

# **ITIL V3**

**een kennismaking**

**C.A. van der Eem**



Dit is de derde uitgave van ITIL een kennismaking. Dit boek behandelt de onderdelen van ITIL V3 foundations. Uitgangspunt is vooral het basisbegrip van de processen en functies van ITIL en de samenhang ertussen bij te brengen aan de deelnemer van de ICT-opleiding op middelbaar niveau.

De veranderingen in de methodiek ITIL V1 en V2 aan de ene kant en V3 aan de andere kant, zijn groot, maar die veranderingen hebben vooral betrekking op onderdelen waar een beginnend ICT-beheerder nog niet mee te maken krijgt. De praktische processen en functies waar hij of zij mee te maken heeft, zijn in de basis niet veel veranderd. En vooral over deze 'praktische' processen en functies gaat dit boek.

Ook komt het werken met tools aan de orde. Deze tools zijn vaak gebaseerd op ITIL. Diverse screenshots die in dit boek van zo'n tool zijn opgenomen, zijn van TOPdesk.

Omdat binnen de automatisering en binnen ITIL Engelse termen gangbaar zijn, worden in dit boek Nederlandse en Engelse termen naast elkaar gebruikt, ook waar het om hetzelfde begrip gaat.

De basis voor dit boek (en de vorige uitgaven) ligt in de vele bezoeken die ik heb gebracht aan bedrijven en stafafdelingen van bedrijven die de functie van service provider vervullen. Daarnaast ben ik betrokken geweest bij het begeleiden van afstudeerprojecten van werknemers en stagiaires in het kader van het inrichten van een servicedesk of het ontwikkelen en implementeren van een servicedesktool. Veel van de bedrijven zijn terug te vinden in de voorbeelden en verwijzingen. Het is mijn keuze om bij de voorbeelden niet de namen van de bedrijven te noemen.



De exameneisen voor het ITIL V3 foundation examen zijn onder andere gepubliceerd bij het EXIN: [www.exin.com](http://www.exin.com).

Bij de opgaven komen regelmatig vragen voor die alleen tijdens de BPV kunnen worden beantwoord. Deze vragen kunnen als taak tijdens de BPV worden opgedragen. De vragen kunnen ook beantwoord worden naar aanleiding van de ervaring tijdens een eerdere BPV-periode.

Naast de theorie in dit boek, moet de student tijd besteden aan het kennismaken met een servicedesktool. De casus achterin het boek gaat ervan uit dat de student een servicedesktool kan gebruiken.

Kees van der Eem  
Maassluis maart 2012

# INHOUDSOPGAVE

Inleiding	11
<b>Hoofdstuk 1 Informatietechnologie en ITIL</b>	<b>12</b>
1.1 Informatietechnologie	12
1.2 De ontwikkeling van de technische voorzieningen	13
1.2.1 Mainframe	13
1.2.2 Personal Computer	15
1.2.3 Netwerken	15
1.3 De ontwikkeling van de toepassingen	16
1.4 De ontwikkeling van het beheer	17
1.5 ITIL	17
1.5.1 Voorbeelden van methoden om de structuur te beheren	17
1.6 Vragen	19
<b>Hoofdstuk 2 Beheer en de verschillende beheerfuncties</b>	<b>20</b>
2.1 Wat is beheer?	20
2.2 Uitbesteden van beheer	21
2.3 Werkzaamheden en vaardigheden van de beheerder	22
2.3.1 De beheerder op strategisch niveau	22
2.3.2 De beheerder op tactisch niveau	23
2.3.3 De beheerder op operationeel niveau	24
2.4 Vragen	25
<b>Hoofdstuk 3 Kwaliteit</b>	<b>26</b>
3.1 Verwachtingen	26
3.1.1 Apparatuur	26
3.1.2 Programmatuur	27
3.1.3 Nieuwe ontwikkelingen	27
3.1.4 Afspraken	28
3.2 Service Level Agreement	28
3.3 ISO-normen	29
3.4 Kwaliteitsbegrippen	30
3.4.1 Vijf onderdelen kwaliteitsbeheersing	31
3.5 Doelstellingen van ITIL	32
3.5.1 De onderdelen van kwaliteitsbeheersing	34
3.5.2 De kwaliteitsmanager	34
3.6 De ITIL-boeken	34
3.7 Vragen	35

**Hoofdstuk 4 Algemene begrippen en definities bij ITIL 37**

4.1	Enkele definities	37
4.1.1	Een service	37
4.1.2	Een systeem	39
4.1.3	Een functie	40
4.1.4	Een proces	40
4.1.5	Een project	41
4.1.6	Service management	41
4.2	Serviceprovider	42
4.3	Serviceassets	44
4.4	De klant	45
4.4.1	De interne en externe klant	45
4.4.2	Klant en klant-eigenaar	46
4.5	Vragen	47

**Hoofdstuk 5 De ITIL-servicelevenscyclus 49**

5.1	Introductie	49
5.2	Fases van de cyclus	50
5.2.1	Dynamische activiteiten binnen de vijf fases	51
5.3	Binnen de fases	52
5.4	Het CMS	53
5.5	KPI	53
5.5.1	SMART	54
5.5.2	CSF	54
5.6	De organisatie	55
5.7	Vragen	57

**Hoofdstuk 6 Servicestrategie 58**

6.1	Inleiding	58
6.1.1	De vier P's	58
6.1.2	Waardecreatie, utility en warranty	59
6.2	Financieel management	60
6.2.1	Inleiding	60
6.2.2	In dit proces	60
6.3	Serviceportfoliomanagement	63
6.3.1	Inleiding	63
6.3.2	Activiteiten, methoden en technieken	65
6.4	Demandmanagement	65
6.4.1	Inleiding	65
6.4.2	In dit proces	66
6.5	Vragen	67

**Hoofdstuk 7 Serviceontwerp****69**

7.1	Servicecatalogusmanagement	69
7.1.1	Verschil portfolio en catalogus	69
7.1.2	Onderdelen servicecatalogus	69
7.1.3	Het servicecatalogusmanagementproces	70
7.1.4	KPI's servicecatalogus	71
7.1.5	Dienstenmatrix	72
7.2	Servicelevelmanagement	72
7.2.1	Taken IT-beheer bij servicelevelmanagement	72
7.2.2	Relatie met de klant, overeenkomsten en contracten	73
7.2.3	Wat zijn SLA's?	73
7.2.4	KPI's SLA	75
7.3	Capaciteitsmanagement	76
7.3.1	Deelprocessen capaciteitsmanagement	76
7.3.2	Activiteiten triggeren	77
7.3.3	KPI's CM	77
7.4	Beschikbaarheidsmanagement	78
7.4.1	Aandachtsgebieden beschikbaarheidsmanagement	78
7.4.2	Samenwerking componenten	79
7.4.3	Incident	80
7.4.4	Redundantie	81
7.4.5	KPI's CM	82
7.5	IT Service Continuity management	82
7.5.1	Vier fases in het ITSCM-proces	83
7.5.2	Continu proces	84
7.5.3	KPI's ITSCM	84
7.6	Informatiesecuritymanagement	85
7.6.1	Securitybeleid	85
7.6.2	Securityplannen en -maatregelen	85
7.6.3	KPI's ISM	87
7.7	Toeleveranciersmanagement	88
7.7.1	Checklist: leverancier beoordelen	88
7.7.2	Contracten	90
7.7.3	Triggeren	90
7.8	Vragen	91

**Hoofdstuk 8 Servicetransitie****95**

8.1	Transitie en support	95
8.1.1	Triggeren	96
8.1.2	Stappen binnen het proces van servicetransitie	96
8.2	Changemanagement	97
8.2.1	Ontvangen en indeling van de RFC's	98
8.2.2	Beoordeling en planning	99
8.2.3	Bouwen, testen en implementeren	100
8.2.4	Evaluatie	100
8.2.5	KPI's changemanagement	101

## Inhoudsopgave

8.3	Serviceasset- en configuratiemanagement	101
8.3.1	Vier CMS-lagen	102
8.3.2	Afspraken over de identificatie van CI's	103
8.3.3	Voorbeelden CI's	103
8.3.4	Statusbewaking	104
8.3.5	De relaties met andere CI's	104
8.3.6	KPI's SACM	106
8.4	Release en deploymentmanagement	106
8.4.1	Onderverdeling categorieën releases	107
8.4.2	Zaken die geregeld moeten worden	107
8.4.3	KPI's release	109
8.5	Servicevalidatie en testen	109
8.5.1	Functionele en technische testen	110
8.5.2	KPI's validatie en testen	111
8.6	Evaluatie	111
8.6.1	KPI's evaluatie	113
8.7	Kennismanagement	113
8.7.1	KPI's kennismanagement	115
8.8	Vragen	116

**Hoofdstuk 9 Serviceproductie****120**

9.1	Eventmanagement	120
9.1.1	Onderverdeling events	120
9.1.2	Acties op events	121
9.1.3	Meten en logfiles	122
9.2	Incidentmanagement	123
9.2.1	Detectie en registratie (stap 1)	124
9.2.2	Classificatie, prioriteren en toewijzing (stap 2)	125
9.2.3	Diagnose en oplossing (stap 3)	126
9.2.4	Afsluiting (stap 4)	127
9.2.5	KPI's incidentafhandeling	128
9.3	Request fulfilment	128
9.3.1	KPI's request fulfilment	130
9.4	Probleemmanagement	130
9.4.1	Problemen	130
9.4.2	Afhandeling van problemen	132
9.4.3	Bijzondere known errors	132
9.4.4	Rapportage	133
9.4.5	CMS	133
9.4.6	KPI's probleemmanagement	134
9.5	Accessmanagement	134
9.5.1	Controle en monitoring	135
9.5.2	Samenwerking met facilitairbedrijf	136
9.5.3	KPI's accessmanagement	136
9.6	Monitoren en beheersen	136
9.6.1	Vormen van monitoring	137
9.6.2	KPI's monitoring	138
9.7	IT-productie	138
9.7.1	Back-up	139
9.7.2	Archivering	140

Inhoudsopgave

9.8	Service desk	141
9.8.1	Kennis van de medewerkers	141
9.8.2	Indeling naar organisatie	142
9.8.3	KPI's servicedesk	145
9.9	Vragen	146
<b>Hoofdstuk 10 Continue serviceverbetering</b>		<b>153</b>
10.1	CSI-verbeterproces	153
10.2	Service rapportage	155
10.3	Vragen	156
<b>Hoofdstuk 11 De versies van ITIL</b>		<b>157</b>
11.1	Versie 1	157
11.2	Versie 2	158
11.3	Versie 3	159
11.4	Vragen	160
<b>Hoofdstuk 12 Casus OIZH</b>		<b>161</b>
	Informatie over IOZH	161
	Opdrachten bij het opzetten van de servicedesk	163
	Doorgaand proces	166
<b>Literatuuropgave</b>		<b>167</b>
<b>Index</b>		<b>168</b>