

Leergang ISM (Integrated Service Management)

Over de toepasbaarheid van ITIL v3® en ASL

Algemeen

Integrated Service Management (ISM) is een sterk aan populariteit winnend servicegericht framework voor **IT-beheer**. De toenemende twijfel over de toepasbaarheid van ITIL v3® ligt mede aan de basis van het groeiend succes van het ISM-framework. Integrated Service Management richt zich naast de processen ook nadrukkelijk op de menskant en op de tooling, voor zover die essentieel zijn voor goed IT-beheer.

Uniek aan ISM is dat het geen referentiemodel is maar een toepassingsmodel, met als uitgangspunt dat alle IT-beheer organisaties als doel hebben het leveren van goede IT-diensten. En als het doel gelijk is zijn de processen, gericht op dat doel, het ook. Een groot aantal IT-beheer organisaties in Nederland werkt dan ook al op basis van exact het zelfde procesmodel.

In samenwerking met **Bureau Hoving & Van Bon** (de ontwikkelaars van ISM) is de **hbo-leergang Integrated Service Management** ontwikkeld waarin de visie op dienstverlening, de structuur en inhoud van het ISM-framework (Process, People, Product) en de cultuuraspecten uitgebreid worden behandeld.

Doelgroep & Toelatingseisen

- mensen die ISM willen gaan toepassen en/of werkzaam zijn bij een van de in aantal sterk groeiende organisaties die ISM in de praktijk al toepassen;
- mensen die zich willen verdiepen in de moderne inzichten van **IT-Service Management**, waarbij niet zozeer de nadruk ligt op de verzameling losse elementen en kennis maar op servicegerichte samenhangende structureren die een grote mate van toepasbaarheid hebben en gebaseerd zijn op universele uitgangspunten.

Doordat Integrated Service Management (ISM) door veel organisaties direct als standaard wordt toegepast is de opleiding niet alleen gericht op inzicht en vaardigheden maar gelijktijdig ook een praktijkopleiding in het hanteren van de standaard.

Deze leergang kan de start van een traject zijn van meer willen leren van IT Service Management. Voor hen is "meegenomen" dat de opleiding een hbo-niveau heeft, die dus studiepunten oplevert. Per persoon zal dan gekeken worden wat de mogelijkheden zijn en wat noodzakelijk is om het hbo-traject af te leggen of te completeren. Mogelijkheden daarvoor zijn vrijwel eindeloos; op Service Management gebied kan gedacht worden aan de opleiding **hbo-ICT voor IT-Service Management** of onderdelen daarvan.

Vakkenpakket

Het eerste vak van de acht vakken geeft een overzicht.

Het vak "De ISM-methode" is verdiepend qua filosofie en denkwijze.

De overige vakken behandelen elk één van de zes ISM-processen. Je kunt één of meer vakken ook afzonderlijk volgen.

1. Inleiding ISM (IISM)

- Uitgangspunten voor de ISM-methode
- De doelstelling van IT-beheer;

- Visie op IT Service Management;
- Het onderscheid People, Process, Product
- De relatie tussen processen, procedures en werkinstructies;
- Onderscheid processen en functies;
- Overall proces filosofie;
- Relaties tussen de zes processen;
- De hoofdlijnen van de processen.

2. De ISM-methode (IMET)

- Filosofie, doelstelling, positie in 9-vlaksmodel, procesintegratie systeem en applicatiebeheer, relatie processen t.o.v. de People en Product componenten in de organisatie;
- Toepasbaarheid standaard en mogelijkheden van standaardisatie;
- Relaties tussen de processen, de functie van procescontrole, onderscheid tussen interne en externe support, de aansturing van eventuele outsourcing;
- Invoeringsmethode om IT Service Management gestandaardiseerd en gecontroleerd te implementeren volgens een standaard projectplan.

3. Service Level Management (ISLM)

- De doelstelling van het proces – afspreken en realiseren;
- De hoofdelementen: Maken & onderhouden serviceafspraken, aansturen serviceverlening, onderhoud servicecatalogus);
- Positionering t.o.v. ITILv3.

4. Operations Management (OPM)

- Doelstelling proces – coördineren en monitoren van beheeractiviteiten;
- Hoofdelementen van het proces: uitvoeren, monitoren;
- Relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITILv3 en ASL.

5. ChangeManagement (ICHM)

- De doelstelling van het proces – beheerst doorvoeren van wijzigingen;
- De hoofdelementen: Aannemen RFC's, classificeren, plannen & accorderen, voorbereiden change, testen & vrijgeven, implementeren, afsluiten;
- De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITILv3 en ASL.

6. Incident Management (IIM)

- De doelstelling – herstellen van de dienstverlening;
- De hoofdelementen: Aannemen incidenten, categoriseren & matchen, analyseren, voorbereiden herstel, herstellen, afsluiten;
- De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITILv3 en ASL.

7. Configuration Management (ICOM)

- Doelstelling proces - informeren;
- De hoofdelementen: Inrichten CMDB, registreren CI's, verifiëren CMDB, informeren;
- De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITILv3 en ASL.

8. Quality Management (IQM)

- De doelstelling van het proces – risico beheersing;
- De hoofdelementen: Identificeren risico's, vaststellen oorzaken, selecteren maatregelen, doorvoeren maatregelen, evalueren;
- De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITILv3 en ASL.

Kosten

De kosten van de leergang Integrated Service Management -methode bedragen:
€ 5.200,00 (vrijgesteld van BTW, exclusief boek, inclusief lesmateriaal en gebruik leerplein).

Subsidies en belastingaftrek

Voor zowel werkgevers als voor particulieren zijn er diverse mogelijkheden voor belastingaftrek en subsidies voor scholing. Dit kan een flinke korting op een opleiding opleveren. Deze korting kan oplopen tot 50 % van de opleidingskosten! Hogeschool NOVI adviseert over het in aanmerking komen voor subsidies en aftrekposten. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze opleidingsadviseurs, bereikbaar op telefoonnummer 030 – 711 56 15.

Meer informatie

Contacturen en leermiddelen

Uit het gezamenlijk vast te stellen programma blijkt de studieduur en de benodigde contacttijd. Het basisconcept van Hogeschool NOVI is gebaseerd op vakken. Elk vak wordt (als regel) verzorgd in 5 dagdelen. Hogeschool NOVI biedt zowel middagopleidingen en avondopleidingen aan. Huiswerk en het maken van een werkstuk 'als toets' zijn facultatief.

Dit is in ieder geval aan de orde als men hbo studiepunten wil verzamelen. Maar ook als certificering niet van belang is, propageren wij zelfwerkzaamheid (huiswerk dus) en het maken van een werkstuk. Inzicht verwerven en doen levert veel meer op dan het opdoen van kennis alleen.

Locatie

NOVI heeft cursuslocaties in (de omgeving van) Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Assen, Apeldoorn en Eindhoven. Eventueel wordt binnen uw bedrijf (In-Company) of op andere plaatsen les gegeven.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries