



CVA – Informatica Opleidingen

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



ITIL Practitioner Release and Control

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
E 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 IPRC.....	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.....	15

1 Inleiding

Dit cursusprogramma bevat informatie over de cursusinhoud van de ITIL Practitioner Release and Control. 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 IPRC

Deze module biedt de essentiële elementen voor een IT Service Management Practitioner die is gespecialiseerd in de Release and Control-processen die nodig zijn om wijzigingen in de ITinfrastructuur te beheren. De module heeft betrekking op de processen Change Management, Release Management en Configuration Management.

Voorheen richtte ITIL Practitioners zich altijd op één enkel proces. In de loop van de jaren gaven steeds meer IT organisaties aan dat het moeilijk is om een proces volledig te begrijpen zonder verstand te hebben van andere processen die daar sterk aan gerelateerd zijn. Bijvoorbeeld het bestuderen van Change Management zonder begrip van Release Management en vice versa. Inderdaad worden problemen die optreden met de IT Service Management processen in een organisatie vaak veroorzaakt doordat de relatie tussen verschillende processen niet geheel begrepen wordt of niet voldoende in acht genomen wordt bij het implementeren van deze processen. Daarom is deze nieuwe geclusterde module ontwikkeld, waarbij een aantal sterk aan elkaar gerelateerde processen benaderd worden als één cluster. In de module Release and Control zijn de processen Change, Release en Configuration Management gecombineerd.

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

In ITIL Practitioner Release and Control komen de volgende onderwerpen aan bod:

- het managen van de Release and Control-processen
- het organiseren van de Release and Control-processen
- het verbeteren van de Release and Control-processen

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

Managen

- Het plannen van de hoofdactiviteiten voor de processen Change Management, Release Management en Configuration Management.
- Het plannen van de uitwisseling van relevante informatie voor het managen van de Release and Control-processen.
- Het initiëren van acties om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Release and Control-processen voldoen aan de vastgestelde doelstellingen.
- Het rapporteren over effectiviteit en efficiency van de activiteiten binnen de Release and Control-processen.

Organiseren

- Het organiseren van de uitwisseling van relevante informatie met andere processen.
- Het verstrekken van informatie over Change, Release en Configuration Management aan andere IT Service Management-processen, gebruikers en leveranciers.
- Het onderhouden van de procedures van de Release and Control-processen.
- Het onderhouden van de basisconfiguraties en de statusinformatie over Configuration Items.

- Het geven van instructies voor het ontwerpen, bouwen en configureren van releases.
- Het geven van advies over de back-out- en testplannen voor wijzigingen en releases en over trainingsplannen.
- Het plannen van de implementatie van releases.
- Het bewaken van de logistiek (opslag, transport, ontwikkeling of levering, implementatie) voor releases (gekocht of intern ontwikkeld).
- Het coördineren en bewaken van wijzigingen (waaronder het voorbereiden van vergaderingen van de Change Advisory Board).

Verbeteren

- Het bewaken en verbeteren van de Release and Control-processen.
- Het voorstellen van verbeteringen op basis van de resultaten van monitoring en reviews.
- Het plannen en uitvoeren van audits van wijzigingen, releases en configuraties.

Doelgroep

ITIL Practitioner Release and Control is gericht op professionals die de activiteiten van de Release and Control-processen gaan managen, organiseren en verbeteren. Zij zijn werkzaam in een IT Serviceorganisatie die deze ITIL-processen heeft geïmplementeerd of gaat implementeren.

De doelgroep bestaat uit operationele medewerkers en managers die hun vaardigheden willen uitbreiden op het gebied van het plannen, het bewaken, het rapporteren over en het verbeteren van de processen Change, Release en Configuration Management.

Voorkennis en toelatingseisen

- U heeft het ITIL Foundation-certificaat in IT Service Management behaald.
- U heeft een geaccrediteerde Practitioner opleiding in de module Release en Control gevolgd, en
- U heeft de drie Praktijkopdrachten met voldoende resultaat afgerond (voor iedere kandidaat dient een opdrachtbeoordelingsformulier te worden ingevuld, ondertekend en opgestuurd naar EXIN door de opleider en/of coach).

Overig

Meer bijzonderheden over de achtergrond van I-Tracks en de Practitioner-tracks kunt u vinden in de Trackbeschrijving Practitioner in IT Service Management, Release and Control.

Studiebelasting

40 uur training, 40% theorie and 60% opdrachten
 20 uur zelfstudie van de Release en Control 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, 7, 8, 9 en Appendix D)

Dit boek behoort tot het standaard lesmateriaal.

3 Dagindeling

Dag 1

- 08:30 Introductie trainer en cursisten.
I-Tracks leerroute, competentieniveaus en moduleopbouw
Competenties IPRC
Werkveld van de IPRC'er in de praktijk
- 09.15 Practitioner Release and Control
Doelgroep, taken en processen
Examenvoorwaarden en examenspecificaties
- 09.45 Toelichting cursusinhoud:
- onderwerpen per proces
- relaties tussen de geclusterde processen en de overige ITIL processen
- casus NEDIMA
- 10.00 Configuration Management theorie, behandeling dia's tot en met activiteiten
- 11.00 Opdracht 1: casus NEDIMA, Plan van aanpak ter verbetering betrouwbaarheid CMDB
n.a.v. review en verbetering van Configuration Management procedures.
- 12.30 Lunch
- 13.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 1 en terugkoppeling
- 14:00 Vervolg theorie Configuration Management, behandeling overige dia's
- 15.00 Opdracht 2 casus NEDIMA: Ontwerpen rapportage
- 16.00 Presentatie uitwerkingen opdracht 2 en terugkoppeling
- 16.45 Opdracht 3 casus NEDIMA: Informatie voor procedureontwikkeling
- 17.30 Evaluatie dag 1 en afsluiting

Dag 2

- 08.30 Samenvatting dag 1
- 09.15 Vervolg opdracht 3 casus NEDIMA: Informatie voor procedureontwikkeling
- 10.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 3 en terugkoppeling
- 11.00 Change Management theorie, behandeling dia's tot en met Activiteiten
- 12.00 Lunch
- 12.45 Opdracht 4 casus NEDIMA: verbetering van de wijzigingsprocedure
- 14.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 4 en terugkoppeling
- 15.00 Vervolg theorie Change Management, behandeling overige dia's
- 16.00 Opdracht 5 NEDIMA: Ontwikkelen werkinstructies
- 17.30 Evaluatie dag 2 en afsluiting

Dag 3

- 08.30 Samenvatting dag 2
- 09.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 5 en terugkoppeling
- 10.00 Release Management theorie, behandeling dia's tot en met Activiteiten
- 11.00 Opdracht 7 casus NEDIMA: Uitrolplanning en knelpunten, kritieke pad, advies om knelpunten op te lossen
- 12.30 Lunch
- 13.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 7 en terugkoppeling
- 14.15 Vervolg theorie Release Management, behandeling overige dia's
- 15.30 Opdracht 8 casus NEDIMA: Relaties tussen R&C processen en de overige processen
- 17.15 Evaluatie dag 3 en afsluiting

Dag 4

- 08.30 Samenvatting dag 3
- 09.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 8 en terugkoppeling
- 10.15 Procedures en werkinstructies, theorie
- 11.00 Communicatie, theorie
- 12.00 Lunch
- 12.45 Opdracht 9 casus NEDIMA: Uitrolprocedure in flowchart
- 14.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 9 en terugkoppeling
- 15.15 Implementeren van Service Management processen, theorie
- 16.15 Opdracht 10 casus NEDIMA
- 17.00 Afsluiting

Dag 5

- 08.30 Vervolg opdracht 10 casus NEDIMA
- 09.15 Presentatie uitwerkingen opdracht 10 en terugkoppeling
- 10.15 Samenvatting dag 4
- 11.00 Maken CVA proefexamen (individueel)
- 12.00 Lunch
- 12.45 Nabespreken CVA proefexamen IPRC
- 13.30 Maken Exin proefexamen (individueel)
- 15.00 Nabespreken Exin proefexamen
Studie- en examentips
- 16.00 Invullen evaluatie en praktijkopdracht formulieren
- 16.15 Evaluatie van de cursus
- 16.30 Afsluiting

4 Casus NEDIMA

4.1 Inleiding

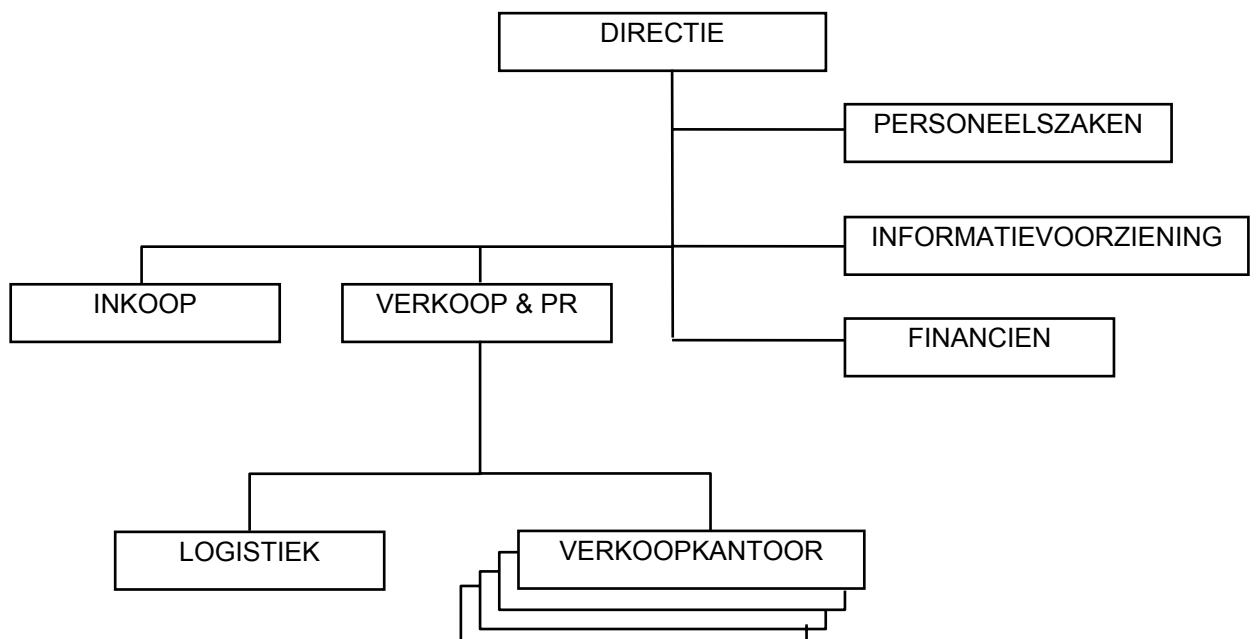
NEDIMA (NEdelandse DIstributie MAatschappij) is een Nederlandse handelsmaatschappij. Zij koopt en verkoopt verschillende soorten papier en aanverwante artikelen, waarbij de activiteiten beperkt blijven tot binnen de landgrenzen. Kernactiviteit is het verkopen van allerlei soorten papier aan drukkerijen, 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.

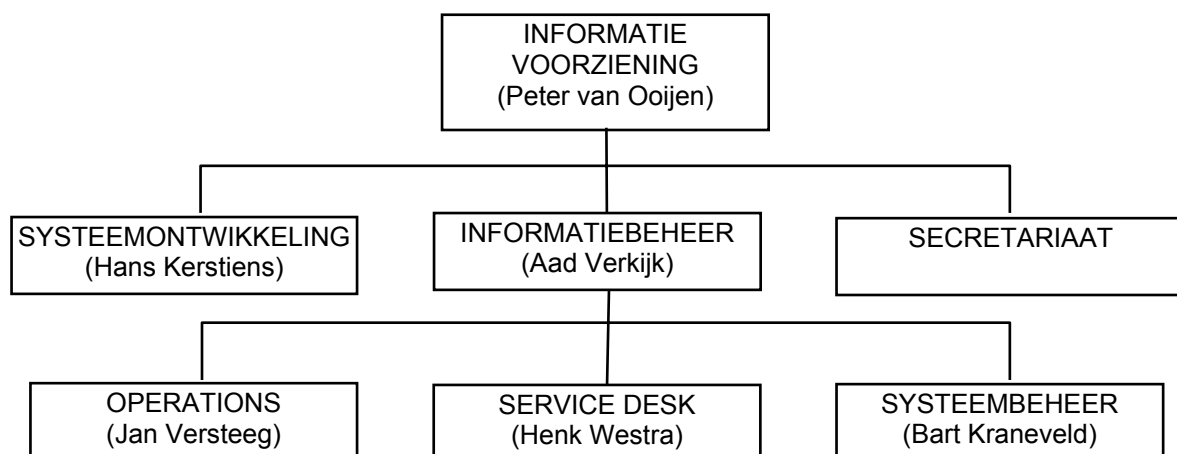
Systeemontwikkeling is verantwoordelijk voor planning, analyse, ontwerp, ontwikkeling en onderhoud met betrekking tot alle informatiesystemen welke bij NEDIMA in gebruik zijn. Dit betekent onder meer het adviseren inzake technische ontwikkelingen, eisen en wensen van gebruikersgroepen omzetten in ontwerpen 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 **ServiceDesk** is het eerste contactpunt voor de gebruikers in geval van verstoringen en vragen met betrekking tot de dienstverlening. De Servicedesk bestaat uit 6 medewerkers met Henk Westra als hoofd. Om de Servicedesk 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). 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 Management, Configuration 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. Daartoe is binnen de afdeling Informatiebeheer Aad Verkijk belast met het inrichten en onderhouden van het Change en Release managementproces. Hij is inmiddels gecertificeerd IPRC'er en verantwoordelijk voor de aansturing van deze processen en de coördinatie van de activiteiten.

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.

Er zijn de laatste tijd nogal wat klachten over de juistheid van de CMDB. Dit is niet alleen een punt van zorg voor de Configuration Manager (Ingrid Scholten), maar ook voor Aad Verkijk.

5 Exameneisen

Voorwaarden	
<ul style="list-style-type: none"> • U heeft het ITIL Foundation-certificaat in IT Service Management behaald. • U heeft een geaccrediteerde Practitioner opleiding in de module Release en Control gevolgd, en • U heeft de drie praktijkopdrachten met voldoende resultaat afgerond (voor iedere kandidaat dient een opdrachtbeoordelingsformulier te worden ingevuld, ondertekend en opgestuurd naar EXIN door de opleider en/of coach). • Vrijstelling: geen 	
Exameneisen	Gewicht (%)
1. Het managen van de processen Change, Release en Configuration Management	30
2. Het organiseren van de processen Change, Release en Configuration Management	50
3. Het verbeteren van de processen Change, Release en Configuration Management	20
Examenspecificaties	Gewicht (%)
1 Het managen van de processen Change, Release en Configuration Management 1.1 De kandidaat kan de hoofdactiviteiten van de processen Change Management, Release Management en Configuration Management plannen. 1.2 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie voor het managen van de Release and Control-processen plannen. 1.3 De kandidaat kan acties initiëren om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Release and Control-processen voldoen aan de vastgestelde doelstellingen. 1.4 De kandidaat kan rapporteren over effectiviteit en efficiency van de activiteiten binnen de Release and Control-processen.	30
Examenspecificaties	Gewicht (%)
2 Het organiseren van de processen Change, Release en Configuration Management 2.1 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met andere processen organiseren. 2.2 De kandidaat kan informatie over Change, Release en Configuration Management verstrekken aan andere IT Service Management-processen, gebruikers en leveranciers. 2.3 De kandidaat kan de procedures van de Release and Control-processen onderhouden. 2.4 De kandidaat kan de basisconfiguraties en statusinformatie over Configuration Items onderhouden. 2.5 De kandidaat kan instructies geven voor het ontwerpen, bouwen en configureren van releases. 2.6 De kandidaat kan advies geven over de back-out- en testplannen voor wijzigingen en releases en over trainingsplannen. 2.7 De kandidaat kan de implementatie van releases plannen. 2.8 De kandidaat kan de logistiek (opslag, transport, ontwikkeling of levering, implementatie) voor releases (gekocht of intern ontwikkeld) bewaken.	50

2.9 De kandidaat kan wijzigingen coördineren en bewaken (inclusief het voorbereiden van CAB-vergaderingen).	
Examenspecificaties	Gewicht (%)
3 Het verbeteren van de processen Change, Release en Configuration Management	20
3.1 De kandidaat kan de Release and Control-processen bewaken en verbeteren.	
3.2 De kandidaat kan verbeteringen voorstellen op basis van de uitkomsten van monitoring en reviews.	
3.3 De kandidaat kan audits van wijzigingen, releases en configuraties plannen en uitvoeren.	
Begrippen	
1 Het managen van de Release and Control-processen	
1.1 Het plannen van hoofdactiviteiten	
<ul style="list-style-type: none"> • IT-infrastructuur • Configuration Item (CI) • Change • Release • Configuration Management-plan • Change Management-plan • Release Management-plan • Request for Change (RFC) • Change Advisory Board (CAB) • Urgente wijziging • Impact • Resource • Planning • Bouwen • Testen • Implementeren • Post Implementation Review (evaluatie na implementatie) • Releaseplanning • Releaseconfiguratie • Release-acceptatie • Uitrolplanning • Distributie • Installatie • Configuratie-identificatie • Configuratiebeheer • Configuration Status Accounting • Configuratieverificatie • Configuratieaudit • Configuration Baseline (basisconfiguratie) • Configuration Management Database (CMDB) • Definitive Software Library (DSL) • Definitive Hardware Store (DHS) 	
1.2 Het uitwisselen van informatie tussen processen	
<ul style="list-style-type: none"> • Centrale functie voor Configuration, Change en Release Management 	

1.3 Het initiëren van acties om doelstellingen te verwezenlijken

- Plan, Do, Check, Act

1.4 Het rapporteren over effectiviteit en efficiency

- Key Performance Indicators (KPI's)

2 Het organiseren van de Release and Control-processen

2.1 Het organiseren van de uitwisseling van informatie

- Voordelen

2.2 Het verstrekken van Release and Control-informatie

- Gebruiker
- Leverancier
- Forward Schedule of Changes (FSC)
- Projected Service Availability (PSA)

2.3 Het onderhouden van Release and Control-procedures

- Dagelijkse werkzaamheden
- Eerste vastlegging van gegevens
- Back-up
- Archief
- Onderhoud (van de CMDB)
- Registratie van CI's
- Afschrijving (van een CI)
- Naamgevingsconventie
- Attribuut
- Relatie
- Licentie
- Wijzigingsmodel
- Coderingssysteem
- Classificatie (van RFC's)
- Release-identificatie

2.4 Het onderhouden van baselines en statusinformatie over CI's

- Baseline-identificatie

2.5 Het verstrekken van instructies voor het ontwerpen, bouwen en configureren van releases

- Gebruiksdocumentatie
- Ondersteuningsdocumentatie

2.6 Het geven van advies over back-out-, test- en trainingsplannen

- Back-outplan
- Testplan
- Trainingsplan

2.7 Het plannen van de implementatie van releases

- Release-unit
- Volledige (Full), Delta en Package release
- Big Bang-uitrol
- Gefaseerde uitrol

<p>2.8 Het bewaken van de logistiek voor releases</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopen of intern ontwikkelen • Opslag • Transport • Levering <p>2.9 Het coördineren en bewaken van wijzigingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business impact • Technische impact • Financiële impact • Autorisatie (goedkeuring) • Prioritering van wijzigingen • Afsluiten van wijzigings-record <p>3 Het verbeteren van de Release and Control-processen</p> <p>3.1 Het bewaken en verbeteren van de Release and Control-processen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration Management-tools • Change Management-tools • Release Management-tools <p>3.2 Het voorstellen van verbeteringen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit <p>3.3 Het plannen en uitvoeren van audits en reviews</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkinstructies • Reviewbijeenkomst • 	
<p>Rechtvaardiging van keuzes</p>	
<p>Ter voorkoming van herhalingen zijn de begrippen doorgaans vermeld onder de eerste examenspecificatie waarin ze worden gebruikt.</p> <p>Afkortingen die in het ITIL Service Support-boek worden gebruikt en die ook in examenvragen kunnen worden gebruikt, zijn tussen haakjes geplaatst.</p> <p>Alle begrippen in de begrippenlijst in het ITIL Foundation-servicedocument kunnen worden gebruikt in examenvragen voor Practitioner Release and Control. Begrippen die specifiek tot het domein van de processen Configuration Management, Change Management of Release Management horen, zijn ook in de bovenstaande lijst opgenomen, zelfs als ze ook in de Foundation-begrippenlijst voorkomen. Sommige begrippen in de bovenstaande lijst worden gewoon in het ITIL Service Support-boek gebruikt en worden niet uitgelegd. De kandidaat dient deze begrippen te herkennen en te weten hoe ze worden gebruikt. De kandidaat wordt niet gevraagd naar een precieze definitie</p>	
<p>Literatuur</p>	

ITIL Service Support, uitgeverij: OGC/TSO, druk: 2000, ISBN: 0113300158 In het bijzonder de hoofdstukken 2, 7, 8, 9 en Appendix D	
Examen	
Het gebruik van literatuur en notities tijdens het examen is niet toegestaan	