casus NEDIMA.....	9
4.1	Inleiding .....	9
4.2	Organisatie .....	9
4.3	Software .....	11
4.4	Hardware .....	13
4.5	Beleid.....	13
4.6	Huidige situatie .....	14
5	Exameneisen .....	17



## **1 Inleiding**

Dit cursusprogramma bevat informatie over de cursusinhoud ITIL Practitioner Support and Restore. Naast de beschrijving van de inhoud van de cursus is een dagindeling opgenomen inclusief de casus NEDIMA die tijdens de cursus behandeld wordt en waaruit opdrachten gemaakt zullen worden. De cursusduur is 5 dagen.

Het minimale aantal cursisten voor deelname is 6, het maximum is 12.  
In deze gids vindt u de eisen waaraan u moet voldoen om aan het examen te kunnen deelnemen. U kunt ze ook vinden op de website van Exin.  
Lestijden zijn van 08.30 uur tot 17.30 uur.

### **Praktische opdrachten**

De praktische opdrachten in deze cursus vormen een integraal onderdeel van de cursus en deze dienen met succes te worden afgerond om aan het examen te kunnen deelnemen.

Wij verzoeken u vooraf aan de cursus de casus goed door te lezen zodat u goed voorbereid bent om de opdrachten te maken die aan de casus verbonden zijn.

Veel succes,

CVA-Informatica Opleidingen.



## 2 Cursus IPSR

Deze module biedt de essentiële elementen voor een IT Service Management Practitioner die is gespecialiseerd in de Support and Restore-processen die nodig zijn om incidenten, problemen en bekende fouten in de IT-infrastructuur te beheren. Opmerking: Onder het begrip “*Support and Restore-processen*” wordt verstaan de Incident Management- en Problem Management-processen en de Service Desk-functie.

In het verleden was ITIL Practitioner slechts op één proces gericht. In de loop der jaren hebben veel IT-organisaties duidelijk gemaakt dat het moeilijk is om volledig inzicht in een proces te krijgen zonder dat er een goed inzicht is in de andere, daarmee nauw samenhangende processen; kennis over Incident Management zonder inzicht in Problem Management en omgekeerd resulteert in een onvolledig beeld van het proces. En het is waar dat problemen met de IT Service Management-processen in een organisatie zich vaak voordoen omdat er geen volledig inzicht is in de samenhang tussen de processen of omdat bij de implementatie van deze processen onvoldoende rekening is gehouden met die samenhang. Vandaar de introductie van geclusterde modules, waarbij verschillende, nauw met elkaar verband houdende processen in één module zijn ondergebracht. In de module Support and Restore zijn de functie Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management gebundeld.

Daarnaast is de doelgroep van de Practitioner-kwalificaties veranderd. Toen EXIN begon met de Practitioner-certificaten, was de Practitioner-training gericht op ervaren IT'ers die aanvullende vaardigheden op het gebied van IT Service Management nodig hadden. Vandaag de dag wensen organisaties ook training op Practitioner-niveau voor relatief onervaren medewerkers. De herziening van de Practitioner-examens is gericht op een betere aansluiting op deze doelgroep, alsook op een hoge kwaliteit van de examens waarbij rekening wordt gehouden met de praktische context waarin de Practitioner een bijdrage dient te leveren aan het dagelijkse beheer van de IT Service Management-processen.

In de module ITIL Practitioner Support and Restore komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Beheer van de Support and Restore-processen
- Organisatie van de Support and Restore-processen
- Optimalisatie van de Support and Restore-processen

Tijdens het examen worden de kennis en vaardigheden op deze gebieden getoetst. In het bijzonder:

### **Beheer**

- Het inrichten van de belangrijkste activiteiten voor de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces
- Het inrichten van informatie-uitwisseling die van belang is voor het beheer van de Support and Restore-processen
- Het opstarten van acties om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Support and Restore-processen de vooraf gedefinieerde en vooraf gestelde doelen verwezenlijken
- Het inrichten van sturingsmechanismen en rapportage ten aanzien van de uitvoering en het succes van de activiteiten in de Support and Restore-processen

### **Organisatie**

- Het organiseren van de informatie-uitwisseling met andere processen
- Het verstrekken van Service Desk-, Incident Management- en Problem Management-informatie aan andere IT Service Management-processen, gebruikers en leveranciers
- Het onderhouden van de procedures van de Support and Restore-processen

- Het organiseren van de structuur van de Service Desk-functie
- Het vaststellen van de verantwoordelijkheden, functies, personeelsbezetting en technologieën voor de Service Desk
- Het organiseren van de relaties tussen de Service Desk en Incident Management
- Het organiseren van de afhandeling van incidenten
- Het organiseren van de relaties tussen Incident Management en Problem Management
- Het organiseren van Problem Control
- Het organiseren van Error Control
- Het organiseren van proactief Problem Management

### **Optimalisatie**

- Het bewaken en optimaliseren van de Support and Restore-processen
- Het voorstellen van verbeteringen op basis van de uitkomsten van bewaking en/of reviews

### **Doelgroep**

De cursus ITIL Practitioner Support and Restore is bedoeld voor professionals die zullen bijdragen aan het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de activiteiten van de Support and Restore-processen in een IT-serviceorganisatie die op ITIL gebaseerde Support and Restore-processen heeft geïmplementeerd of bezig is die te implementeren. De doelgroep bestaat uit operationele medewerkers, teamleiders, supervisors en managers die meer vaardigheid willen krijgen in de planning, bewaking, rapportage en optimalisatie met betrekking tot de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Managementproces.

### **Voorkennis en toelatingseisen**

- De deelnemer moet in het bezit zijn van het ITIL Foundation Certificate in IT Service Management.
- De deelnemer moet een erkende Practitioner-training voor de module Support and Restore hebben gevolgd. En:
- De deelnemer moet met gunstig resultaat de drie praktijkopdrachten hebben uitgevoerd en afgerond.

(Voor iedere deelnemer moet de trainer en/of begeleider een beoordelingsformulier invullen, ondertekenen en aan EXIN retourneren.)

### **Overig**

Meer bijzonderheden over de achtergrond van I-Tracks en de Practitioner-tracks kunt u vinden in het afzonderlijke trackbeschrijvingsdocument Practitioner in IT Service Management, Support and Restore.

### **Studiebelasting**

38 uur training, 40% theorie and 60% opdrachten  
 20 uur zelfstudie van de Support and Restore literatuur  
 (Afhankelijk van voorkennis en ervaring)

### **Literatuur**

Bij deze cursus wordt behalve deze werkmap ook het volgende boek gebruikt:

- ITIL Service Support, uitgeverij: OGC/TSO, druk: 2000, ISBN: 0113300158  
 (in het bijzonder de hoofdstukken 2, 4, 5, 6 en Appendix D)

*Dit boek behoort tot het standaard lesmateriaal*

### 3 Dagindeling

#### Dag 1

- 08:30 Introductie trainer en cursisten.  
I-Tracks leerroute en moduleopbouw  
Competenties IPSR  
Werkveld van de IPSR'er in de praktijk
- 10.00 Practitioner Support and Restore  
Doelgroep, taken en processen  
Examenvoorwaarden en examenspecificaties
- 10.30 Toelichting cursusinhoud:  
- onderwerpen per proces  
- relaties tussen de geclusterde processen en de overige ITIL processen  
- casus NEDIMA
- 11.00 Procesmanagement, theorie
- 12.00 Lunch
- 13.00 Service Desk theorie, deel 1
- 14.00 Opdracht 1 casus NEDIMA
- 15:00 Presentatie uitwerkingen opdracht 1 en terugkoppeling
- 15.45 Service Desk theorie, deel 2
- 16.30 Opdracht 2 casus NEDIMA
- 17.30 Evaluatie dag 1 en afsluiting

## **Dag 2**

- 08.30 Samenvatting dag 1
- 09.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 2 en terugkoppeling
- 10.00 Communicatie theorie
- 11.00 Opdracht 3 casus NEDIMA
- 12.00 Lunch
- 13.00 Presentatie uitwerkingen opdracht 3 en terugkoppeling
- 13.45 Incident management theorie, deel 1
- 14.45 Opdracht 4 casus NEDIMA
- 15.45 Presentatie uitwerkingen opdracht 4 en terugkoppeling
- 16.00 Incident Management theorie, deel 2
- 17:00 Evaluatie dag 2 en afsluiting

## **Dag 3**

- 08.30 Samenvatting dag 2
- 09.15 Procedures en werkinstructies
- 10.30 Problem Management, theorie deel 1
- 11.30 Opdracht 5 Casus NEDIMA
- 12.00 Lunch
- 13.00 Vervolg opdracht 5
- 14.00 Presentatie uitwerkingen opdracht 5 en terugkoppeling
- 14.45 Opdracht 6 Casus NEDIMA
- 16.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 6 en terugkoppeling
- 17.00 Evaluatie dag 3 en afsluiting

## **Dag 4**

08.30 Samenvatting dag 3

09.15 Problem Management, theorie deel 2

10.15 Opdracht 7 Casus NEDIMA

11.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 7 en terugkoppeling

12.00 Lunch

13.00 Opdracht 8 casus NEDIMA

14.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 8 en terugkoppeling

15.15 Implementeren van Service Management processen, theorie

17.00 Evaluatie dag 4 en afsluiting

## **Dag 5**

08.30 Samenvatting dag 4

09.15 Opdracht 9 NEDIMA

10.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 9 en terugkoppeling

11.00 Opdracht 10 NEDIMA, voorbereiden voor de audit van S&R processen

12.00 Lunch

13.00 Vervolg opdracht 10 NEDIMA, voorbereiden voor de audit S&R processen

13.30 Uitvoeren van de audit van opdracht 10

14.15 Nabespreken en terugkoppeling van de audit

14.35 Kennistoetsing m.b.v. theorievragen

15.45 Nabespreken theorievragen

16.30 Individuele assessment besprekingen, invullen assessment formulieren

17.00 Evaluatie training en afsluiting



## 4 Casus NEDIMA

### 4.1 Inleiding

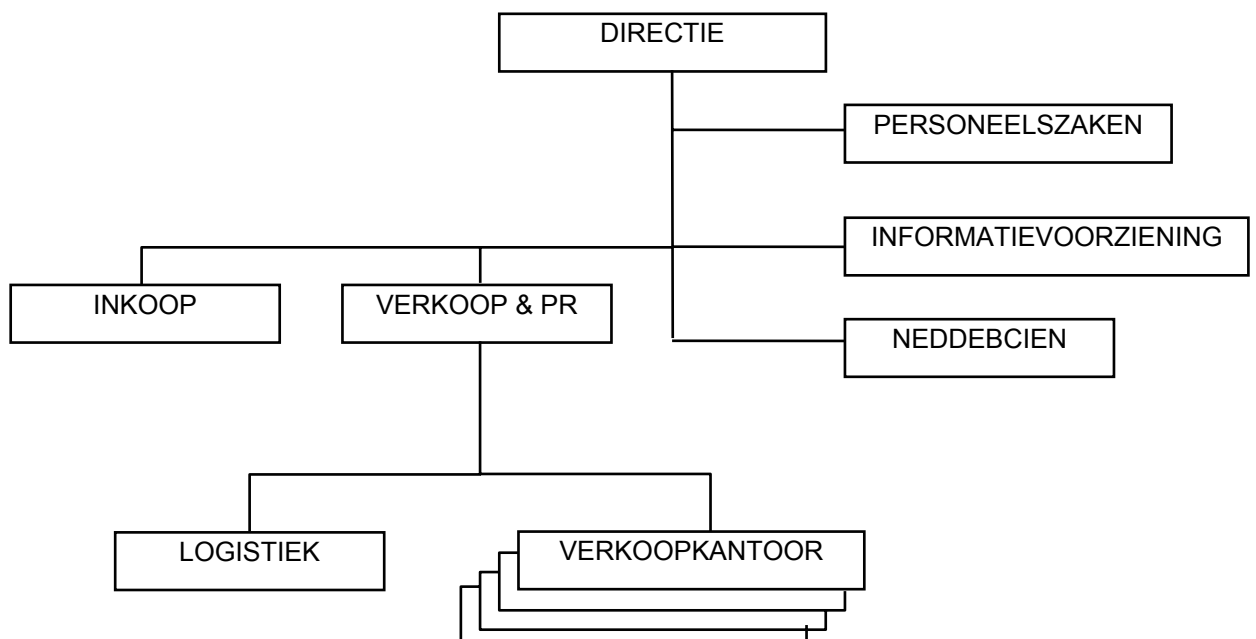
NEDIMA (NEdelandse DIstributie MAatschappij) is een Nederlandse handelsmaatschappij. Zij koopt en verkoopt verschillende soorten papier en aanverwante artikelen, waarbij de activiteiten beperkt blijven tot binnen de landgrenzen. Kernactiviteit is het verkopen van allerlei soorten papier aan drukkerijen, groothandel en detailhandel. Vooral door de snelle leveringen, de service en het leveren van kwaliteit heeft NEDIMA in de loop der jaren een goede naam opgebouwd.

Het hoofdkantoor en distributiecentrum zijn gevestigd in Utrecht. Verder zijn er in Nederland 4 regionale verkoopkantoren, te weten in Groningen, Venlo, Doetinchem en Rotterdam. De voornaamste taak van de verkoopkantoren is het onderhouden van contacten met bestaande klanten en het werven van nieuwe klanten. Op elk regiokantoor zijn 18 mensen actief; 15 mensen van de Verkoop Buitendienst, 2 mensen van de afdeling Financiën en 1 Gebruikers Intermediair van de afdeling Informatievoorziening.

In totaal werken er bij NEDIMA 450 mensen waarvan ongeveer 350 op het hoofdkantoor.

### 4.2 Organisatie

De organisatie heeft de volgende indeling:



Organisatieschema NEDIMA.

#### Directie

De directie bestaat uit een algemeen directeur, Chris van der Burg, met daarbij 4 onderdirecteuren van Inkoop, Verkoop, Informatievoorziening en Financiën.

## **Inkoop**

De afdeling Inkoop is verantwoordelijk voor het inkopen van het benodigde papier, en wel op een zo economisch mogelijke wijze. Met andere woorden, een optimale voorraad, met een optimale prijs/kwaliteit verhouding. Hoofd van de afdeling is Jan Koops.

## **Verkoop & PR**

Hoofd van de afdeling Verkoop & Public Relations is Bart de Jong, en als zodanig verantwoordelijk voor het op de markt brengen van de producten. Verkoop valt onder te verdelen in de verkoop binnen- en de verkoop buitendienst.

De verkoop **binnendienst** is verantwoordelijk voor de klantencontacten in het hele land. Dit gebeurt grotendeels telefonisch, gecombineerd met public relations activiteiten.

De verkoop **buitendienst** is verantwoordelijk voor de klantenbezoeken in het hele land. Een gedeelte van de buitendienst bevindt zich op het hoofdkantoor, en voor de rest wordt er gebruik gemaakt van de regiokantoren. Hoofd van een regionaal verkoopkantoor is een senior account manager. De account managers rapporteren rechtstreeks aan het hoofd Verkoop.

Bij NEDIMA is een voorzichtige start gemaakt met e-commerce. Via internet is informatie over producten en diensten van NEDIMA op te vragen alsmede het plaatsen van bestellingen. Public Relations onderhoudt de internetpagina's van NEDIMA. Monique Moller is hier de verantwoordelijke persoon voor.

## **Logistiek**

De logistieke afhandeling wordt verzorgd vanuit het distributiecentrum in Utrecht. De vrachtwagens rijden tweemaal daags vanuit Utrecht het land in. De verantwoording van deze afdeling valt onder Sylvia de Groot en in totaal zijn er bij de logistieke afdeling 30 mensen werkzaam.

## **Personeelszaken**

Deze afdeling bevindt zich op het hoofdkantoor in Utrecht en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het personeelsbeleid en bestaat inclusief de personeelsmanager uit 6 mensen.

## **Financiën**

Deze afdeling is verantwoordelijk voor de boekhouding en administratie en bevindt zich eveneens in Utrecht. Behalve op het hoofdkantoor zijn er op elk regionaal kantoor 2 administratieve medewerkers werkzaam welke tot de afdeling Financiën behoren. Financieel directeur is Leo Papen.

## **Informatievoorziening**

Deze afdeling is onderverdeeld in Systeemontwikkeling, Informatiebeheer en een Secretariaat.

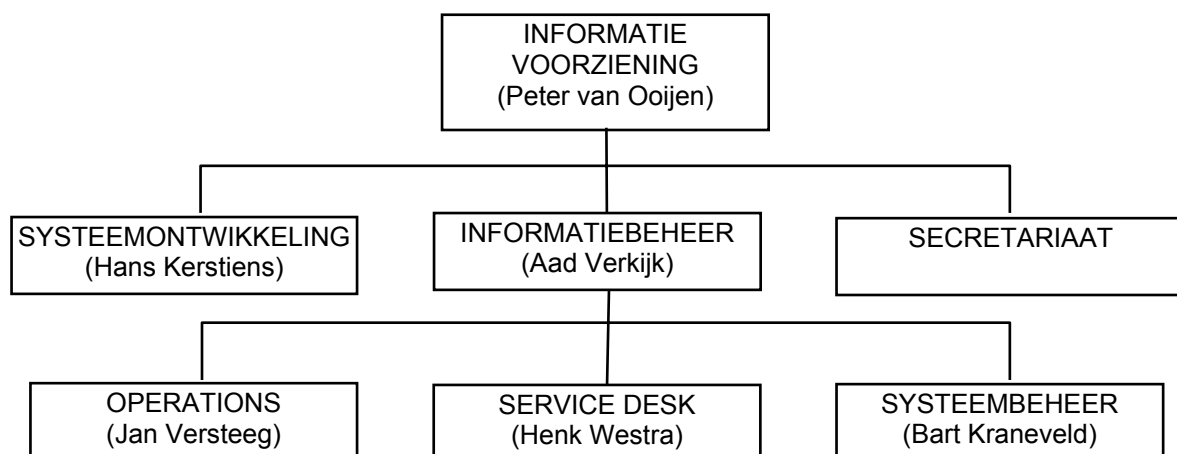
**Systeemontwikkeling** is verantwoordelijk voor planning, analyse, ontwerp, ontwikkeling en onderhoud met betrekking tot alle informatiesystemen welke bij NEDIMA in gebruik zijn. Dit betekent onder meer het adviseren inzake technische ontwikkelingen, eisen en wensen van gebruikersgroepen omzetten in ontwerpen en het onderhouden en bouwen van nieuwe applicaties. Hoofd van de afdeling is Hans Kerstiens en de afdeling bestaat uit 35 mensen.

**Informatiebeheer** is verantwoordelijk voor de dagelijkse productieverwerking, de online-beschikbaarheid, applicatieverwerking, apparatuurinstallatie, apparatuur-onderhoud, en het beheer van de netwerken. Informatiebeheer is ook verantwoordelijk voor de Service Desk. Binnen de afdeling Informatiebeheer is Aad Verkijk (afdelingshoofd) verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van het proces Change Management. Hij vervult de rol van Change Manager.

De centrale **Service Desk** is het eerste contactpunt voor de gebruikers in geval van verstoringen en vragen met betrekking tot de dienstverlening. De Service Desk bestaat uit 6 medewerkers met Henk Westra als hoofd. Om de Service Desk te ondersteunen in haar werkzaamheden is de tool SERVICE gekocht en deels naar eigen wensen aangepast. De afdelingen **Systeembeheer** (hoofd Bart Kraneveld) en **Operations** (hoofd Jan Versteeg) bestaan uit 15 mensen. De afdeling Systeembeheer is verantwoordelijk voor het Configuration Management proces en het up-to-date houden van de CMDB. De rol van Configuration Manager wordt ingevuld door Ingrid Scholten. Daarnaast is de afdeling systeembeheer (Kees van Leunen) verantwoordelijk voor het proces Problem Management.

Daarnaast is op elk regionaal kantoor door de afdeling Informatievoorziening een **Gebruikers Intermediair** (GI) geplaatst. Deze GI heeft van de afdeling Informatiebeheer een korte opleiding trouble shooting gehad en beschikt over enige systeemtechnische kennis. De GI is voor het desbetreffende regiokantoor eerste aanspreekpunt in geval van storingen en vragen, ook met betrekking tot beveiliging op locatie. De GI's worden aangestuurd vanuit de centrale Service Desk.

De afdeling **Informatievoorziening** bestaat totaal uit 25 mensen en wordt geleid door Peter van Ooijen. Deze rapporteert direct aan de directeur van NEDIMA en zijn collega onderdirecteuren.



Organisatieschema afdeling Informatievoorziening

### 4.3 Software

Onderstaande informatiesystemen zijn bij NEDIMA in gebruik. Alle informatiesystemen zijn voorzien van een toegangsbeveiliging. Evenzo is dit voor de toegang tot het netwerk geregeld.

[NEDDEB]

NEDDEB bevat de betalingsgegevens van de debiteuren. Aan de hand van deze gegevens worden onder andere facturen aangemaakt, lijsten uitgedraaid met wanbetalers en automatisch de aanmaningen de deur uitgedaan. De boekhouding voert middels data-entry binnengekomen betalingen in.

[NEDCRD]

NEDCRD bevat de crediteurengegevens. Aan de hand van deze gegevens wordt onder andere bekeken wat het juiste tijdstip is om te betalen, zodat optimaal gebruik kan worden gemaakt van betalingskortingen.

[NEDADM]

NEDADM bestaat uit diverse applicaties aan de hand waarvan administratieve overzichten opgeleverd kunnen worden. Aan de hand daarvan kunnen de verschillende processen gecontroleerd worden en trendanalyses uitgevoerd worden.

[NEDKLT]

NEDKLT bevat alle gegevens met betrekking tot de klanten. Gegevens van huidige maar ook potentiële klanten zijn hierin opgenomen. Dit is een systeem aan de hand waarvan goed relatiebeheer uitgevoerd kan worden.

[NEDVRD]

NEDVRD is het voorraadsysteem en is gekoppeld aan het NEDORD- en NEDBST-systeem. Het wordt door zowel Inkoop als Verkoop gebruikt.

[NEDORD]

NEDORD is het ordersysteem dat voornamelijk door Verkoop wordt gebruikt en waar orders van klanten in worden geboekt. Dagelijks worden pakbonnen en -lijsten aangemaakt aan de hand waarvan de vrachtwagens geladen worden. De gegevens uit dit systeem leveren input voor de systemen NEDBST, NEDVRD en NEDDEB.

[NEDBST]

NEDBST is het bestelsysteem waarvan Inkoop eigenaar is. Aan de hand van de gegevens uit NEDORD, NEDVRD en de eigen inkoopactiviteiten worden bestel-opdrachten ingevoerd. Van deze gegevens wordt onder andere gebruik gemaakt door het NEDCRD-systeem.

[NEDPRS]

NEDPRS bevat de administratieve gegevens van alle NEDIMA werknemers, zoals NAW- en salarisgegevens en de urenregistratie. Dit systeem wordt door Personeelszaken gebruikt.

[MS-OFFICE]

Dit is op het netwerk actief en verzorgt een combinatie van PC-pakketten ten behoeve van tekstverwerking, calculatie en presentaties. Deels draaien deze pakketten stand-alone op de werkplek en deels op servers via Citrix.

[SERVICE]

SERVICE is een ITIL proces management-tool welke aangeschaft is om de Service Management processen, te ondersteunen. Met SERVICE kan men de configuratie database zowel raadplegen als vullen. SERVICE wordt ook gebruikt door de gebruikers-intermediairs op de verkoopkantoren. Enkelvoudige, simpel op te lossen incidenten worden door hen rechtstreeks in het systeem ingevoerd.

[EMAIL]

EMAIL maakt het mogelijk om elektronische post uit te wisselen tussen het hoofdkantoor, regiokantoren en klanten. Outlook is het standaard e-mailprogramma.

#### [NEDINET]

NEDIMA beschikt over een eigen intranet NEDINET genaamd. De software van deze dienst draait op de RS/6000 op het hoofdkantoor. Op NEDINET worden specifieke interne bedrijfsdocumenten gepubliceerd zoals handleidingen, procedures, informatie van de personeelsvereniging, telefoonlijsten, etc. Iedereen met een LAN aansluiting heeft ook toegang tot NEDINET. NEDINET wordt technisch onderhouden door de technisch specialist van de afdeling systeembeheer (Jos Beukhof).

#### [INTERNED]

Bij NEDIMA is een voorzichtige start gemaakt met e-commerce. Informatie over alle producten, diensten en prijzen van NEDIMA zijn voor de klanten op te vragen via de internetsite van NEDIMA ([www.nedima.nl](http://www.nedima.nl)). De dienst INTERNED (INTERnet NEDima) wordt beschikbaar gesteld aan Verkoop en PR. De afdeling PR (Monique Moller) onderhoudt de informatiepagina's in opdracht van hoofd Verkoop (Bart de Jong). Naast producten en prijzen bevat de site aanvraag- en bestelformulieren.

### **4.4 Hardware**

Op het hoofdkantoor bevindt een cluster van RS/6000 systemen ten behoeve van de verschillende applicaties die in gebruik zijn. Dit cluster bestaat uit drie RS/6000 machines die onderling gekoppeld zijn. Aan het cluster is een LAN's verbonden. Elke vestiging heeft een eigen LAN dat via een WAN met het LAN op het hoofdkantoor verbonden is. Verder zijn er applicatie en printerservers en een Exchange e-mailserver. De nevenvestigingen in Groningen, Venlo, Doetinchem en Rotterdam hebben één of meerdere lokale servers. In de panden staan centrale printers/kopieermachines opgesteld hoewel er ook lokale printers voorkomen. Veel applicaties draaien op een Citrix Metaframe en worden via een Web client benaderd. Daarom zijn veel werkstations als Thin client systeem uitgevoerd.

Naast de netwerken op het hoofdkantoor en de verkoopkantoren bevinden zich verspreid door de organisatie ongeveer 60 PC-configuraties welke niet in de CMDB geregistreerd staan. Het merendeel bestaat uit moderne Windows PC's, Thin client systemen en notebooks.

Een van de belangrijkste leveranciers van NEDIMA is IT-ware B.V. Zij leveren hardware, software en ondersteunende diensten. Voor kritieke systemen is een onderhoudscontract afgesloten met een responsetijd van 4 uur. Voor de PC kantoor automatiseringpakketten zijn site licenties afgesloten. Ook hebben zij firewalls, beveiligingsprogrammatuur en anti-virus programmatuur geleverd.

### **4.5 Beleid**

Buitenlandse handelsmaatschappijen hebben Nederland in het vizier gekregen en beschouwen dit land als een goede afzetmarkt. Het werken met grotere volumes stelt hen in staat om onder de kostprijs te duiken van NEDIMA. Alle reden voor de directie om de strategische dienstverlening nog meer op de klant te richten. Speerpunten voor de komende jaren zijn dan ook het leveren van producten en diensten met hoge kwaliteit en snelle service, en dat alles tegen acceptabele kosten. Om de stafafdelingen te stimuleren en uit budgettair oogpunt, is besloten dat het beleid van NEDIMA in de toekomst gericht is op zelfstandig functionerende en resultaatverantwoordelijke afdelingen.

Iedere stafafdeling heeft zijn eigen budgetverantwoordelijkheid en krijgt niet langer een budget aan het begin van het jaar. Het geld moet verdiend worden door diensten te leveren aan de andere afdelingen. Dit betekent dat de ene afdeling de andere kan belasten, waarbij

een belangrijke voorwaarde is dat de geleverde diensten van een afdeling ook vertaald kunnen worden naar meetbare prestaties.

Aangezien Informatievoorziening een stafafdeling is heeft dit voor het functioneren van de afdeling het een en ander tot gevolg. De afdeling zal kostenbewust moeten gaan opereren en klantgericht zijn activiteiten uit moeten gaan voeren.

Peter van Ooijen is gecertificeerd ITIL Service Manager en onderhoudt de contacten met de gebruikersorganisaties. Hij heeft zelf de rol van Service Level Manager op zich genomen. Hij had zich reeds in een eerder stadium voorgenomen om de afdeling meer klantbewust te maken. Met het inrichten van een Service Desk, het implementeren van de processen Incident, Configuration, Change en Release Management en het afsluiten van Service Level Agreements voor een aantal systemen is reeds een eerste aanzet gedaan tot de implementatie van Service Management processen conform de ITIL methodiek.

Dit is in goede aarde gevallen bij de directie, zodat besloten is om verder te gaan met de implementatie van de overige ITIL Support processen.

#### **4.6 Huidige situatie**

Op dit moment zijn er Service Level Agreements gesloten tussen de afdeling Informatievoorziening en diverse afdelingen met betrekking tot hardware en softwaregebruik en de SLA's zijn voorzien van een security paragraaf. De SLA's hebben betrekking op de systemen NEDORD, NEDBST en NEDVRD.

Alle SLA's zijn bezegeld met de handtekening van zowel de betreffende afdelingsdirecteur als die van Peter van Ooijen.

Op dit moment is men bij NEDIMA bezig met het inrichten van het Problem Management proces.





## 5 Exameneisen

<b>Exameneisen</b>	<b>Gewicht (%)</b>
Het kunnen beheren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces	30
Het kunnen organiseren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces	50
Het optimaliseren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces	20

### Examenspecificaties

#### 1. Het kunnen beheren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces (30%)

1.1 De kandidaat kan de belangrijkste activiteiten voor de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces plannen (15%).

Voor elk daarvan kan de kandidaat:

- 1.1.1 de doelstellingen, scope en activiteiten beschrijven
- 1.1.2 rollen en verantwoordelijkheden voor de activiteiten toewijzen
- 1.1.3 assistentie verlenen bij de planning van de functie of het proces
- 1.1.4 definiëren van trainingmogelijkheden voor de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de activiteiten binnen de functie of het proces
- 1.1.5 beleidsbepalingen opstellen voor aanverwante processen met betrekking tot Support and Restore-procedures
- 1.1.6 standaarden en andere kwaliteitscriteria voor activiteiten definiëren en toepassen
- 1.1.7 vereisten definiëren en tool-selectie maken op basis van de Support and Restore Management-plannen

De kandidaat kan:

- 1.1.8 procedures vaststellen of aanpassen voor:
  - o het rapporteren over en reviewen van incidenten
  - o het ontvangen van meldingen, eerstelijns contact met klant
  - o het vastleggen en volgen van incidenten en klachten
  - o het informeren van klanten over de status en voortgang met betrekking tot het verzoek
  - o eerste beoordelingen van verzoeken, pogingen om ze op te lossen of doorverwijzing daarvan naar iemand die dat kan (op basis van overeengekomen serviceniveaus)
  - o richtlijnen voor onderzoek en diagnose
  - o bewakings- en escalatieprocedures met betrekking tot de van toepassing zijnde SLA
  - o het beheren van de lifecycle van verzoeken, waaronder afsluiting en verificatie
  - o het communiceren van geplande wijzigingen en korte termijnwijzigingen in serviceniveaus aan klanten
  - o het coördineren van tweedelijns ondersteuningsgroepen en ondersteuningsgroepen van derden
  - o het verstrekken van managementinformatie en het doen van aanbevelingen voor serviceverbeteringen
  - o het vaststellen van problemen en het creëren van probleem alerts
  - o het aangeven van opleidingsbehoeften voor klanten
  - o het afsluiten van incidenten en het verifiëren van de oplossing bij de klant
  - o het bijdragen aan de identificatie van problemen
  - o het detecteren en registreren van incidenten
  - o het categoriseren van incidenten en het geven van eerstelijns ondersteuning
  - o het analyseren en diagnosticeren van incidenten
  - o het oplossen en herstellen van incidenten
  - o het afsluiten van incidenten (het stoppen van de klok en de feitelijke afsluiting van het incident)
  - o communicatie, eigenaarschap, bewaking en volging met betrekking tot incidenten
  - o het identificeren en vastleggen van problemen
  - o het matchen van incidenten en het classificeren van problemen
  - o het categoriseren van problemen

- het prioriteren van problemen en toewijzen van middelen
- Problem Control en Error Control
- het onderzoeken en diagnosticeren van problemen
- via onderzoek: Kepner en Tregoe, visgraatdiagrammen, brainstormsessies en flowchartmethoden
- trendanalyse
- het aansturen op preventieve maatregelen
- reviews van omvangrijke problemen
- het bewaken en volgen van problemen
- het identificeren en vastleggen van bekende fouten
- het beoordelen van bekende fouten
- het vastleggen van oplossingen voor bekende fouten en afsluiten
- het bewaken van oplossingen voor problemen en bekende fouten

1.2 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie ontwerpen die van belang is voor het beheer van de Support and Restore-processen (5%).

De kandidaat kan:

1.2.1 uitvoerig de relatie beschrijven tussen Service Desk, Incident Management en Problem Management

1.2.2 vaststellen welke relevante informatie aan andere Service Management-processen moet worden verstrekt

1.2.3 vaststellen welke relevante informatie door andere Service Managementprocessen moet worden verstrekt

1.3 De kandidaat kan acties opstarten om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Support and Restore-processen de vooraf gedefinieerde en vooraf gestelde doelen verwezenlijken (5%).

De kandidaat kan:

1.3.1 de belangrijkste knelpunten vaststellen en beheren die een impact kunnen hebben op de doeltreffende werking van de Support and Restore-processen

1.3.2 meeteenheden en rapportages definiëren die een geïnformeerde besluitvorming mogelijk maken

1.4 De kandidaat kan de bewaking en rapportage inrichten voor de uitvoering en het succes van de activiteiten van de Support and Restore-processen (5%).

De kandidaat kan:

1.4.1 rapportages genereren op basis van de resultaten die het proces moet opleveren en uitleggen welke rapportages mogelijk zijn

1.4.2 het type en de indeling vaststellen van de rapporten die binnen de organisatie nodig zijn

1.4.3 algemene rapporten opstellen met betrekking tot incidenten, problemen, bekende fouten en serviceverzoeken voor het bedrijfsmanagement, het IT-management en de managers van de Service Support-processen, Service Level Management en Availability Management

1.4.4 rapporten genereren over impact, urgentie, prioriteit, knelpunten, problemen, evaluatie en review van kwaliteitsstandaarden

1.4.5 kritieke succesfactoren ("Critical Success Factors", "CSF") ontwikkelen en bewaken

1.4.6 Key Performance Indicators (KPI's) ontwikkelen en bewaken

## **2 Het organiseren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces (50%)**

2.1 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met andere processen organiseren (5%).

De kandidaat kan:

2.1.1 beschrijven hoe relevante informatie aan andere Service Management-processen moet worden verstrekt

2.1.2 beschrijven hoe relevante informatie van andere Service Management-processen moet worden verkregen

2.1.3 het doel en de voordelen van de Service Desk, Incident Management en Problem Management binnen de organisatie overbrengen

2.1.4 inputs en outputs tussen de Service Desk en Incident Management aangeven

- 2.1.5 inputs en outputs tussen de Service Desk en Problem Management aangeven
- 2.1.6 inputs en outputs tussen Incident Management en Problem Management aangeven

2.2 De kandidaat kan Service Desk-, Incident Management- en Problem Management-informatie verstrekken aan gebruikers en leveranciers (5%).

De kandidaat kan:

- 2.2.1 met gebruikers en leveranciers communiceren over incidenten
- 2.2.2 met gebruikers en leveranciers communiceren over problemen
- 2.2.3 met gebruikers en leveranciers communiceren over bekende fouten
- 2.2.4 met gebruikers en leveranciers communiceren over tijdelijke oplossingen
- 2.2.5 communiceren over RFC's die zijn ingediend naar aanleiding van incidenten, problemen en bekende fouten
- 2.2.6 regelmatig bijeenkomsten met betrokkenen houden waarin Incident Managementaangelegenheden worden besproken
- 2.2.7 regelmatig bijeenkomsten met betrokkenen houden waarin Problem Managementaangelegenheden worden besproken
- 2.2.8 reviews van omvangrijke problemen houden

2.3 De kandidaat kan de procedures van de Support and Restore-processen onderhouden (5%).

De kandidaat kan:

- 2.3.1 Support and Restore-procedures vertalen in dagelijkse werkzaamheden/taken
- 2.3.2 voorstellen doen voor de impact-, urgentie- en prioriteitsdefinities (criteria)
- 2.3.3 voorstellen doen voor de functionele en hiërarchische escalatieprocedures
- 2.3.4 Service Desk-, Incident Management- en Problem Management-tools beheren en gebruiken
- 2.3.5 back-ups, archieven en onderhoud met betrekking tot de incidentendatabase organiseren
- 2.3.6 back-ups, archieven en onderhoud organiseren met betrekking tot de database met problemen en bekende fouten
- 2.3.7 procedures onderhouden voor de registratie en updates van incidenten, problemen en bekende fouten
- 2.3.8 impact- en prioriteitscoderingsystemen onderhouden
- 2.3.9 de classificatie van incidenten, problemen en bekende fouten onderhouden
- 2.3.10 advies geven over het beschikbaar maken van voldoende middelen en tijd om incidenten, problemen en bekende fouten af te handelen

2.4 De kandidaat kan de structuur van de Service Desk-functie organiseren (5%).

De kandidaat kan:

- 2.4.1 de overwegingen voor een lokale Service Desk beschrijven
- 2.4.2 de overwegingen voor een centrale Service Desk beschrijven
- 2.4.3 de overwegingen voor een virtuele Service Desk beschrijven
- 2.4.4 de overwegingen voor wereldwijde "follow the sun"-ondersteuning beschrijven
- 2.4.5 de voordelen en nadelen van de verschillende Service Desk-modellen aangeven
- 2.4.6 aanbevelingen doen met betrekking tot de keuze voor de doeltreffendste opzet voor een organisatie
- 2.4.7 het verschil aangeven tussen functionele en hiërarchische escalatie

2.5 De kandidaat kan de verantwoordelijkheden, functies, personeelsbezetting en technologieën voor de Service Desk vaststellen (5%).

De kandidaat kan:

- 2.5.1 de functies van de Service Desk beschrijven
- 2.5.2 aanbevelingen doen ten aanzien van welke serviceverzoeken dienen te worden geregistreerd
- 2.5.3 advies geven over het vereiste bevoegdheidsniveau van de Service Desk
- 2.5.4 advies geven over escalatiebeheer
- 2.5.5 aanbevelingen doen ten aanzien van de personeelsbezetting van de Service Desk

- 2.5.6 advies geven over kwesties met betrekking tot personeelsverloop
- 2.5.7 de rol van de 'Super User' beschrijven
- 2.5.8 advies geven over de bewaking van de werklust
- 2.5.9 advies geven over analyses van en onderzoeken naar de tevredenheid van klanten en gebruikers
- 2.5.10 advies geven over de benodigde Service Desk-middelen voor kleine ondersteuningseenheden
- 2.5.11 zorgen voor awareness van tweedelijns ondersteuning
- 2.5.12 de opleidingsbehoeften van de Service Desk-medewerkers opstellen
- 2.5.13 advies geven over Service Desk-processen en -procedures
- 2.5.14 advies geven over technologieën voor de Service Desk

2.6 De kandidaat kan de relaties tussen de Service Desk en Incident Management organiseren (5%). De kandidaat kan beschrijven welke rol de Service Desk speelt bij:

- 2.6.1 het registreren van incidenten
- 2.6.2 het doorsturen van serviceverzoeken naar ondersteuningsgroepen wanneer incidenten niet zijn afgesloten
- 2.6.3 eerste-lijns support en classificatie
- 2.6.4 eigenaarschap, bewaking, voortgangscontrole en communicatie
- 2.6.5 het bewaken van de status en voortgang bij de oplossing van alle openstaande incidenten
- 2.6.6 het informeren van betrokken gebruikers over de voortgang
- 2.6.7 escalatie (indien nodig)
- 2.6.8 het oplossen en herstellen van incidenten die niet aan tweedelijns support zijn toegewezen
- 2.6.9 het afsluiten van incidenten

2.7 De kandidaat kan de afhandeling van incidenten beschrijven en organiseren (5%).

De kandidaat kan:

- 2.7.1 procedures opstarten voor de afhandeling van een serviceverzoek
- 2.7.2 de classificatie van incidenten beschrijven en organiseren: impact, urgentie en prioriteit
- 2.7.3 een incident tijdens de gehele lifecycle evalueren
- 2.7.4 waar nodig specialistische ondersteuningsgroepen waarschuwen en/ of incidenten naar dergelijke groepen escaleren
- 2.7.5 Problem Management informeren over het bestaan van ongematchde of meerdere gelijksoortige incidenten
- 2.7.6 een incident oplossen met behulp van de (tijdelijke) oplossing
- 2.7.7 een RFC (inclusief een controle voor de oplossing) indienen om een incident op te lossen
- 2.7.8 een incident tijdens de gehele lifecycle bewaken
- 2.7.9 de eindgebruiker informeren over de status en afsluiting van een incident

2.8 De kandidaat kan de relaties tussen Incident Management en Problem Management organiseren (5%).

De kandidaat kan:

- 2.8.1 bijzonderheden over incidenten verstrekken aan Problem Management
- 2.8.2 eventuele gedefinieerde, tijdelijke oplossingen aanreiken die bij het oplossen van incidenten zijn gebruikt
- 2.8.3 bijzonderheden over problemen verstrekken aan Incident Management
- 2.8.4 bijzonderheden over bekende fouten verstrekken aan Incident Management
- 2.8.5 terugkoppeling geven over tijdelijke oplossingen die bij het oplossen van incidenten zijn gebruikt
- 2.8.6 aangeven in hoeverre Problem Management betrokken is bij de afhandeling van omvangrijke incidenten
- 2.8.7 terugkoppeling geven over ingediende RFC's om incidenten, problemen en bekende fouten op te lossen

2.9 De kandidaat kan Problem Control organiseren (3%).

De kandidaat kan:

- 2.9.1 beschrijven hoe problemen en bekende fouten worden geïdentificeerd
- 2.9.2 de classificatie van problemen beschrijven en organiseren op basis van de impact op de business
- 2.9.3 het onderzoeken en diagnosticeren van problemen organiseren
- 2.9.4 de volgende probleemanalysemethoden uitleggen: Kepner en Tregoe, visgraatdiagrammen, brainstormsessies, flowchartmethoden

2.10 De kandidaat kan Error Control organiseren (2%).

De kandidaat kan:

- 2.10.1 de identificatie van fouten en de vastlegging van oplossingen voor fouten organiseren
- 2.10.2 fouten afhandelen die in producten van derden worden aangetroffen
- 2.10.3 fouten afhandelen die in de softwareomgevingen worden aangetroffen

2.11 De kandidaat kan proactief Problem Management organiseren (5%).

De kandidaat kan:

- 2.11.1 trendanalyses gebruiken
- 2.11.2 toepassen wat incident- en probleemanalyses aan het licht kunnen brengen
- 2.11.3 toepassen wat de analyse van Problem Management-gegevens aan het licht kan brengen
- 2.11.4 reviews van omvangrijke problemen beschrijven
- 2.11.5 het verschil aangeven tussen reactieve en proactieve verantwoordelijkheden

### **3 Het optimaliseren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces (20%)**

3.1 De kandidaat kan de Support and Restore-processen bewaken en optimaliseren (5%).

De kandidaat kan:

- 3.1.1 Support and Restore-procedures, -systemen en -tools reviewen
- 3.1.2 de outputs van de processen analyseren wat betreft de Key Performance Indicators (KPI's)
- 3.1.3 nieuwe of verbeterde rapporten, documenten, procedures, instructies of tools definiëren

3.2 De kandidaat kan verbeteringen voorstellen op basis van de uitkomsten van bewaking en/of reviews (15%).

De kandidaat kan:

- 3.2.1 reviews en audits voor de Service Desk, Incident Management en Problem Management uitvoeren om de doeltreffendheid en efficiency van de proceswerking en -resultaten te beoordelen
- 3.2.2 verbeteringen voor de Support and Restore-processen voorstellen op basis van de uitkomsten van bewaking en reviews
- 3.2.3 verbeteringen aanbrengen in de processen van de Service Desk, Incident Management en Problem Management

### **Rechtvaardiging van keuzes**

Terminologie

In deze specificaties gebruiken we de term *Support and Restore-processen* in plaats van Service Desk, Incident Management en Problem Management.

Examenspecificaties

De examenspecificaties voor de vroegere Practitioner-examens voor Problem Management, Incident Management en Service Desk zijn in de huidige eisen opgenomen, hoewel daarbij niet altijd dezelfde bewoordingen zijn gehanteerd en soms vergelijkbare eisen voor de afzonderlijke Support and Restore-processen zijn samengevoegd.