

PINK

WHITEPAPER

ITIL[®] Service Management

Expect more.
Expect Pink.

start





‘Bij Service Management draait het uiteindelijk altijd om het leveren van waarde (in de vorm van IT Services) aan de klant.’



Inhoud

4	ITIL®
4	ITIL® Introductie
5	Service Management
8	De Servicelevenscyclus van ITIL®
9	De fasen van de servicelevenscyclus
10	Servicestrategie
12	Service-ontwerp
16	Serviceproductie
18	Continue Serviceverbetering
20	Service Automatisering
21	Change Management
24	Incident Management
26	Problem Management
30	Een training volgen bij Pink Elephant?
31	Waarom Pink Elephant Education?

ITIL® staat voor de Information Technology Infrastructure Library en is in de jaren tachtig door Pink Elephant op de Nederlandse markt geïntroduceerd. De afgelopen dertig jaar heeft ITIL® zich ontwikkeld tot de 'Best Practice' op het gebied van Service Management. ITIL® biedt IT-professionals inzichten en handvatten om een stap voorwaarts te maken bij de levering of ondersteuning van IT-diensten.

In 2011 is ITIL® versie 2011 gelanceerd; deze versie bevat alle elementen van versie 3, maar legt meer nadruk op de waarde van IT voor de business. Ook wordt er meer aandacht besteedt aan praktijkvoorbeelden en case studies, zodat niet alleen de theorie maar vooral de toepassing in het middelpunt staan.

ITIL® Introductie

De Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) is een gestructureerde aanpak voor het leveren van een gewenste kwaliteit van IT Services. ITIL® is ontwikkeld in de begin jaren tachtig van de vorige eeuw door de Britse Central Computer en Telecommunications Agency (CCTA), dat tegenwoordig valt onder the Office of Government Commerce (OGC). Begin jaren tachtig is dit

framework door Pink Elephant op de Nederlandse markt geïntroduceerd.

De kracht van ITIL® zit in het feit dat het framework op iedere IT organisatie van toepassing is. Het is een filosofie die wereldwijd door bijna alle IT Professionals wordt gedeeld en waar vele mensen in de praktijk mee werken. Tot nu toe is er twee keer een update van het originele framework verschenen. In 2002 is de tweede versie (V2) uitgebracht en in 2007 is versie 3 (V3) gelanceerd.

Wat kan met ITIL®?

Bij ITIL® staat één doel centraal: het leveren van waarde aan de business. ITIL® combineert hierbij een aantal functies en processen die het framework een waardevol instrument maken voor het inrichten van een Service Management organisatie. Een bijkomend voordeel is dat ITIL® compleet vendor onafhankelijk is.

Hierdoor kan het op iedere organisatie worden toegepast, ongeacht grootte, IT infrastructuur of volwassenheidsniveau. Het uitgangspunt hierbij is dat IT organisaties een proces van continue verbetering moeten ondergaan. Het maakt dus niet uit hoe klein of groot een organisatie is; er is altijd ruimte voor verbetering.

ITIL® Examens

Met de komst van ITIL® V3, is een nieuw kwalificatieschema uitgebracht dat wereldwijd van toepassing is (ook met de nieuwe 2011 versie). Het kwalificatieschema bestaat uit drie niveaus:

1. Foundation Level
2. Intermediate Level (Lifecycle en Capability Stream)
3. Expert

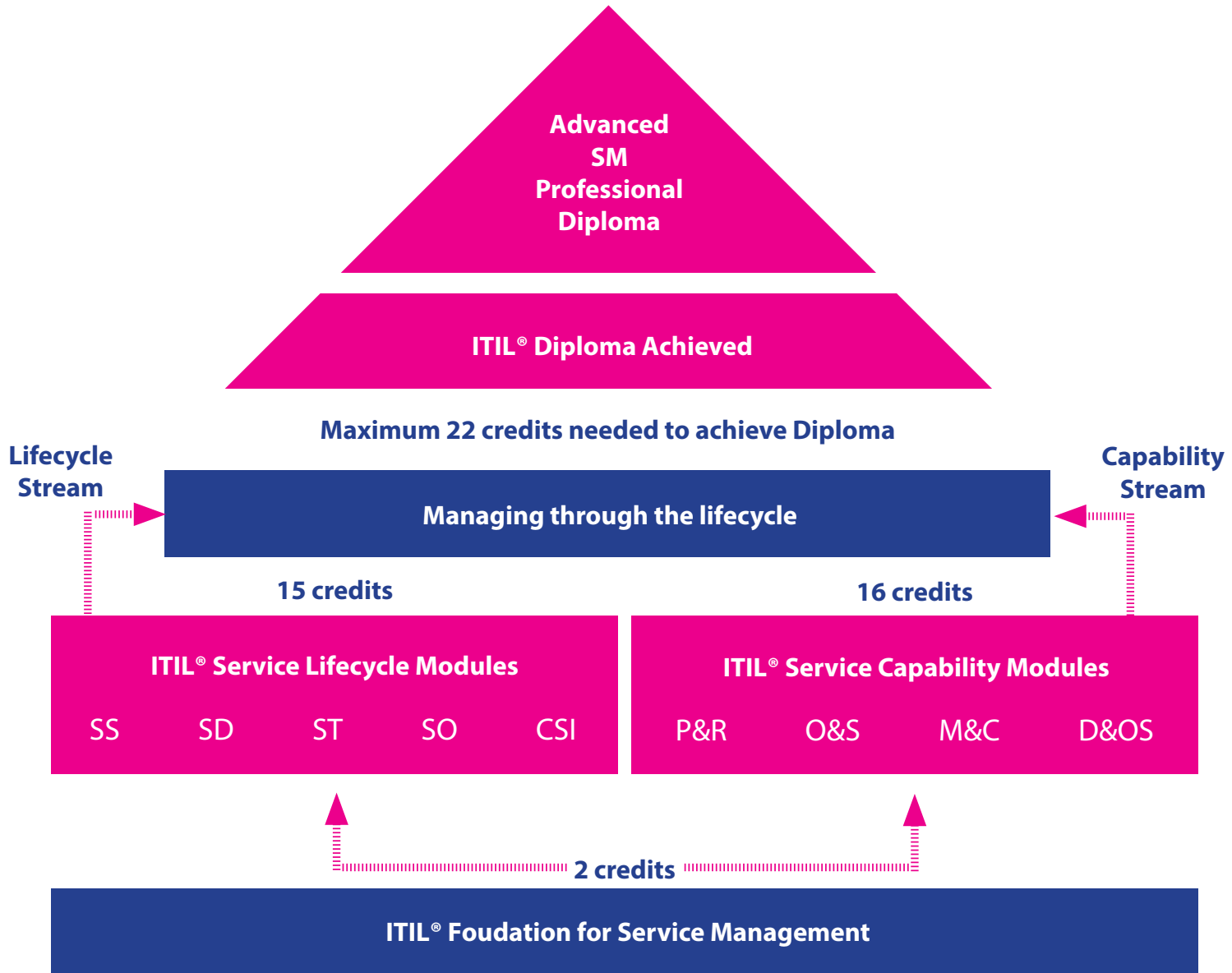
Voor elke fase (behalve Foundation) zijn vaardigheden en ervaring vereist, om effectief te functioneren. Hierbij worden verschillende kernvaardigheden en -competenties gedefinieerd die bijdragen aan het realiseren van waarde voor de business. Het ITIL® framework sluit dan ook goed aan op het Skills Framework for the Information Age (SFIA).

Service Management

ITIL® is samenvattend een methode die zich in de praktijk heeft bewezen (een zogenaamde best practice). Het uitgangspunt van ITIL® is dan ook dat het een handvat biedt voor bedrijven die hun IT organisatie willen verbeteren – het is geen doel op zichzelf. De Service Levenscyclus van ITIL® is gebaseerd op het kernbegrip Service Management.

Bij Service Management gaat het om het leveren van waarde aan de klant in de vorm van services. Hierbij wordt gebruik gemaakt van diverse capabilities. Dit kan capaciteit zijn, maar bijvoorbeeld ook kennis of kunde.

De volgende vraag is dan natuurlijk: wat is een Service? Bij ITIL® worden onder een 'service' alle manieren verstaan om een klant te helpen het gewenste eindresultaat te bereiken. De gewenste eindresultaten zijn mogelijk door de uitvoering van taken en worden begrensd door verschillende beperkingen. Services ondersteunen de uitvoering van taken en reduceren de druk van beperkingen. Op deze manier kan aan de klanten een gewenst eindresultaat geleverd worden.



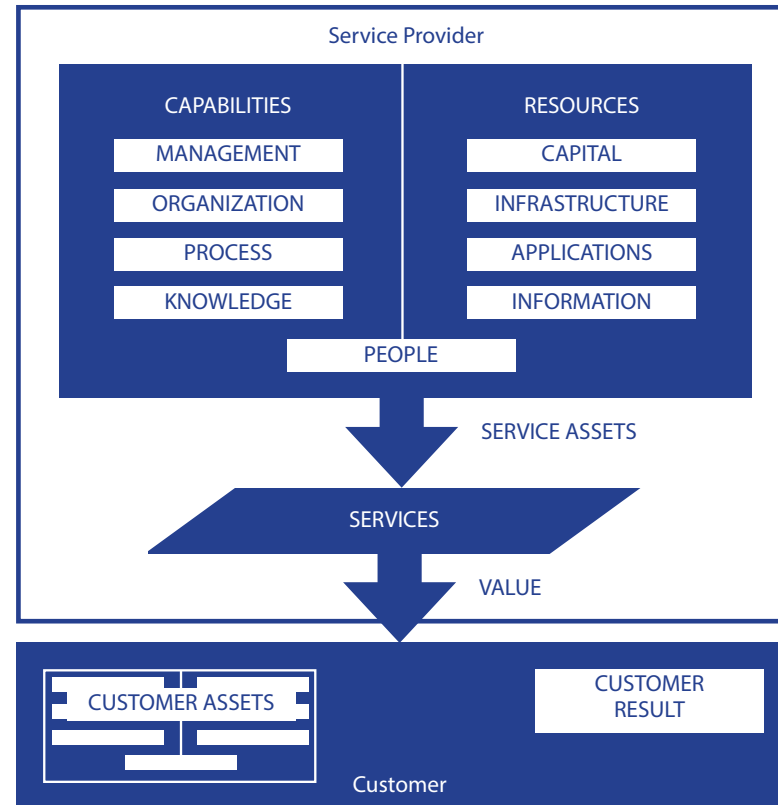
Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Utility en Warranty

Zoals hierboven besproken gaat het bij het leveren van een service om de waarde voor de klant. De klant staat hierbij dus centraal. Vanuit het perspectief van de klant bestaat waarde uit twee kernelementen: utility en warranty. Utility staat voor de bruikbaarheid die de klant krijgt en warranty staat voor de zekerheid van hoe de service wordt geleverd.

Interne en Externe Services

Net zoals bij interne en externe klanten is er bij services ook sprake van interne en externe services. Interne services zijn naar binnen gericht, dus diensten naar klanten binnen dezelfde organisatie. Bij externe services draait het juist om dienstverlening naar klanten in een andere organisatie. Voor wat betreft ITIL® terminologie kan een klant dus zowel intern als extern zijn. Een collega kan dus ook een (interne) klant zijn.



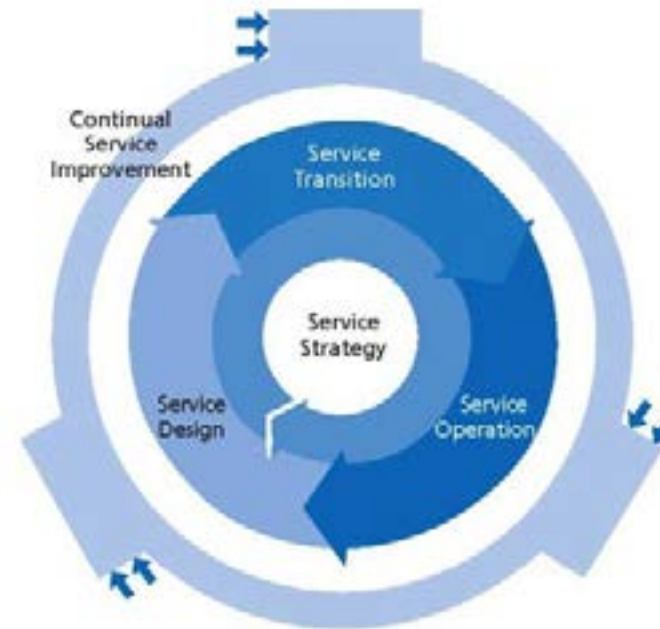
Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

De Servicelevenscyclus van ITIL®

ITIL® benadert Service Management vanuit de levenscyclus van een service. In feite komt het neer op een 'best practice' organisatiemodel dat inzicht biedt in:

- De samenhang tussen de diverse componenten van de levenscyclus
- De manier waarop het service management is gestructureerd

Zoals in de afbeelding te zien is de servicelevencyclus een rond model. Dit betekent dat een impact op een fase invloed heeft op alle onderdelen van het systeem.



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

De fasen van de servicelevenscyclus

Bij ITIL® is de servicelevenscyclus dus de integrale benadering waarop de onderdelen van service management met elkaar samenhangen. Processen en functies komen echter ook aan de orde binnen de afzonderlijke fasen van de levenscyclus. De servicelevenscyclus bestaat uit 5 fasen.

Per fase is door OGC een gedetailleerd boek uitgebracht met een beschrijving van functies en processen. De vijf fasen zijn:

1. **Servicestrategie** (Service Strategy)
Dit is de fase waarin de eisen worden vastgesteld waar een IT-serviceprovider aan moet voldoen om de business te ondersteunen. Deze fase beschrijft de strategie voor het leveren en beheren van services aan de klant zodat met die services waarde aan de klant geleverd kan worden.
2. **Service-ontwerp** (Service Design): Dit is de fase waarin services worden ontworpen en waarin de introductie in de productieomgeving wordt gepland. Deze fase omvat verschillende practices die ervoor zorgen dat de services ten behoeve van business doelstellingen worden ontworpen.

3. **Service transitie** (Service Transition): Na de strategieën ontwerpfase moet de service succesvol binnen een organisatie worden uitgerold in de productieomgeving. De transitie fase moet dit proces borgen, zodat aan de verwachtingen van de business voldaan wordt.
4. **Serviceproductie** (Service Operation): In deze fase neemt de serviceprovider de activiteiten en processen in beheer die nodig zijn voor het leveren van kwalitatieve dienstverlening conform afspraak.
5. **Continue serviceverbetering** (Continual Service Improvement): Deze fase beschrijft het proces om voortdurende kwaliteitsverbetering van de services te borgen. Hierbij gaat het er om de dienstverlening continu af te blijven stemmen op de (toekomstige) wensen van de business.

Servicestrategie vormt de as van de servicelevenscyclus die alle andere fasen moet laten draaien. In deze fase moet het beleid en de strategische doelstellingen bepaald worden. In de fasen service-ontwerp, servicetransitie en serviceproductie moet deze strategie vervolgens uitgevoerd worden. Deze drie fasen staan dan ook in het teken van continue verandering. In de fase van continue service verbetering moet het verbeterproces gewaarborgd worden.

Servicestrategie

De as van de servicelevenscyclus is servicestrategie. Servicestrategie is de fase die zich bezig houdt met het ontwerp, de ontwikkeling en de implementatie van service management als een strategisch middel in de organisatie.

De missie van servicestrategie is dan ook om het vermogen te ontwikkelen een strategisch voordeel te behalen en te behouden.

De ontwikkeling en toepassing van servicestrategie vraagt om constante herziening, net als de overige fasen van de servicelevenscyclus.

Basisbegrippen van Servicestrategie

Voor het formuleren van een effectieve servicestrategie zijn de vier P's van Henry Mintzberg een goed uitgangspunt voor het formuleren van een strategie:

- **Perspectief**
Een duidelijke visie en richting hebben.
- **Positie**
Een duidelijk gedefinieerd standpunt innemen.
- **Plan**
Duidelijkheid hebben over hoe de organisatie zich moet ontwikkelen.
- **Patroon**
Consistent zijn in het nemen van beslissingen en acties.

Waardecreatie is een combinatie van de effecten van utility en warranty. Beide zijn nodig om waarde te creëren voor de klant. Voor klanten is het positieve effect de utility (bruikbaarheid) van services. Daarbij is de verzekering van dit positieve effect de warranty (zekerheid).

Resources en Capabilities

Resources en capabilities zijn de serviceassets van een dienstverlener. Organisaties gebruiken ze om waarde te creëren in de vorm van goederen, diensten of services.

Resources: Resources bestaan onder meer uit ITinfrastructuur, mensen, kapitaal of iets anders dat kan helpen bij het leveren van een service. Resources vormen de directe input voor productie.

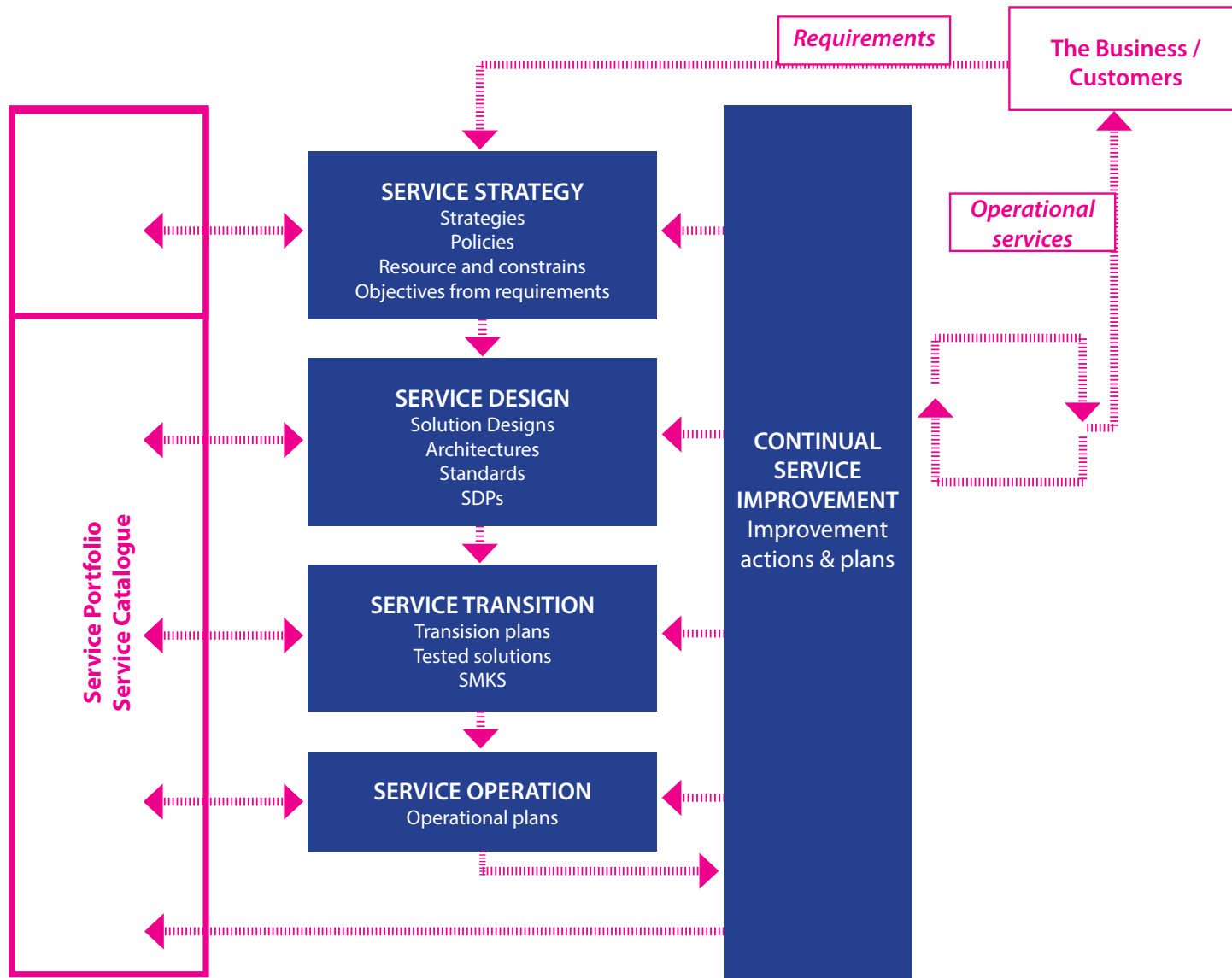
Capabilities: Capabilities worden gebruikt om de productie te ontwikkelen, implementeren en coördineren. Dienstverleners moeten onderscheidende capabilities ontwikkelen om de klanten te behouden met services die moeilijk door de concurrent te dupliceren zijn. Om strategische assets te kunnen blijven ontwikkelen (en dus blijvend concurrentievoordeel te houden), moeten dienstverleners blijven investeren in hun resources (IT Trainingen).

Service-ontwerp

In de fase service-ontwerp worden de richtlijnen behandeld voor de ontwikkeling van services, service management processen en het ontwerp van de verschillende capabilities. Bij service-ontwerp gaat het om de ontwerpprincipes en methodes om strategische doelstellingen om te zetten naar servicesportfolio's en service assets.

Het doel van service-ontwerp is het ontwerpen van nieuwe (of gewijzigde) services, zodat deze in de live omgeving ingevoerd kunnen worden. Tot de doelen behoren onder andere:

- Het ontwerpen van services die voldoen aan de bedrijfsdoelstellingen.
- Het ontwerpen van processen voor ontwerp, transitie, productie en verbetering van IT Services.
- Het identificeren en managen van risico's.
- Het ontwerpen en beveiligen van veerkrachtige IT-infrastructuren, omgevingen, applicaties en informatie resources en capabilities.
- Het ontwerpen van meetmethoden en metrics voor het
- Beoordelen van de effectiviteit en efficiëntie van service-ontwerp.
- Het produceren en onderhouden van IT plannen, processen, beleid, standaarden, architecturen, frameworks en documenten voor het ontwerp van kwalitatieve IT oplossingen.
- Het ontwikkelen van skills en capabilities binnen IT (IT Trainingen)



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Waarde voor de klant en de business

Service-ontwerp start met een set van business eisen en eindigt met de ontwikkeling van een serviceoplossing, ontworpen aan de hand van de vastgelegde behoeften van de business.

De ontwikkelde serviceoplossing wordt vervolgens (samen met het bijbehorende service design package) overgedragen aan servicetransitie. Servicetransitie evalueert, bouwt, test en implementeert de nieuwe (of gewijzigde) service. Na voltooiing van deze transitie activiteiten wordt het beheer van de service overgeheveld naar de serviceproductie fase van de servicelevenscyclus. Een adequaat service-ontwerp is afhankelijk van het effectief gebruik van de vier P's:

- **People** (mensen): Cultuur, organisatie en vaardigheden
- **Process** (processen): Hoe, waar en wanneer
- **Products** (producten): Systemen, infrastructuur en tools
- **Partners**: Toeleveranciers en fabrikanten

Om een optimaal ontwerp van een service te bewerkstelligen dienen deze vier resources voorbereid, gepland en gemanaged te worden.

Een ITIL training volgen bij Pink Elephant?

[Lees meer & schrijf in](#)



Servicetransitie In de fase van servicetransitie gaat het om de richtlijnen voor het ontwikkelen en verbeteren van de capabilities die nodig zijn voor de transitie van nieuwe (of gewijzigde) services naar serviceproductie. Op die manier kunnen ongewenste gevolgen van het in gebruik nemen van een nieuwe service worden voorkomen en is er een gestructureerd proces voor de ingebruikname van nieuwe diensten.

Servicetransitie behelst de volgende onderwerpen:

- Er zorg voor dragen dat de projectorganisatie (of de klant) een release kan integreren in het huidige werkproces.
- Het verminderen van de known errors en het minimaliseren van de risico's die komen kijken bij een transitie naar serviceproductie.
- Er voor zorgen dat de service gebruikt kan worden zoals afgesproken in het Service Level Agreement en gespecificeerd in de service requirements.

De scope van servicetransitie bevat het management en de coördinatie van de processen, systemen en functies tot aan packages, bouw, test en implementatie van de release naar productie en stelt de service beschikbaar conform de gespecificeerde klanteisen. Het is daarom een proces dat uiterst zorgvuldig ingericht moet worden.

Change management

Een effectief servicetransitie proces kan de mogelijkheden van een serviceprovider aanzienlijk verbeteren om grote volumes van changes en releases te hanteren. Dit helpt een serviceprovider met name om:

- De nieuwe (of gewijzigde) service te stroomlijnen met de business eisen en bedrijfsvoering van de klant.
- Ervoor te zorgen dat klanten en gebruikers de nieuwe (of gewijzigde) services zodanig gebruiken dat het maximale waarde aan de bedrijfsvoering oplevert.

Om deze doelstellingen te bereiken is een serviceas-set- en configuratiemanagement systeem van wezenlijk belang. Een configuratie-item (CI) is elk component dat gemanaged moet worden om een IT-service te kunnen leveren. Het zijn de zogenaamde bouwstenen van een service en dienen dus inzichtelijk te zijn en beheerd te worden (Service Management).

Serviceproductie

Het hoofddoel van serviceproductie volgens ITIL® is het bereiken van effectiviteit en efficiëntie in de levering en ondersteuning van services, terwijl tegelijkertijd de stabiliteit gehandhaafd wordt.

In een omgeving waar changes en releases uitgevoerd worden (zie servicetransitie) kan dit nog best een uitdaging zijn. De doelstellingen van serviceproductie zijn:

- Het coördineren en uitvoeren van de benodigde activiteiten en processen, zodat services geleverd en gemanaged kunnen worden conform de afgesproken levels met gebruikers, klanten en de business.
- Managen van de technologie die gebruikt wordt om de services te leveren en ondersteunen.

Om deze doelstellingen te realiseren zijn met name een goed incident- en problem management proces van groot belang.

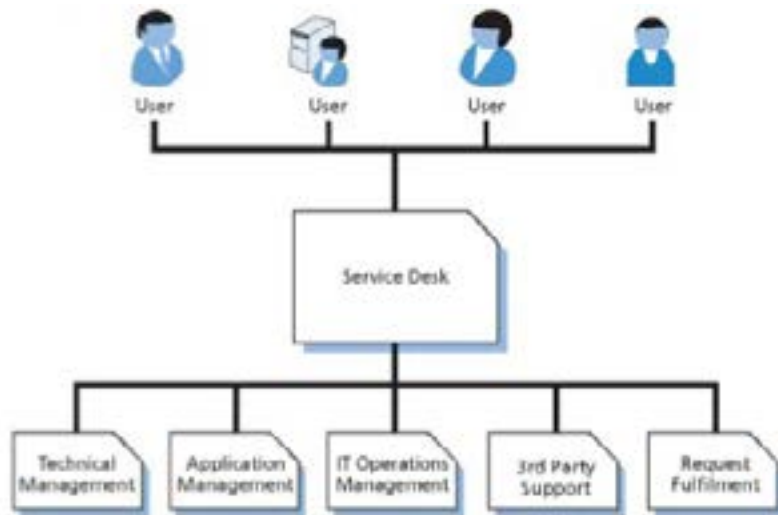
Incident management

Het doel van incident management is het zo snel mogelijk herstellen van de normale serviceproductie en het minimaliseren van de negatieve impact op de bedrijfsvoering. Tegelijkertijd moet het incident management proces ervoor zorgen dat de hoogst mogelijke levels van servicekwaliteit en -beschikbaarheid worden gehaald.

Incidentmanagement bevat elk event dat een service onderbreekt of kan onderbreken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Incidenten direct gemeld door gebruikers aan de Servicedesk.
- Events door een interface aan de eventmanager gecommuniceerd naar incidentmanagement.
- Events gerapporteerd of gelogd door technische medewerkers.

Dit betekent niet dat alle events incidenten zijn. Veel events hebben niets te maken met onderbrekingen, maar zijn indicatoren van een normale operatie of simpelweg informatief. zijn indicatoren van een normale operatie of simpelweg informatief.



Problem management

Een probleem is de onbekende oorzaak van één of meer incidenten. Bij problem management gaat het om het voorkomen van herhaalde incidenten. Dit kan op verschillende manieren, waarvan de meest praktische de 'known error' is. Een known error is een probleem dat een gedocumenteerde onderliggende oorzaak en workaround heeft. De primaire bewaking van problem management ligt bij de Servicedesk.

Een ITIL training volgen bij Pink Elephant?

De ITIL® Foundation training is een training van drie dagen die de deelnemers voorbereidt op het ITIL® Foundation examen. De training bestaat uit een mix van theorie, praktische oefeningen en praktijkvoorbeelden.

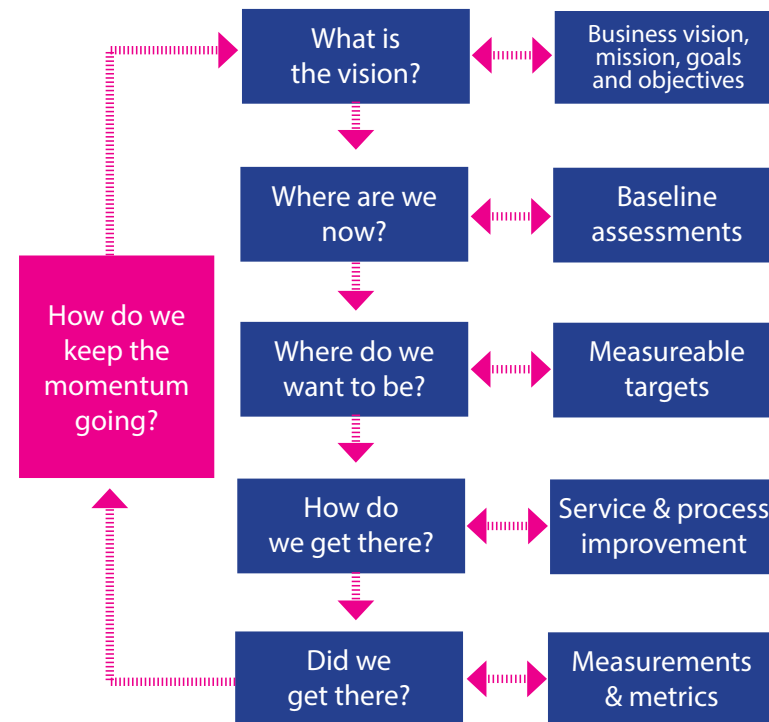
[Lees meer & schrijf in](#) ▶

Continue Serviceverbetering

Het doel van continue serviceverbetering (CSI) is om IT Service continu af te stemmen op de wijzigende en toekomstige behoeften van de business. Dit doel wordt gerealiseerd door verbeteringen te identificeren en vervolgens te implementeren in de IT Services die de business ondersteunen. Continue serviceverbetering kijkt naar een manier om zowel de effectiviteit als de efficiëntie van de processen te verbeteren, als ook de kosteneffectiviteit te verhogen. Continue serviceverbetering is van toepassing op alle overige fasen van de servicelevenscyclus. Tot de doelstellingen van continue serviceverbetering horen onder andere:

- Het reviewen, analyseren en het maken van voorstellen voor verbeteringsmogelijkheden in elke fase van de servicelevenscyclus.
- Het reviewen en analyseren van de resultaten van service level achievement.
- Het identificeren en implementeren van individuele verbeteringen, zodat de servicekwaliteit verbeterd wordt.
- Het verbeteren van de efficiëntie en de effectiviteit van de ondersteunende service management processen.
- Het verbeteren van de effectiviteit van kosten in het leveren van service, zonder in te leveren op klanttevredenheid.

- Het ervoor zorgen dat de toepasbare kwaliteitsmanagementmethodes gebruikt worden om de activiteiten van de continue serviceverbetering te ondersteunen.



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

IT Governance

IT Governance is de verantwoordelijkheid van de Board of Directors en hoger management. Het is een integraal onderdeel van de corporate governance en bestaat uit het leiderschap en de organisatorische structuren en processen die ervoor zorgen dat de IT afdeling de strategie en doelstellingen van een organisatie ondersteunt en daar ook een bijdrage aan levert.

IT Governance raakt bijna elk gebied van continue serviceverbetering. Aan de ene kant moet IT voldoen aan nieuwe regels en wetgeving en dient IT continu de compliance aan te tonen door succesvolle onafhankelijke audits (uitgevoerd door externe partijen).

Aan de andere kant wordt IT steeds vaker opgeroepen om 'meer te doen met minder' en additionele waarde te creëren met maximaal gebruik van de bestaande resources.

Deze druk past perfect bij de basisstelling van ITIL®: IT is een business service. Bestaande interne IT organisaties moeten zichzelf transformeren naar effectieve en efficiënte IT Serviceproviders of zullen niet meer betrokken worden bij de business en snel daarna op houden te bestaan. Dit continue aandrijven naar grote businesswaarde met grotere interne efficiëntie is de kern van continue serviceverbetering.

'Grotere interne efficiëntie is de kern van continue serviceverbetering.'

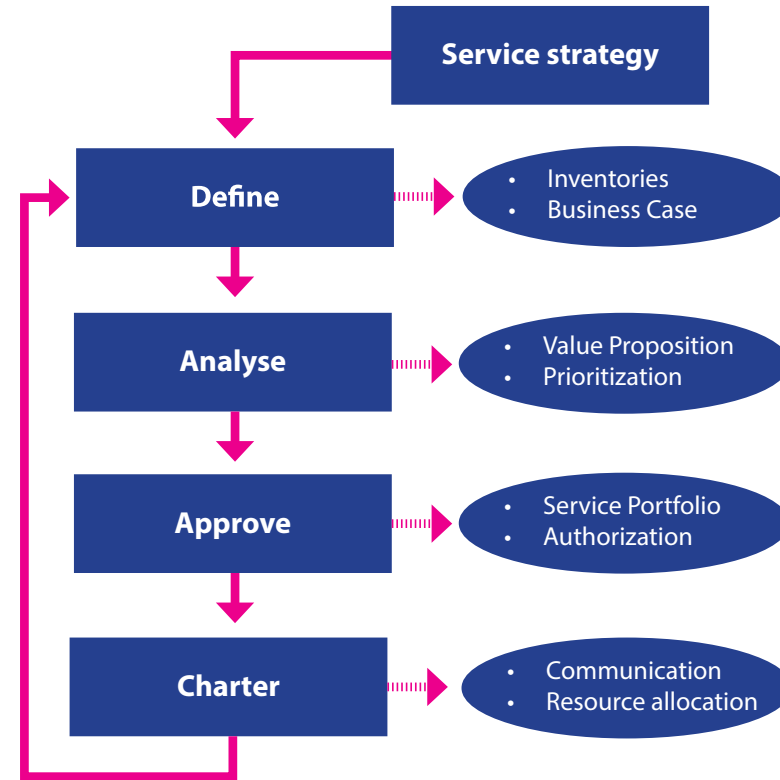
Service Automatisering

Service Automatisering moet worden ingezet om de utility en warranty van de IT service te verbeteren. Service automatisering biedt onder andere voordelen op de volgende gebieden:

De capaciteit van geautomatiseerde resources kan makkelijk aangepast worden als reactie op de variatie naar de gevraagde volumes. Geautomatiseerde resources kunnen de capaciteit met minder restricties op tijd en met toegang afhandelen.

Geautomatiseerde systemen presenteren een goede basis om de service management processen te meten en te verbeteren (continue serviceverbetering) door vast te houden aan de constante factor van resources.

Vele optimalisatieproblemen zoals planning, routing en allocatie van resources gaan het brein van de mens te boven en hebben het rekenbrein van een computer nodig.



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Service Analyse

Informatie is statisch. Informatie wordt kennis wanneer deze geplaatst wordt in een context van patronen en de daaruit voortkomende consequenties. Deze patronen geven een hoog voorspelbaarheidsniveau en betrouwbaarheid hoe de data in de tijd zullen veranderen Om patronen van informatie te begrijpen, kunnen we de volgende vragen stellen:

- Hoe beïnvloedt een incident een bepaalde service?
- Hoe is de business beïnvloed?
- Hoe reageren we?

Bij het beantwoorden van deze vragen zijn we bezig met service analyse. Service analyse is nuttig om de bestaande infrastructuurcomponenten en service te modelleren naar higher-level business services. Infra-structurele events zijn dan automatisch verbonden met de bedrijfsprocessen.

In plaats van te reageren op onopvallende events kunnen managers het gedrag van een service karakteriseren. Dit gedrag wordt dan vergeleken met het uitgangspunt van het normale gedrag voor dat tijdstip of die businesscyclus.

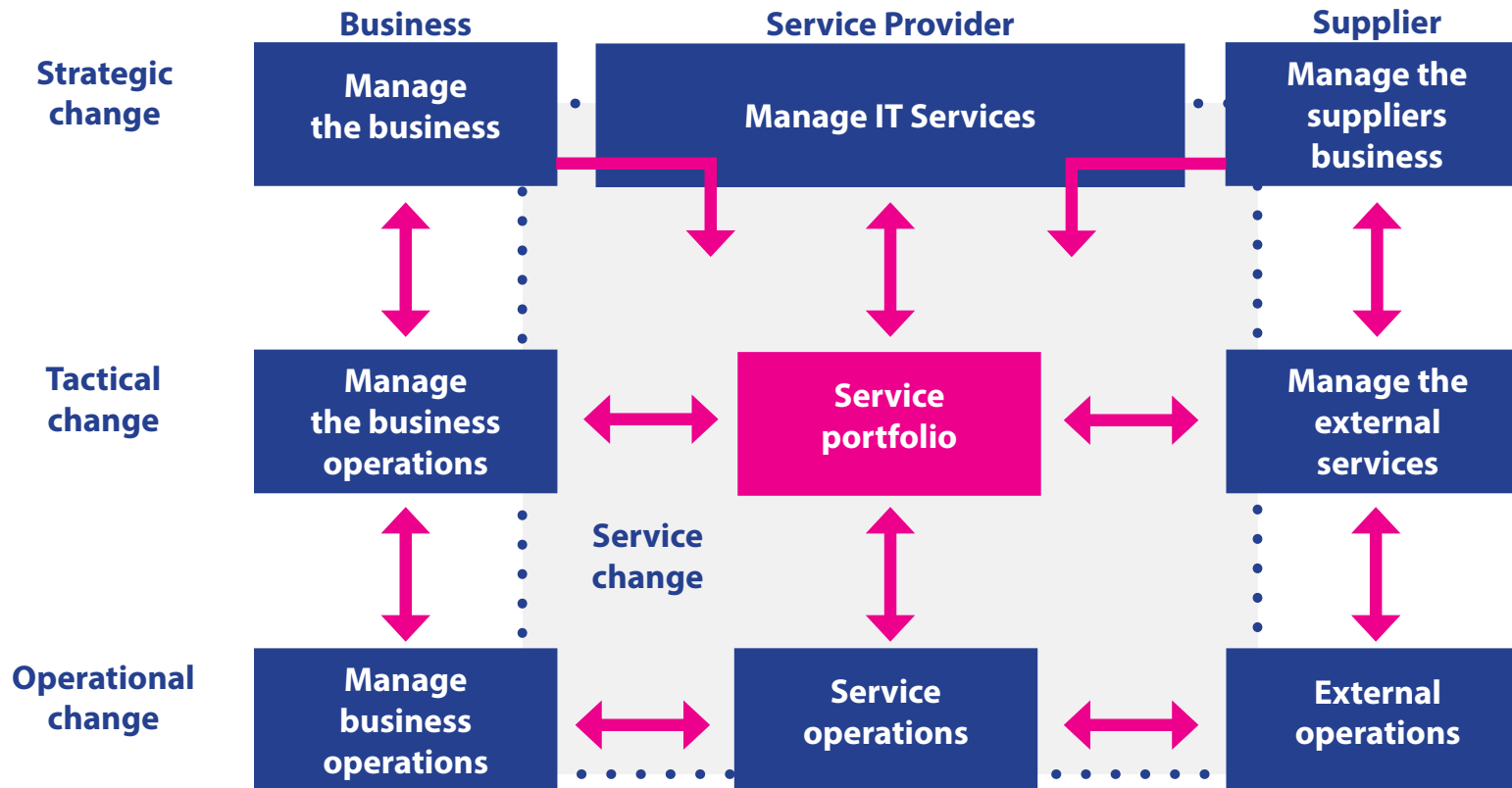
Change Management

Een proces dat in iedere IT organisatie voorkomt is Change Management. Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op IT Services. De scope is inclusief processen, documentatie, et cetera. Change management is het proces dat op een gestructureerde wijze changes plant, uitvoert en documenteert.

Volgens ITIL® valt onder de doelstellingen van change management:

- Het reageren op de klanteisen naar aanleiding van business wijzigingen, waarbij de toegevoegde waarde maximaal is en incidenten, onderbrekingen en heruitvoeringen van werk verminderd worden.
- Het reageren op Requests for Changes (RFCs) van de business en IT, zodat de service geïntegreerd wordt met de business behoeften.

- Ervoor zorgen dat de wijzigingen vastgelegd worden en vervolgens onder controle worden beoordeeld, geautoriseerd, prioriteit toegekend wordt, gepland, getest, geïmplementeerd, gedocumenteerd en gereviewd.



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Soorten Changes

ITIL® definieert drie verschillende typen changes. Voor het inrichten van een effectief service management proces is het belangrijk een goed onderscheid tussen deze 3 verschillende changes te maken.

1. Normale change

Onder een normale change behoren change requests, zoals:

- RFCs gerelateerd aan de serviceportfolio's
- RFCs gerelateerd aan een service
- Changeverzoeken gerelateerd aan projecten
- Toegangs aanvragen gebruikers
- Operationele activiteiten

2. Standaard change

Een standaard change is een change gerelateerd aan een service of infrastructuur waarbij change management vooraf mandaat heeft gegeven, de change geaccepteerd is en een uiteengezette procedure gehanteerd wordt om te voldoen aan de specifieke change eisen.

3. Emergency change

De emergency change is bedoeld voor changes, welke fouten van een IT service repareren, die in hoge mate een negatieve impact op de business hebben. Changes die zo snel mogelijk uitgevoerd moeten worden om de noodzakelijke businessverbeteringen door te voeren, worden behandeld als normale changes met hoge prioriteit.

Emergency changes hebben verschillende autorisatieniveaus. De niveaus van gedelegeerde autorisatie dienen helder gedocumenteerd en begrepen te worden. Tijdens een situatie waar sprake is van een emergency, kan het zijn dat een volledige Change Advisory Board (CAB) opkomst niet mogelijk is. Waar een CAB-akkoord nodig is, zal dit door de Emergency CAB gegeven moeten worden. (het beleid) en het wie (de opsteller van het beleid). Ook zijn de bestaande relaties tussen partij en beleidsonderwerp niet stabiel. Door nieuw beleid, nieuwe leveranciers of door nieuwe ketens kunnen weer nieuwe raakvlakken en afhankelijkheden ontstaan.

Incident Management

Een incident is een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT Service. Storing van een configuratie-item die nog geen impact op de service heeft, is ook een incident.

Incident Management is het proces om elke ongeplande onderbreking zo snel en goed mogelijk te herstellen. Tot de doelstellingen behoren onder andere:

- Het zo snel mogelijk herstellen van de normale serviceproductie en het minimaliseren van de negatieve impact op de bedrijfsvoering.
- Ervoor zorgen dat de hoogst mogelijke levels van servicekwaliteit en -beschikbaarheid gehaald worden.

Onder normale serviceproductie wordt volgens ITIL® verstaan: de serviceproductie die binnen het Service Level Agreement (SLA) gedefinieerd is.

Workarounds

In sommige gevallen is het mogelijk om een workaround te vinden voor een incident – een tijdelijke oplossing om moeilijkheden te overwinnen. Het is belangrijk dat er gewerkt blijft worden aan een permanente oplossing.

Een workaround is dus een middel om de impact van een incident of probleem, waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is, te verminderen of te elimineren

Voorbeelden van workarounds zijn:

- Opnieuw opstarten van een systeem
- Handmatige doorstart van een programma

Workarounds voor problemen worden gedocumenteerd in de Known Error Database (KED). Workarounds voor incidenten die niet gerelateerd zijn aan een probleemrecord worden gedocumenteerd in het incidentrecord.

Prioriteit van incidenten

Het overeenkomen en alloceren van een passende prioriteit is een belangrijk aspect bij het registreren van elk incident. Dit bepaalt namelijk hoe het incident door de ondersteunende tool en medewerkers behandeld zal worden.

De prioriteit kan normaal gesproken bepaald worden aan de hand van de urgentie van het incident (hoe snel moet de service hersteld worden) en de impact die het incident veroorzaakt (hoe groot zijn de gevolgen).

Een effectieve manier om deze componenten weer te geven is door een matrix te maken waarin de impact en urgentie tegen elkaar worden uitgezet. Impact is vaak het aantal gebruikers dat last heeft van een incident. Soms kan een uitval van een service voor één gebruiker een hoge impact hebben. Aantallen alleen zeggen dus niet alles om de juiste impact te bepalen.

Andere factoren die bij kunnen dragen om de impact te bepalen zijn:

- Risicodreiging voor de gehele service of alleen een deel ervan
- Aantal getroffen services
- Mogelijke financiële schade
- Mogelijke reputatie schade
- Wet- en regelgeving

Het schema van de behandeltijden (incidentreactie en hersteltijd) van incidenten is afhankelijk van het prioriteitenlevel van het incident. De overeengekomen tijden worden opgenomen in het Service Level Agreement (SLA). Alle ondersteunende teams dienen op de hoogte te zijn van deze tijdschema's.

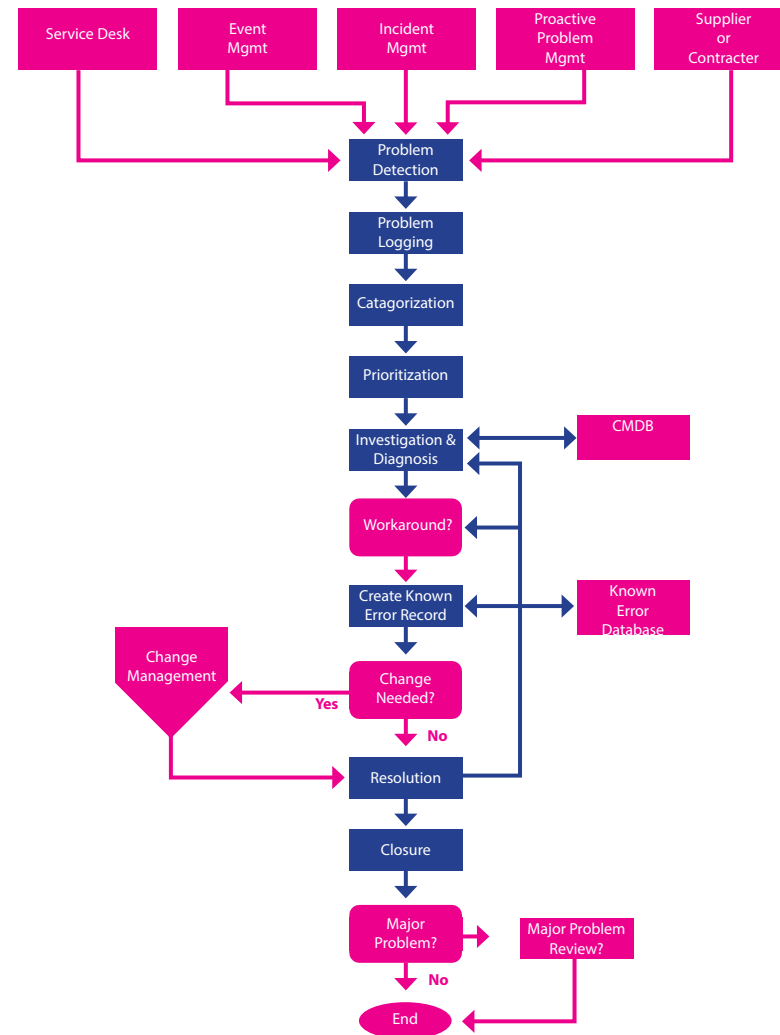
Problem Management

Een problem is een onbekende oorzaak van één of meer incidenten. Het proces problem management gaat op een gestructureerde wijze om met bundelen van incidenten, en het proactief voorkomen van een problem. Tot de doelstelling van problem management behoren onder andere:

- Het voorkomen dat incidenten en resulterende problems zich voordoen en het elimineren van herhaling van incidenten.
- Het minimaliseren van de impact van incidenten die niet voorkomen kunnen worden.

Known Error

Een known error is een problem dat een gedocumenteerde onderliggende oorzaak en workaround heeft. Zodra de diagnose compleet is, en vooral als de workaround gevonden is, dient een known error-record in de Known Error Database (KED) aangemaakt te worden. Als zich dan nieuwe incidenten voordoen, kunnen deze met behulp van de KED geïdentificeerd worden, en kan de service sneller hersteld worden.



Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Soms kan het handig zijn al in een vroeg stadium een known error-record aan te maken. Bijvoorbeeld alleen ter informatie (zelfs als de diagnose nog niet compleet is) of als er nog geen workaround gevonden is. Op deze manier kan snel beoordeeld worden of een nieuw incident gekoppeld is aan een bestaand probleem.

Oplossingen voor Problems

Een oplossing is een actie om de onderliggende oorzaak van een incident of probleem weg te nemen of om een workaround te implementeren. Zodra een oplossing is gevonden, dient deze toegepast te worden om het probleem te herstellen. Bij de implementatie moet wel rekening gehouden worden met bepaalde veiligheidsmaatregelen (change management proces) die ervoor zorgen dat de oplossing geen andere moeilijkheden veroorzaakt.

Als een wijziging (change) nodig is, dient een RFC ter goedkeuring ingediend te worden voordat de oplossing toegepast wordt. Om snellere diagnose en oplossing van incidenten en problemen toe te staan, moet daarnaast alle opgedane kennis vastgelegd worden in de Known Error Database (KED).

Certificering voor Problem Management Analyst

Ontwikkeld om tegemoet te komen aan de marktvrage naar praktische, gerichte kwalificaties, helpt onze Problem Analyst Role-Based Qualification, gebaseerd op het ITIL®-kader, u te begrijpen hoe u kunt voorkomen dat zich problemen en daaruit voortvloeiende incidenten voordoen, hoe u terugkerende incidenten kunt verhinderen en hoe u de impact kunt verkleinen van incidenten die niet voorkomen kunnen worden, terwijl u tegelijkertijd een erkende certificering behaalt. De kwalificatie biedt gedetailleerde, praktische kennis gebaseerd op goede werkwijzen in de bedrijfstak die de kandidaat in zijn of haar werkomgeving kan toepassen.

De cursus en examens zijn ontwikkeld door itSMFUK bedrijfstak deskundigen en zijn beschikbaar via ons internationale netwerk van geaccrediteerde trainingsorganisaties.

De certificering voor Problem Analyst zorgt er mede voor dat de beschikbaarheid en de kwaliteit van ICT-dienstverlening wordt vergroot. Als incidenten worden opgelost, wordt er informatie over de oplossing schriftelijk vastgelegd.

Allengs wordt deze informatie gebruikt om de tijd te verkorten die voor oplossingen nodig is en om duurzame oplossingen te vinden, wat het aantal incidenten reduceert en de tijd die het kost om ze op te lossen. Dit leidt tot minder verloren tijd en minder verstoring van de voor de onderneming kritische systemen.

De kwalificatie Problem Analyst maakt onderdeel uit van een reeks op rollen gebaseerde kwalificaties die door APMGInternational samen met itSMF werden ontwikkeld. De reeks sluit naadloos aan bij het Skills Framework for the Information Age (SFIA) dat gaat over de kerncompetenties van individuen in rollen.

De waarde van Request Fulfillment

Request fulfillment verwerkt service requests (serviceverleningsverzoeken) van de gebruikers. Een service request kan bijvoorbeeld het verzoek zijn om een wachtwoord te wijzigen of een aanvraag voor het installeren van een softwareapplicatie op een bepaald werkstation.

Omdat deze verzoeken regelmatig plaatsvinden en weinig risico's met zich meebrengen, is het beter om deze in een afzonderlijk proces af te handelen. Het doel van request fulfillment is het managen van de levenscyclus van alle service requests.

De doelstellingen van het request fulfillmentproces zijn:

- Gebruikers een kanaal bieden waardoor zij services kunnen aanvragen en ontvangen; hiervoor moet een afgesproken goedkeurings- en kwalificatieproces bestaan.
- Gebruikers en klanten voorzien van informatie over de beschikbaarheid van services en de procedure voor de verkrijging van deze services.
- De componenten van standaard services leveren (bijvoorbeeld licenties en software-media).
- Assisteren bij algemene informatie, klachten of commentaren.

Bereik van request fulfillment

Het proces voor de afhandeling van aanvragen hangt af van de aard van de aanvraag. In de meeste gevallen kan het proces worden gesplitst in een reeks activiteiten die moeten worden uitgevoerd. Sommige organisaties behandelen service requests als een speciaal soort incident. Er is echter een belangrijk verschil tussen een incident en een service request. Een incident is gewoonlijk een niet-geplande gebeurtenis, terwijl een service request eerder iets is dat kan en zou moeten worden gepland.

Waarde voor de business van request fulfillment

De waarde van request fulfillment is de mogelijkheid om snel en effectief toegang te bieden tot standaard services die de business kan gebruiken om de productiviteit of de kwaliteit van de zakelijke services en producten te verbeteren. Request fulfillment vermindert de hoeveelheid oponthoud in het aanvragen en verkrijgen van toegang tot bestaande of nieuwe services. Dit vermindert de kosten voor de levering van deze services.

Basisproces Request Fulfillment

ITIL® gebruikt de term 'service request' als een algemene aanduiding voor de verschillende aanvragen die gebruikers doorgeven aan de IT-afdeling. Een service request is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een standaard wijziging of toegang tot een service. Veel service requests keren regelmatig terug.

Daarom kan van tevoren een processtroom worden geregeld, die de fasen die doorlopen moeten worden om aanvragen af te handelen, de personen of supportgroep die betrokken zijn, de tijdslimieten en escalatiepaden aangeeft. Een substantieel deel van alle service requests, betreffen aanvragen voor het leveren of het ter beschikking stellen van standaard services, zoals de aanvraag van een nieuwe pc of uitbreiding van het standaard Office-pakket met Visio. Voor dit type wijzigen geldt dat die kunnen worden afgehandeld als standaard wijziging. Standaard wijzigingen brengen weinig risico met zich mee, hebben een beperkte impact en zijn procedureel en eventueel ook in de vorm van werkinstructies goed te beschrijven. Een standaard wijziging wordt eenmalig geautoriseerd via het reguliere Change Management proces en kan vervolgens lokaal worden uitgevoerd.

Een training volgen bij Pink Elephant?

Wilt u ook een ITIL® training volgen en zo snel mogelijk starten met ITIL® Foundation? Bekijk de startdata van deze training. Bent u al in het bezit van het Foundation certificaat, dan kunt u een vervolg training boeken, bijvoorbeeld ITIL® Service Strategy, Service Design of Service Transition.

ITIL® Foundation

De driedaagse ITIL® Foundation cursus geeft u inzicht in de Service Levenscyclus, zoals die beschreven is in de 5 kernboeken van ITIL®: Servicestrategie, Serviceontwerp, Servicetransitie, Serviceproductie en Continue Serviceverbetering. [Lees meer](#)

ITIL® Service Strategy

Deze driedaagse cursus verschaft u de kennis, die u nodig hebt om een bijdrage te kunnen leveren aan het ontwikkelen van een strategie voor de IT dienstverlening, waarmee uw organisatie in staat is daadwerkelijk waarde aan de 'business' te leveren. Alle facetten van een IT service strategie en de belangrijkste modellen en methoden, zoals die beschreven staan in het ITIL® Service Strategy boek, komen tijdens deze cursus aan de orde. [Lees meer](#)

Waarom Pink Elephant Education?

- Pink Elephant Education & Technology is compleet vendor onafhankelijk en daar zijn we trots op. We hebben geen contractuele relaties met de grote System Integrators. Ons advies is dan ook eerlijk, open en betrouwbaar.
- Al onze medewerkers zijn volledig gecertificeerd. Pink Elephant is een kennisbedrijf. Zelf stoppen we ook veel tijd en energie in de opleiding en training van onze eigen medewerkers.
- Wij zijn een IT bedrijf dat kennis overdraagt. Dit betekent dat onze docenten en consultants zelf ervaring hebben met het uitvoeren van IT projecten, en niet alleen een boek navertellen.





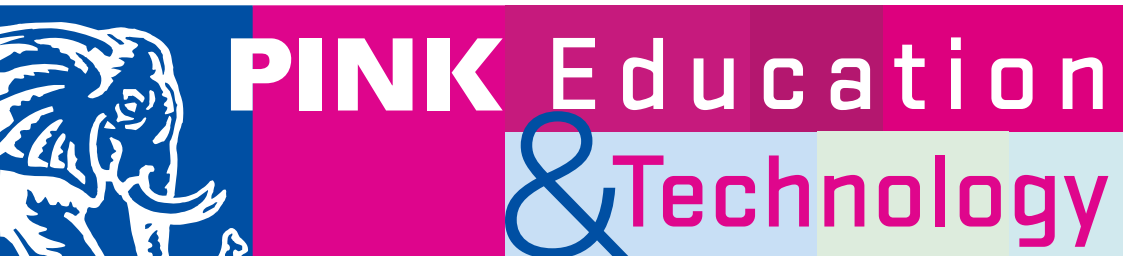
Meer weten?

Referenties

[Bekijk onze referenties](#)

Neem contact met ons op

Afspraak maken



085 303 7872

www.pinkacademy.nl

