



## IT Management Group

Your IT Company!

Training - Advies - Detachering

*Wilt u zich certificeren, professionaliseren, omscholen of wilt u nieuwe kennis opdoen van best practices op het gebied van ICT- of projectmanagement? Dan bent u bij de IT Management Group aan het juiste adres!*

### Masterclass Servicemanagement

De Masterclass Servicemanagement is bedoeld voor diegenen die al enige kennis hebben van IT beheer en functioneel beheer en de bijbehorende best practices zoals ITIL en BiSL. U heeft al enige jaren ervaring in de praktijk en moet complexe vraagstukken oplossen, waar de best practice boeken u geen direct antwoord op geven. In een vlot tempo worden de meest voorkomende vraagstukken met u doorgenomen door een door de wol geverfde servicemanager!

#### Uw profiel

Bent u werkzaam in één van de hierna volgende functies of aandachtsgebieden, dan is deze Masterclass Servicemanagement interessant voor u: service coördinator, service level manager, service manager, functioneel beheerder, contractmanager, afdelingshoofd, teamleider, ICT auditor, ICT Manager, kwaliteitsmanager, leverancier, dienstenaanbieder, projectmanager, projectleider, projectmedewerker, hoofd IT, unit manager, teammanager, teamleider, coördinator functioneel beheer.

#### Professioneel en praktijkgericht

Het programma van deze professionele en praktijkgerichte masterclass ziet er als volgt uit:

Op dag één van de training worden de basisconcepten van servicemanagement uitgediept. De vraag is echter hoe u deze basisconcepten nu het best in de praktijk toepast. Tijdens het tweede deel van dag één bespreekt de trainer de stappen die doorlopen dienen te worden vanaf het ontwerp naar de inrichting en de bewaking van procesinrichting. Tevens worden basisconcepten besproken als COPAFIJTS en strategieën zoals **top-down/bottom up** versus **evolutionair/revolutionair**. In dit deel van de training kunt u bepalen welke strategie voor u het beste werkt. Een belangrijk aspect van dag 1 is de mogelijkheid om uw eigen knelpunten voor te leggen aan de trainer.

Op dag 2 worden de verschillen tussen taak-, proces- en serviceoriëntatie behandeld. Veel organisaties worstelen nog met de vraag of en hoe serviceoriëntatie toe te passen. Een belangrijk aspect is het definiëren van services en het meetbaar maken van deze services. In dit blok kunt u uw eigen servicedefinitie en vraagstukken bespreken.

Het tweede deel van dag 2 betreft het bespreken van de mogelijkheden om servicemanagement te integreren met andere kwaliteitsdisciplines zoals business informatie management (BiSL), projectmanagement (PRINCE2), testmanagement (TMAP Next) en andere best practices. In dit blok worden diverse voorbeelden aangedragen om de integratie van deze vakgebieden vorm te geven.

Dag 3 gaat in op speciale topics zoals beheerarchitectuur, Agile / Scrum en DevOPS. Deze ontwikkelingen hebben een sterke invloed op de inrichting en verrichting – ofwel uitvoering – van uw beheerprocessen.

Gezien de vele onderwerpen en interacties ligt het tempo van deze masterclass hoog. Veel onderwerpen zijn echter door uw trainer ook vastgelegd in praktijkboeken die u tijdens de training uitgereikt krijgt, en tijdens en na de training kunt bestuderen:

- Ketenbeheer in de praktijk
- Beheren onder architectuur

## **Agenda**

De volgende onderwerpen komen aan bod:

### **DAG I: Processen aan het werk**

#### **Opfrismodule ITIL (3 uur)**

- Wat zijn de basisconcepten?
- Wat zijn de processen en servicestadia?
- Wat zijn de belangrijkste beheerprocessen?
- Wat zijn de belangrijkste toepassingen?

#### **Procesinrichting (3 uur)**

- Wat moet ik doen om een proces in te richten?
- Welke strategieën zijn er?
- Hoe bestuur ik een proces?

*U ontvangt een voorbeeld procesontwerp en bespreekt uw eigen procesinrichtingsvraagstuk!*

### **DAG II: Serviceverlening en integratie**

#### **Serviceoriëntatie (3 uur)**

- Waarom services?
- Wat zijn services?
- Hoe maak ik afspraken over services?
- Hoe monitor ik mijn services?

#### **Integratie (3 uur)**

- Hoe integreer ik ITIL en BiSL?
- Hoe integreer ik servicemanagement in projecten?
- Hoe integreer ik servicemanagement en testmanagement?

*U ontvangt een voorbeeld van een service analyse document en bespreekt uw eigen service vraagstukken!*

### **DAG III: Trends in IT**

#### **Beheren onder architectuur (1,5 uur)**

- Wat is een beleidsplan?
- Wat zijn architectuurprincipes voor beheer?
- Wat zijn architectuurmodellen voor beheer?
- Voorbeelden van beheerarchitectuurmodellen
- Wat is de rol van een architect in uw serviceorganisatie?

#### **DevOPS en Agile (3 uur)**

- Wat is Agile/Scrum en wat betekent dit voor ITIL-processen en BiSL-processen?
- Welke varianten van een beheerorganisatie inrichting worden in de praktijk gebruikt?
- Wat is DevOps en wat betekent dit voor voor ITIL-processen en BiSL-processen?

#### **Cloud Services (1,5 uur)**

- Welke cloud services zijn te onderkennen?
- Hoe gaat u daarmee om?
- Welke invloed heeft dat op de inrichting en verrichting van uw beheerprocessen?

*U ontvangt een aantal voorbeelddocumenten van een beleidsplan, principes, modellen en brengt uw eigen situatie naar voren, zodat u het geleerde na de training direct in praktijk kunt brengen!*

### **Trainingsduur en kosten**

De Masterclass Servicemanagement duurt 3 dagen. De kosten voor de masterclass bedragen €1.450,-. Deze prijs is inclusief lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW. Het materiaal bij de masterclass wordt digitaal geleverd. Wij vragen u om uw eigen device mee te nemen. Heeft u geen eigen device? Dan kunt u kiezen voor het meebestellen van een device of een trainingsmap. De kosten voor een trainingsmap bedragen €100,-. Zolang de actie duurt, ontvangt u de nieuwste iPad, iPad mini of Apple Watch Sport voor een meerprijs van €400,-.

### **Docenten en locaties**

De Masterclass Servicemanagement wordt gedoceerd door Bart de Best. Drs. Ing. Bart de Best RI is vanaf 1985 werkzaam in de ICT. Hij heeft voornamelijk bij de top 100 van het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid gewerkt. Ruim twaalf jaar vervulde hij functies in alle fasen van de systeemontwikkeling, inclusief exploitatie en beheer. De laatste 15 jaar heeft hij zich toegelegd op het vakgebied van servicemanagement en vervult hij alle aspecten van de kennislevenscyclus van servicemanagement, zoals het schrijven en geven van trainingen, het adviseren van beheerorganisaties bij de inrichting, het verbeteren of uitbesteden van het beheer, het examineren van servicemanagers en het reviewen en auditen van beheerorganisaties. Hij is op zowel HTS niveau als op universitair niveau afgestudeerd op het beheervakgebied. Deze Masterclass wordt gegeven op centrale en kwalitatief hoogwaardige locaties in Utrecht en Den Haag. In-company trainingen kunnen op elke gewenste locatie worden verzorgd.

### **Inschrijving en vragen**

U kunt zich online aanmelden voor deze masterclass via [www.itmg.nl](http://www.itmg.nl). Heeft u vragen, neemt u dan contact met ons op via [info@itmg.nl](mailto:info@itmg.nl) of belt u 070-7504127.