



**IT SERVICE
MANAGEMENT 2000**
ISO
IEC

AN **exin** PRODUCT

01/07/2010

UITGAVE 1.1

PREPARATION GUIDE
ITSM ACCORDING TO ISO/IEC 20000
PROFESSIONAL: SUPPORT OF IT SERVICES



Inhoudsopgave

1	Leeswijzer	4
2	Inleiding op de standaard ISO/IEC 20000	4
3	Doel van de certificering	4
4	Voordelen van de certificering	5
5	Doelgroep van de certificering	6
6	ISO/IEC 20000 certificeringsprogramma	7
7	Specificatie van het examen	8
7.1	Naam van het examen	8
7.2	Examenvorm	8
7.3	Toelatingseisen voor het examen	8
7.4	Inhoud van het examen	8
7.4.1	Weging van de inhoud van het examen	8
7.4.2	Gedetailleerde inhoud van het examen	8
7.5	Begrippenlijst	12
8	Beschrijving van de training	16
8.1	Naam van de training	16
8.2	Trainingsvorm	16
8.3	Toelatingseisen voor de training	16
8.4	Inhoud van de training	16
8.5	Vereisten voor aanbieders van trainingen	16
8.6	Vereisten voor trainers	16
8.7	Vereisten voor de training	16
8.8	Vereisten voor de praktijkopdrachten	17
8.9	Lesplan voor de training	18
9	Woordenlijst	20
10	Overige informatie	22
10.1	Literatuur ter ondersteuning van de opleidingsinstituten	22
10.2	Examenmatrix/taxonomie & literatuurverwijzingen	22



IT SERVICE MANAGEMENT ISO IEC 20000

Copyright Notice:

All Rights Reserved

No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN/TÜV SÜD.

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



1 Leeswijzer

Dit document is ontworpen om aanbieders van trainingen te helpen bij het ontwikkelen van trainingen en het bijbehorende materiaal zodat dit voldoet aan de vereisten van EXIN/TÜV SÜD.

De hoofddoelstelling van deze specsheet is om de examenonderwerpen, de examenvereisten, de examenspecificaties en de doelgroep te onderkennen ter ondersteuning van de ontwikkeling van nieuwe hoogwaardige trainingen.

2 Inleiding op de standaard ISO/IEC 20000

Het hedendaagse IT-servicemanagement is toegespitst op het leveren en ondersteunen van efficiënte diensten aan de organisatie. Dit gebeurt zodat het vervullen van vereisten van klanten, kosteneffectiviteit en het soepel verlopen van de businessprocessen kan worden zeker gesteld. De reden hiervan is dat het optimaliseren van diensten wordt gezien als een voorwaarde voor een succesvolle aanwezigheid op nationale en internationale markten.

ISO/IEC 20000 is de eerste internationaal erkende wereldwijde procesgerichte norm die specifiek is opgesteld voor het vakgebied van IT-servicemanagement. ISO/IEC 20000-1 (Deel 1) is de formele specificatie, het definieert de vereisten die moeten worden behaald, terwijl ISO/IEC 20000-2 (Deel 2) de praktijkcode beschrijft.

ISO/IEC 20000 is onafhankelijk van andere frameworks, het is zogenaamd “framework neutraal”. Dit betekent dat er geen controle vastgesteld of impliciet aanwezig is, tussen deze standaard en raamwerken zoals MOF of ITIL[®] en de ondersteunende kwalificatieschema’s van deze raamwerken. Elk framework is geheel onafhankelijk van de ander ontwikkeld. Er moet echter wel opgemerkt worden dat er vele zowel publieke (MOF) als private frameworks (eigen best practices) zijn opgesteld die kunnen helpen bij het onderkennen van het vermogen tot en dus uiteindelijk het behalen van ISO/IEC 20000 certificering.

Zowel interne als externe service providers worden uitgedaagd om aan te tonen dat zij in staat zijn om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren oftewel dat zij toereikende service managementprocessen hebben ingevoerd. Er zijn al externe service providers die als onderdeel van een uitnodiging tot een tender zijn gevraagd zich tegen de ISO/IEC 20000 standaard te certificeren. Het toekennen van het ISO/IEC 20000 certificaat is pas rechtmatig na door de ‘Registered Certification Bodies’ uitgevoerde audits tegen de ISO/IEC 20000 Deel 1 – “Specificatie” norm. Dit deel bewerkstelligt dat een dienstverlener een IT-service-managementsysteem ontwerpt, invoert en beheert in lijn met de vereisten uit de norm.

3 Doel van de certificering

De lesstof voor het Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000 is zodanig opgezet dat het praktische kennis biedt over hoe documenten en rapporten moeten worden toegepast en geanalyseerd op het gebied van de oplossingsprocessen (incident- en problem management). Bijvoorbeeld: hoe methoden en technieken te gebruiken om de onderliggende oorzaken van incidenten te identificeren.



Succesvolle kandidaten zullen bevestiging krijgen van een internationaal erkende derde partij ter bevestiging van hun vermogen om concepten van het IT-servicemanagementsysteem toe te passen volgens ISO/IEC 20000.

4 Voordelen van de certificering

Beslissers op het gebied van IT-servicemanagement worden geconfronteerd met veel verschillende mogelijkheden voor het vervullen van de ontwikkelbehoeften van hun personeel. Sommige van deze opties bestaan uit complexe trajecten die zij moeilijk in lijn weten te brengen met de behoeften van de verschillende rollen binnen IT-servicemanagement.

Het ISO/IEC 20000-kwalificatieprogramma helpt om dit probleem aan te pakken door een programma te introduceren dat is gebaseerd op de behoeften van rollen binnen een IT-servicemanagementorganisatie. De kwalificaties laten niet alleen de kennis van de servicemanagementstandaard zien maar, nog belangrijker, ze laten zien hoe IT-servicemanagement moet worden opgezet, uitgevoerd en onderhouden door middel van best practices die beschikbaar zijn op de markt en best practices die zijn ontwikkeld door de IT service provider zelf.

De kwalificatie "Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000" biedt vele voordelen die hieronder worden genoemd; de kwalificatie biedt richtlijnen op het gebied van:

- Hoe incidenten te managen, van initiële identificatie tot en met de sluiting en review
- Hoe trends in incidenten te analyseren
- Hoe acties te formuleren om de gevolgen van incidenten voor de klant te minimaliseren
- Hoe te communiceren met eindgebruikers
- Hoe incidenten en problemen te prioriteren
- Hoe incident- en problem management te integreren met andere ISO/IEC 20000-processen
- Hoe kennisverzamelingen te onderhouden die worden gebruikt door medewerkers en andere betrokkenen in de oplossingsprocessen
- Hoe de effectiviteit van de oplossingsprocessen te meten
- Hoe de oplossingsprocessen te verbeteren

Dit goed gestructureerde trainingsprogramma helpt kandidaten om hun persoonlijke kwalificaties voortdurend te verbeteren en ondersteunt op die manier het continue professionele ontwikkelingsproces binnen hun organisatie. Er is een duidelijk gedefinieerd kwalificatie pad voor de kandidaten.



Vanuit algemeen oogpunt kunnen de voordelen voor de kandidaten als volgt worden samengevat; de kwalificatie:

- is afgestemd op internationale standaards, hetgeen bijdraagt tot erkenning van de prestaties van de kandidaat
- is gedefinieerd, wordt uitgevoerd en onderhouden door een internationaal erkende organisatie met vele jaren ervaring in het bieden van kwalificaties van hoge kwaliteit
- is afgestemd op de 'op rollen gebaseerde behoeften' van de IT service provider en helpt zo te garanderen dat kandidaten zich bewust zijn van waar ze op moeten letten binnen hun domein. Tevens begrijpen ze ook de belangrijkste raakvlakken met andere belangrijke stakeholders.
- is gebaseerd op het overbrengen van praktische kennis aan de kandidaten waardoor ze kennis opdoen die ze in de praktijk kunnen toepassen

5 Doelgroep van de certificering

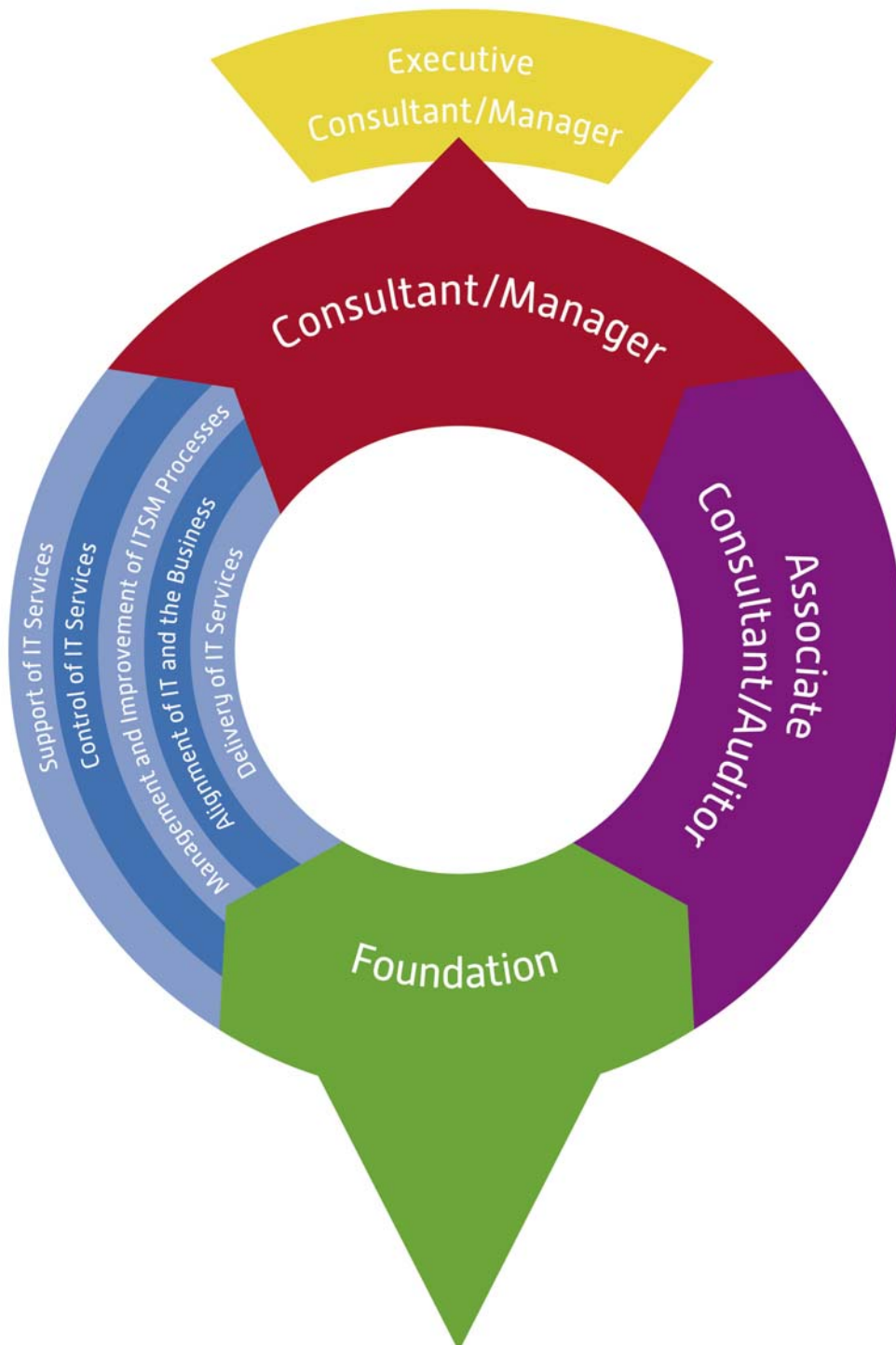
De doelgroep voor deze kwalificatie bestaat uit medewerkers die op praktische wijze betrokken zijn bij:

- Het zo snel mogelijk herstellen van overeengekomen service levels voor de klant
- Het reageren op service requests (resetten van wachtwoorden, verplaatsen van apparatuur)
- Het minimaliseren van verstoringen voor de klant door de oorzaak van incidenten te identificeren en te analyseren
- Het managen van incidenten en problemen tot ze gesloten zijn
- Het registreren, classificeren, escaleren, oplossen en sluiten van incidenten
- Het onderhouden van kennisverzamelingen
- Proactief problem management, inclusief analyse van trends in incidenten
- Het rapporteren over incidenten en problemen en het op de hoogte houden van eindgebruikers
- Aanbevelingen voor verbeteringen om oorzaken van incidenten weg te nemen



6 ISO/IEC 2000 certificeringsprogramma

Het Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 2000 is een onderdeel van het "ISO/IEC 2000 certificeringsprogramma voor medewerkers" hetgeen een opeenvolging van examens omvat die in lijn zijn met de verschillende rollen binnen IT-servicemanagement.





7 Specificatie van het examen

7.1 Naam van het examen

De naam van het examen is: Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000.

7.2 Examenvorm

Een op scenario's gebaseerd examen met meerkeuzevragen, bestaande uit 40 vragen.
De kandidaat moet tenminste 26 vragen correct beantwoorden om te slagen voor het examen.
Examenduur: 90 minuten.

7.3 Toelatingseisen voor het examen

Voor deelname aan het examen Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000 moet de kandidaat:

- in het bezit zijn van het Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 of een vergelijkbaar certificaat (raadpleeg voor meer informatie het document over instroomprojecten);
- de training Professional Support of IT Services according to ISO/IEC 20000 bij een geaccrediteerd opleidingsinstituut hebben gevolgd;
- twee praktijkopdrachten met succes hebben voltooid.

7.4 Inhoud van het examen

7.4.1 Weging van de inhoud van het examen

Exameneisen	Gewicht (%)
1. De processen voor Support of IT-services plannen	20%
2. Support of IT-services implementeren en managen	40%
3. Support of IT-services meten, bewaken en erover rapporteren	20%
4. De processen voor Support of IT-services verbeteren	20%

7.4.2 Gedetailleerde inhoud van het examen

1 De processen voor Support of IT-services plannen (20%)

1.1 De activiteiten van de oplossingsprocessen plannen (5%)



De kandidaat kan:

- 1.1.1 De activiteiten plannen die nodig zijn om incident management uit te voeren
- 1.1.2 De activiteiten plannen die nodig zijn om problem management uit te voeren
- 1.1.3 De activiteiten plannen die nodig zijn om ernstige incidenten op te lossen
- 1.1.4 De activiteiten plannen die nodig zijn om proactief problem management uit te voeren

1.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, rollen en tools plannen (7,5%)

De kandidaat kan:

- 1.2.1 De classificatieprocedures en prioriteringsmatrix voor de oplossingsprocessen plannen
- 1.2.2 Criteria voor ernstige incidenten en procedures voor het managen van de impact van incidenten plannen
- 1.2.3 De procedures voor security incidenten plannen
- 1.2.4 Procedures toepassen voor het escaleren naar interne en externe partijen
- 1.2.5 De content bepalen die moet worden opgeslagen in de kennisdatabase ter ondersteuning van incident- en problem management
- 1.2.6 De rollen plannen die nodig zijn voor de activiteiten in de oplossingsprocessen
- 1.2.7 De tools plannen die nodig zijn voor de activiteiten in de oplossingsprocessen

1.3 Raakvlakken met andere processen plannen (5%)

De kandidaat kan:

- 1.3.1 Raakvlakken tussen de oplossingsprocessen identificeren en plannen
- 1.3.2 Raakvlakken met de andere IT-servicemanagementprocessen identificeren en plannen, inclusief de kwaliteitscirkel van Deming (PDCA)

1.4 Plannen van rapportage en review (2,5%)

De kandidaat kan:

- 1.4.1 De rapporten voor verschillende doelgroepen definiëren
- 1.4.2 Een plan opstellen voor de review van de oplossingsprocessen
- 1.4.3 De kritische succesfactoren en key performance indicators (KPI's) voor de oplossingsprocessen definiëren

2 Support of IT-services implementeren en managen (40%)

2.1 De implementatie van de oplossingsprocessen managen (15%)

De kandidaat kan:

- 2.1.1 De beleidsrichtlijnen en procedures binnen de organisatie communiceren
- 2.1.2 De tools ter ondersteuning van de beleidsrichtlijnen en procedures in de organisatie implementeren
- 2.1.3 Records en documentatie met betrekking tot de oplossingsprocessen onderhouden



2.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, methoden en technieken toepassen (15%)

De kandidaat kan:

- 2.2.1 Informatie en kennis gebruiken om de gevolgen van incidenten te minimaliseren
- 2.2.2 De levenscyclus van incidenten managen, waarbij de klant op de hoogte wordt gehouden van de voortgang
- 2.2.3 De activiteiten van het proces voor ernstige incidenten uitvoeren
- 2.2.4 Problem reviews uitvoeren
- 2.2.5 Problem managementmethoden en -technieken toepassen om problemen op te lossen
- 2.2.6 Methoden toepassen om probleemoplossingen te prioriteren

2.3 De teams van de oplossingsprocessen organiseren en leiden (10%)

De kandidaat kan:

- 2.3.1 De effectiviteit van de teams voor de oplossingsprocessen managen

3 Support of IT-services meten, bewaken en erover rapporteren (20%)

3.1 De oplossingsprocessen reviewen (10%)

De kandidaat kan:

- 3.1.1 Compliance met het incident managementproces en het behalen van de KPI-doelen analyseren
- 3.1.2 Compliance met het problem managementproces en het behalen van de KPI-doelen analyseren
- 3.1.3 Compliance met het managementproces voor ernstige incidenten en het behalen van de KPI-doelen analyseren
- 3.1.4 Compliance met de informatie van het proactieve problem managementproces en het behalen van de KPI-doelen analyseren

3.2 Rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de oplossingsprocessen (10%)

De kandidaat kan:

- 3.2.1 Rapporteren over de effectiviteit van de oplossingsprocessen op basis van kritische succesfactoren en key performance indicators
- 3.2.2 Rapporteren over de efficiëntie van de oplossingsprocessen op basis van kritische succesfactoren en key performance indicators
- 3.2.3 Rapporteren over compliance van documentatie met ISO/IEC 20000-1
- 3.2.4 Rapporteren over non-conformiteit van records

4 De processen voor Support of IT-services verbeteren (20%)

4.1 Verbeteringen voor de oplossingsprocessen definiëren en prioriteren (20%)



IT SERVICE MANAGEMENT 2000

ISO
IEC

De kandidaat kan:

- 4.1.1 Verbeteringen definiëren en prioriteren op basis van feedback van stakeholders
- 4.1.2 Verbeteringen definiëren en prioriteren op basis van serviceprestaties



7.5 Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de basisbegrippen die de kandidaten moeten kennen. De basisbegrippen zijn weergegeven in de volgorde van de examenvereisten.

Rechtvaardiging van de keuzes

Om herhaling te voorkomen zijn termen veelal ondergebracht bij de eerste specificatie waar ze gebruikt worden. Let wel, in vragen die gebaseerd zijn op een van de examenvereisten kunnen ook termen gebruikt worden van vereisten die onder andere hoofdstukken zijn gerangschikt.

English	Nederlands
1. Plan the processes for the Support of IT Services	1. De processen voor Support of IT-services plannen
1.1 Planning the activities of the resolution processes	1.1 De activiteiten van de oplossingsprocessen plannen
Activities	Activiteiten
Call	Melding
Call Centre	Call centre
Call Type	Type melding
Change Request	Change request
Change Schedule	Change schedule
Classification	Classificatie
Configuration Management DataBase (CMDB)	Configuration management database (CMDB)
Customer	Klant
Detection	Detectie
Diagnosis	Diagnose
Empowerment	Bevoegdheid
Event	Gebeurtenis
Event Management	Eventmanagement
Exception Report	Uitzonderingsrapport
Expanded Incident Lifecycle	Uitgebreide incidentlevenscyclus
First-line Support	Eerstelijns ondersteuning
Help Desk	Help desk
Identity	Identiteit
Impact	Impact
Incident matching	Incident matching
Key Stakeholders	Belangrijkste stakeholders
Known Error	Known error
Known Error DataBase (KEDB)	Known error database (KEDB)
Major incident	Ernstig incident
Major problem review	Major problem review
Outsourcing	Uitbesteden
Ownership	Eigenaarschap
Pro-active problem management	Proactief problem management
Problem	Probleem



Process Design	Procesontwerp
Process Integration	Procesintegratie
Process Manager	Procesmanager
Process Owner	Proceseigenaar
Re-active problem management	Reactief problem management
Recover	Herstellen
Repair	Repareren
Request Fulfillment	Uitvoering van een verzoek
Restore	Hervatten
Scripts	Scripts
Second Line Support	Tweedelijns ondersteuning
Service	Service
Service Desk	Service desk
Service Level	Service level
Service Request	Service request
Single Point of Contact	Single point of contact (SPOC)
Standard Change	Standaard change
Supplier	Leverancier
Support Hours	Support-tijden
Tasks	Taken
Third Line Support	Derdelijns ondersteuning
1.2 Planning policies, procedures, roles and tools	1.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, rollen en tools plannen
Classification	Classificatie
Competencies	Competenties
Escalation	Escalatie
Escalation Thresholds	Escalatiedrempels
Knowledge Base	Kennisdatabase
Organization structure	Organisatiestructuur
Prioritization	Prioritering
Role definition	Roldefinitie
Security breach	Inbreuk op de beveiliging
Service Level Thresholds	Service level drempels
Urgency	Urgentie
1.3 Planning interfaces with other processes	1.3 Raakvlakken met andere processen plannen
Dependency	Afhankelijkheid
Feedback	Feedback
Information flow	Informatiestroom
Integration	Integratie
Quality of information	Kwaliteit van informatie
Timeliness of information	Tijdigheid van informatie
Use of the CMDB	Gebruik van de CMDB
Use of the KEDB	Gebruik van de KEDB
Use of the Knowledge Base	Gebruik van de kennisdatabase
1.4 Planning for reporting and review	1.4 Planning voor rapportage en review



===	===
2. Implement and manage Support of IT Services	2. Support of IT-services implementeren en managen
2.1 Managing the implementation of the resolution processes	2.1 De implementatie van de oplossingsprocessen managen
Business priority	Bedrijfsprioriteit
Conflict of priorities	Prioriteitenconflict
Correct Categorization	Juiste categorisering
Customers	Klanten
End Users	Eindgebruikers
Incident Closure	Incidentsluiting
Incident Manager	Incident manager
Major Incident	Ernstig incident
Major Problem	Ernstig probleem
Prioritize activities	Activiteiten prioriteren
Problem Closure	Probleemsluiting
Problem Manager	Problem manager
Status of incident resolution	Status van incidentoplossing
Status of problem resolution	Status van probleemoplossing
Technical Support Groups	Groepen voor technische ondersteuning
Workaround	Workaround
2.2 Applying policies, procedures, methods and techniques	2.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, methoden en technieken toepassen
CMDB	Configuration management database (CMDB)
Ishikawa Diagrams	Ishikawa Diagrams
KEDB	Known error database (KEDB)
Kepner & Tregoe Analysis	Kepner & Tregoe Analyse
Knowledge Base	Kennisdatabase
Major Incident Manager	Manager ernstige incidenten
Major Problem Review	Major problem review
Pain Threshold Analysis	Pain threshold analysis
Pareto Analysis	Pareto Analyse
Root Cause Analysis	Analyse onderliggende oorzaak
2.3 Organizing and directing the resolution teams	2.3 De teams van de oplossingsprocessen organiseren en leiden
Diagnostic Scripts	Diagnosescripts
Peak	Piek
Trough	Dal
Workload Management	Workload management
3. Measure, monitor and report on the Support of IT Services	3. Support of IT-services meten, bewaken en erover rapporteren
3.1 Reviewing the resolution processes	3.1 De oplossingsprocessen reviewen
Audit	Audit
Catalogue	Catalogus
Communication	Communicatie



Compliance	Naleving
Deming Cycle	Kwaliteitscirkel van Deming (Plan, Do, Check, Act)
Evidence	Bewijs
Improvement action log	Logbestand van verbeteringsacties
Non-compliance	Non-compliance
3.2 Reporting on the effectiveness and efficiency of the resolution processes	3.2 Rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de oplossingsprocessen
Audit Report	Auditrapport
Compliance Report	Nalevingsrapport
Critical Success Factors (CSFs)	Kritische succesfactoren
Customer Satisfaction	Klanttevredenheid
Effectiveness	Effectiviteit
Efficiency	Efficiëntie
ITSM Team Satisfaction	Tevredenheid ITSM-team
Key Performance Indicators (KPIs)	Key performance indicators (KPI's)
Targets	Doelstellingen
Trends	Trends
4. Improve the Support of IT Services processes	4. De processen voor Support of IT-services verbeteren
4.1 Defining and prioritizing improvements for the resolution processes	4.1 Verbeteringen voor de oplossingsprocessen definiëren en prioriteren
Business benefit	Bedrijfsbelang
Mean Time Between Failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)
Mean Time To Repair (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)
Prioritization	Prioritering



8 Beschrijving van de training

8.1 Naam van de training

Training voor Professional Support of IT Services according to ISO/IEC 20000.

8.2 Trainingsvorm

De training moet gegeven worden door één trainer. Opdrachten en oefenexamens zijn verplichte onderdelen van de training.

8.3 Toelatingseisen voor de training

Er zijn geen toelatingseisen tot de training. Kandidaten wordt ten zeerste aanbevolen om voor deelname aan de training Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000 in het bezit te zijn van het Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000.

8.4 Inhoud van de training

De training omvat op hoofdlijnen de volgende onderwerpen:

- De oplossingsprocessen plannen
- De oplossingsprocessen implementeren
- De oplossingsprocessen meten, bewaken en erover rapporteren
- De oplossingsprocessen verbeteren

8.5 Vereisten voor aanbieders van trainingen

Opleidingsinstituten moeten door EXIN zijn geaccrediteerd om deze training te mogen geven. Raadpleeg de EXIN Accreditatiegids voor meer informatie.

8.6 Vereisten voor trainers

Trainers moeten door EXIN zijn geaccrediteerd om deze training te mogen geven. Raadpleeg de EXIN Accreditatiegids voor meer informatie.

8.7 Vereisten voor de training

Het trainingsmateriaal moet zijn geaccrediteerd volgens de accreditatie-eisen zoals deze in de EXIN Accreditatiegids zijn opgenomen.



8.8 Vereisten voor de praktijkopdrachten

Praktijkopdrachten vormen een belangrijk onderdeel van deze training. Kandidaten profiteren door het verkrijgen van kennis van voorbeelden vanuit de praktijk die tijdens de training worden behandeld. Op het professionele niveau is het praktische element verplicht. Het uitvoeren van de praktijkopdrachten maakt deel uit van de eisen voor Professional Certificate Support of IT Services according to ISO/IEC 20000.

Praktijkopdrachten kunnen worden gegeven en beoordeeld door een geaccrediteerde trainer van het geaccrediteerde opleidingsinstituut.

De trainer die verantwoordelijk is voor de praktijkopdrachten moet ervoor zorgen dat elke student op zodanige wijze deelneemt aan de opdrachten dat de individuele prestaties kunnen worden beoordeeld. Dit is vooral belangrijk bij groepsopdrachten.

Certificaten worden alleen toegekend aan kandidaten waarvoor bewijs van het succesvol voltooien van de opdrachten is ontvangen en die bovendien zijn geslaagd voor het examen met meerkeuzevragen.

Geaccrediteerde opleidingsinstituten en trainers dienen hun eigen praktijkopdrachten te gebruiken. Alle opdrachten moeten gebaseerd zijn op de gegeven criteria en moeten formeel worden goedgekeurd als onderdeel van het cursusmateriaal waarop de accreditatie van het opleidingsinstituut is gebaseerd. De scorecriteria voor de praktijkopdrachten moeten zodanig zijn dat ze een duidelijke beoordeling mogelijk maken van het vermogen van de kandidaat om de professionele rol te vervullen. Dit zal nauwkeurig worden onderzocht tijdens het accreditatieproces.

Het is de verantwoordelijkheid van het opleidingsinstituut om elke kandidaat correct te beoordelen. De beoordeling moet bestaan uit een zorgvuldige selectie en rotatie van groepen en een gebalanceerde deelname van de kandidaten op een zodanige manier dat elke kandidaat in de loop van de opdrachten de volledige gelegenheid krijgt om voldoende te worden beoordeeld. Om deze reden is het waarschijnlijk dat tenminste één opdracht individueel wordt uitgevoerd. Als een deelnemer niet in staat is de essentiële vaardigheden te laten zien die nodig zijn voor een succesvol ISO/IEC 20000 Professional, moet de opleider dit rapporteren aan EXIN/TÜV SÜD. Tevens moet de opleider zijn/haar bevindingen bespreken met de deelnemer en de deelnemer eventueel extra of alternatieve training aanbieden of suggesties bieden om extra ervaring op te doen.



8.9 Lesplan voor de training

Het lesplan geeft een indicatie voor een mogelijke structuur voor de training. Dit is slechts een indicatie die op geen enkele wijze eisen stelt aan de manier waarop de training zou moeten worden gegeven. Het geeft een logische volgorde van examenonderwerpen en een tijdsindicatie die overeenkomt met de percentages uit de exameneisen. De hele trainingsduur op basis van presentaties en opdrachten is 15 uur plus een examen van 1,5 uur:

Trainingsduur inclusief 1,5 uur examen	16,5 uur
Inleiding <ul style="list-style-type: none">• Logistieke zaken m.b.t. de training<ul style="list-style-type: none">○ praktijkopdrachten○ voorbeeldexamen○ examenopzet○ trainingsstructuur• ISO/IEC 20000 certificeringsprogramma	0,5 uur
Bespreking van ISO/IEC 20000-concepten <ul style="list-style-type: none">• Bespreking van ISO/IEC 20000• Bespreking van eisen voor een managementsysteem• Bespreking van planning en implementatie van Service Management• Bespreking van de ITSM processen	1,0 uur
De processen voor Support of IT-services plannen <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten van de oplossingsprocessen en -services plannen• Implementatie van beleidsrichtlijnen, procedures, instructies en rollen plannen• Raakvlakken met andere processen plannen• Plannen van rapportage en review	3,0 uur
Support of IT-services implementeren en managen <ul style="list-style-type: none">• Incidenten, problemen en communicatie van de oplossingsprocessen managen gedurende de levenscyclus van een service• Beleidsrichtlijnen, procedures, methoden en technieken toepassen• Het Support team organiseren en leiden• Records en documentatie onderhouden met betrekking tot de oplossingsprocessen	5,5 uur
Support of IT-services meten, bewaken en erover rapporteren <ul style="list-style-type: none">• De processen voor Support of IT-services reviewen• Rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de processen voor Support of IT-services• Audits voor Support of IT-services uitvoeren• De kennisverzamelingen ter ondersteuning van de processen voor Support of IT-services reviewen	2,5 uur



IT SERVICE MANAGEMENT ISO IEC 20000

De processen voor Support of IT-services verbeteren <ul style="list-style-type: none">• Verbeteringen voor de processen voor Support of IT-services definiëren• De verbeteringsvoorstellen voor de processen voor Support of IT-services prioriteren	2,5 uur
Examen	1.5 uur



9 Woordenlijst

Examenmatrix/taxonomie

De examenmatrix specificeert het aantal en de weging van de vragen die zijn toegewezen aan ieder onderwerp, gebaseerd op exameneisen en -specificaties.

Exameneisen

De exameneisen zijn de hoofdonderwerpen van een module. De kandidaat moet een gedegen beheersing hebben van deze onderwerpen.

Examenspecificatie

De examenspecificaties wijden uit op de exameneisen. De examenspecificaties bestaan uit twee niveaus. Het beheersingsniveau bepaalt wat kandidaten moeten weten, begrijpen en wat ze moeten kunnen om toe te passen, analyseren of oplossen. Het testniveau bepaalt hoe en wat er getest wordt.

Literatuur

De specificaties (specsheets) geven een overzicht van de vereiste en aanbevolen materialen voor het examen.

Beheersingsniveau

EXIN/TÜV SÜD ontwikkelt examenspecificaties op zes beheersingsniveaus van de herziene Bloom taxonomie (2001):

- 1 herinneren: het vermogen om geleerde informatie terug te halen, herfraseren en herinneren
- 2 begrijpen: het vermogen om de betekenis van informatie te doorgronden door interpretaties en vertaling van hetgeen werd geleerd
- 3 toepassen: het vermogen om informatie te gebruiken in een andere context dan waarin het werd geleerd
- 4 analyseren: het vermogen om de geleerde informatie op te delen om het begrip te vormen
- 5 evalueren: het vermogen om besluiten te nemen op basis van diepgaande reflectie, kritiek en beoordelingen
- 6 vormen: het vermogen om nieuwe ideeën en informatie te vormen en te gebruiken wat er geleerd is

Doelgroep

De doelgroep is het publiek voor wie de module is bedoeld.

Testniveau

Het testniveau geeft een indicatie van wat er gevraagd zou kunnen worden in het examen.



Weging

De weging van een exameneis of -specificatie geeft aan wat het relatieve belang van de eis of specificatie is en wordt uitgedrukt in een percentage. De weging van een exameneis of -specificatie bepaalt het aantal vragen per onderwerp in het examen.



10 Overige informatie

10.1 Literatuur ter ondersteuning van de opleidingsinstituten

EXIN/TÜV SÜD Akademie eist dat kandidaten worden opgeleid door Accredited Training Providers voordat ze het examen afleggen bij een Accredited Examination Center (AEC). Voor meer informatie over het accreditatieproces, dat is bedoeld om de kwaliteit van de trainingen en onafhankelijke certificering te verbeteren en beschermen, verwijzen wij u graag naar de beschikbare informatie op (www.exin-exams.com/training-providers/accreditation.aspx), of neem contact op met de accreditatieafdeling (accreditation@exin-exams.com).

10.2 Examenmatrix/taxonomie & literatuurverwijzingen

De examenmatrix/taxonomie specificeert het aantal en de weging van de vragen in het examen, gebaseerd op de exameneisen en specificaties.

De literatuurverwijzingen weergegeven in de tabel op de volgende pagina verwijzen naar de lijst hieronder en zijn aanbevolen voor de opleider:

- A** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2005(E) Part 1: Specification
Switzerland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-1:2005(E)

- B** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice
Switzerland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-2:2005(E)

- C** Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy
Keeping the service going (BIP 0036)
England, BSi, 2006
ISBN 0 580 44640 9

- D** Leo van Selm
ISO / IEC 20000 An Introduction
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2008
ISBN: 9 789 08753 0815

Dit boek kan **A** en **B** vervangen omdat het de tekst van de standaard bevat.



EXAMENMATRIX/TAXONOMIE					LITERATUURVERWIJZINGEN	
Exameneis	Examenspecificatie		Weging %	Aantal vragen	Literatuur ID	Literatuurverwijzing
	Beheersingsniveau	Testniveau				
1	1.1	1.1.1-1.1.4	20	2	A B C	8 8 4, 5, 6
	1.2	1.2.1-1.2.7		3	A B C	8 8 4, 5, 6
	1.3	1.3.1-1.3.2		2	A B C	8 8 4, 5, 6
	1.4	1.4.1-1.4.3		1	A B C	8 8 4, 5, 6
2	2.1	2.1.1-2.1.3	40	6	A B C	8 8 4, 5, 6
	2.2	2.2.1-2.2.6		6	A B C	8 8 4, 5, 6
	2.3	2.3.1		4	A B C	8 8 4, 5, 6



4	4.1	4.1.1-4.1.3	25	6	A B E	4.1-4.4 4.1-4.4 7, 8
	4.2	4.2.1		2	H	1, 7, 8
	4.3	4.3.1		2	G	4, 7