

BEST PRACTICE

ITIL® 4

Pocketguide

2de druk

Jan van Bon



ITIL® 4 – Pocketguide 2de druk

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over Best Practices, methodes en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT en IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement, en
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals *Best Practice*, *The Open Group series*, *Project management* en *PM series*.

Van Haren Publishing is tevens de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, onder andere: Agile Consortium, ASL BiSL Foundation, CA, Centre Henri Tudor, CM Partners, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSq, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen per domein zijn:

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL®
CMMI®
COBIT®
e-CF
ISM
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001/27002
ISPL
IT4IT®
IT-CMF™
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM™
TRIM
VersiSM™

Enterprise Architecture

ArchiMate®
BIAN
GEA®
Novius Architectuur Methode
TOGAF®

Business Management

BABOK® Guide
BiSL® and BiSL® Next
BRMBOK™
BTF
CATS CM®
EFQM
eSCM
FSM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Project Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP®
P3O®
PMBOK® Guide
Praxis®
PRINCE2®

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

ITIL® 4

Pocketguide 2de druk

Jan van Bon



Colofon

Titel:	ITIL® 4 – Pocketguide 2de druk
Auteur:	Jan van Bon
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch, www.vanharen.net
Ontwerp & layout:	Coco Bookmedia, Amersfoort-NL
ISBN Hardcopy:	978 94 018 0628 2
ISBN eBook (pdf):	978 94 018 0631 2
ISBN EPUB:	978 94 018 0633 6
Druk:	Eerste druk, eerste oplage, mei 2019 Tweede druk, eerste oplage, februari 2020

© 2019, 2020 Van Haren Publishing

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel deze uitgave met de grootst mogelijk zorg is opgesteld, kan noch de redactie, noch de uitgever enige aansprakelijkheid aanvaarden voor schade voortvloeiend uit fouten of onvolkomenheden in de tekst.

The ITIL glossary is Copyright © AXELOS Limited 2019. All rights reserved.

Material is reproduced with the permission of AXELOS.

Reproduced under license from AXELOS: diagrams 1 (7), 2, 3, 9, 10 and 11.

Trademark notices

ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

Voorwoord

Deze pocketguide biedt een beknopte samenvatting van de nieuwe ITIL versie 4, gepubliceerd in 2019. Het boek is gebaseerd op de ITIL 4 editie van de ITIL® Foundation-uitgave en op de bijbehorende trainingsinstructies, en leent zich bij uitstek als een voorbereiding op het ITIL 4 Foundation-examen. Lezers die zich niet op het examen voorbereiden krijgen met deze pocketguide een compacte introductie in de basisbegrippen van ITIL 4.

Deze pocketguide maakt lezers bekend met het ITIL 4 framework door:

- inzicht te verkrijgen in de belangrijkste concepten van servicemanagement
- te begrijpen hoe de zeven ITIL-richtinggevende principes een organisatie kunnen helpen bij het adopteren en toepassen van servicemanagement
- inzicht te verkrijgen in de vier dimensies van servicemanagement
- inzicht te verkrijgen in het doel en de componenten van het ITIL-servicewaardesysteem
- inzicht te verkrijgen in de zes activiteiten van de servicewaardeketen en hoe deze onderling verbonden zijn
- het doel en de belangrijkste begrippen van 15 van de 34 ITIL-practices te leren kennen
- zeven van die 15 ITIL-practices in detail te leren begrijpen

Hoofdstuk 6 bevat alle exameneisen voor het ITIL 4 Foundation examen. De pocketguide levert daarvoor alle informatie over het materiaal dat kandidaten moeten *kennen* op niveau 1 volgens de taxonomie van Bloom (*noemen/definiëren*) en moeten *begrijpen* op Bloom's niveau 2 (*beschrijven/ uitleggen*). Deze pocketguide is gebaseerd op de ITIL 4 Foundation examenspecificatie van januari 2019. In het geval er na die datum nog een nieuwe versie uitkomt, dient de lezer de verschillen ten opzichte van de januariversie goed te bestuderen.

De pocketguide biedt ook ondersteuning voor iedereen die eerdere ITIL-edities kent en op zoek is naar een brug naar deze nieuwe editie. ITIL 4 heeft een grote sprong gemaakt in de moderne wereld van IT-servicemanagement, waarbij de nieuwste principes en practices worden behandeld op een klantgerichte en servicegerichte manier. Daarbij kunnen Agile principes worden toegepast voor de maximale ondersteuning van elke organisatie.

Als u deze pocketgids gebruikt als voorbereiding op het ITIL 4 Foundation-examen, concentreer u dan op de standaard (zwarte) tekst. Alle inhoud die *verder* gaat dan de basis examenvereisten is op een andere manier opgemaakt, als enigszins gekleurde tekst (zoals in deze alinea). Dit zal u nog meer ondersteunen bij het gebruik van deze pocketguide, in de voorbereiding op het examen.

Ik ben ervan overtuigd dat deze pocketguide een uitstekend naslagwerk zal zijn voor vakmensen, studenten en anderen die een beknopte samenvatting zoeken van de belangrijkste ITIL 4-concepten.

Dankwoord

Deze pocketguide is gebaseerd op de officiële publicatie van ITIL 4, en een update van de bekende ITIL V2, ITIL V3 en ITIL 2011 pocketguides, geproduceerd door dezelfde redactie.

De oorspronkelijke Engelse tekst van deze pocketguide is gereviewd door een team van experts op het gebied van IT-servicemanagement en ITIL. Het reviewteam bestaat uit de volgende experts:

- Maarten Bordewijk [Bordewijk Training & Advies, NL]
- John Deland [ITSM-consultant, Canada]
- Frederik van Eeden [Erik van Eeden, NL]
- Jaap Germans [Pink Elephant, NL]
- Peter van Gijn [CGI, NL]
- Jan Heunks [Management Consulting Solutions, NL]
- Kevin Holland [onafhankelijk, UK]
- Matiss Horodishtiano [M.H. Consulting and Training Ltd, Israel]
- Karel Höster [Global Knowledge, NL]
- Roman Jouravlev [AXELOS, UK]
- Steve Mann [SM2 Ltd, UK]

Alle reviewers besteedden hun waardevolle uren aan een gedetailleerde review van de tekst en beantwoordden daarbij de kernvraag: “Is de inhoud van deze pocketguide een juiste weerspiegeling van de inhoud van ITIL 4

en dekt deze de ITIL 4 Foundation examenvereisten, gegeven de beperkte omvang van een pocketguide?”

Ze leverden samen honderden waardevolle verbeterpunten aan en droegen aanzienlijk bij aan de kwaliteit van deze pocketguide, waarvoor we hen bijzonder dankbaar zijn.

De Nederlandse vertaling van de pocketguide is vervolgens gereviewd door:

- Maarten Bordewijk [Bordewijk Training & Advies, NL]
- Frederik van Eeden [Erik van Eeden, NL]
- Peter van Gijn [CGI, NL]
- Jan Heunks [Management Consulting Solutions, NL]
- Karel Höster [Global Knowledge, NL]

Aan de hand van de *Vertaallijst ITSM-begrippen* hebben zij de Nederlandse terminologie en tekst gereviewd, zodat er uiteindelijk in gezamenlijk inspanning een consistente, Nederlandse vertaling beschikbaar is gekomen van de Engelstalige ITIL® 4 Pocket Guide.

De vertaling is daarna getoetst tegen de Nederlandse editie van de ITIL 4 Glossary van AXELOS en in lijn gebracht met de daarin gehanteerde keuzes, zodat de pocketguide ook kan worden gebruikt als voorbereiding op het Nederlandstalige examen ITIL 4 Foundation.

Inhoud

DE GESCHIEDENIS VAN ITIL	13
1 INLEIDING	15
1.1 Het ITIL 4 framework	16
1.1.1 Het ITIL-servicewaardesysteem	16
1.1.2 Het vier dimensies model	19
2 KERNBEGRIPPEN VAN SERVICEMANAGEMENT	21
2.1 Cocreatie van waarde	22
2.2 Stakeholders	23
2.2.1 Service-providers	23
2.2.2 Serviceconsumenten	24
2.2.3 Andere stakeholders	24
2.3 Producten en services	25
2.3.1 Serviceaanbiedingen	26
2.4 ServicereLATIES	26
2.4.1 Het servicerelatiemodel	28
2.5 Waarde	29
2.5.1 Eindresultaten	30
2.5.2 Kosten	30
2.5.3 Risico's	31
2.5.4 Utility en warranty	32

3	DE VIER DIMENSIES VAN SERVICEMANAGEMENT	35
3.1	Organisaties en mensen	36
3.2	Informatie en technologie	37
3.3	Partners en leveranciers	39
3.4	Waardestromen en processen	41
3.5	Externe factoren	43
4	HET ITIL-SERVICewaARDEsysteEM	45
4.1	Overzicht servicewaardesysteem	45
4.2	Kansen en vraag	47
4.3	De ITIL-richtinggevende principes	47
4.4	Governance	50
4.5	Service-waardeketen	51
4.5.1	Plannen	53
4.5.2	Verbeteren	54
4.5.3	Betrekken	55
4.5.4	Ontwerp en transitie	56
4.5.5	Verkrijgen/bouwen	57
4.5.6	Opleveren en ondersteunen	58
4.6	Waardestromen en de servicewaardeketen	59
4.7	Voortdurend verbeteren	59
4.8	Practices	61
5	ITIL-PRACTICES	63
5.1	Algemene management-practices	66
5.1.1	Architectuurmanagement	66
5.1.2	Financieel management van services	67
5.1.3	Informatiebeveiligingsmanagement	68
5.1.4	Kennismanagement	68
5.1.5	Leveranciersmanagement	69
5.1.6	Meting en rapportage	70
5.1.7	Organisatieverandermanagement	71
5.1.8	Personeels- en talentmanagement	72
5.1.9	Portfoliomanagement	73
5.1.10	Projectmanagement	74
5.1.11	Relatiemanagement	75

5.1.12	Risicomanagement	75
5.1.13	Strategiemanagement	76
5.1.14	Voortdurend verbeteren	76
5.2	Service management-practices	79
5.2.1	Bedrijfsanalyse	80
5.2.2	Beschikbaarheidsmanagement	81
5.2.3	Capaciteits- en prestatie management	82
5.2.4	Change enablement	82
5.2.5	Incidentmanagement	85
5.2.6	IT-assetmanagement	86
5.2.7	Monitoring en eventmanagement	87
5.2.8	Probleemmanagement	89
5.2.9	Releasemanagement	91
5.2.10	Servicecatalogusmanagement	92
5.2.11	Serviceconfiguratiemanagement	93
5.2.12	Servicecontinuïteitsmanagement	94
5.2.13	Service desk	96
5.2.14	Servicelevelmanagement	98
5.2.15	Serviceontwerp	100
5.2.16	Service requestmanagement	101
5.2.17	Servicevalidatie en testen	102
5.3	Technische management-practices	103
5.3.1	Infrastructuur- en platformmanagement	104
5.3.2	Softwareontwikkeling en -management	105
5.3.3	Uitrolmanagement	106
5.4	Relaties tussen practices en activiteiten in de servicewaardeketen	107
6	HET ITIL 4 FOUNDATION EXAMEN	111
6.1	Doel	111
6.2	Omstandigheden	112
6.3	Vraagtypes	112
6.4	Weging	112
6.5	Vorbereiding	113
6.6	Certificeringschema	113

7	VERSCHILLEN MET VORIGE ITIL-VERSIES	117
7.1	Wijzigingen in de lijst met processen/practices	120
8	WOORDENLIJST	123
	ACRONIEMEN	149
	BRONNEN	151

De geschiedenis van ITIL

ITIL is de belangrijkste leidraad geweest voor IT-servicemanagement in de afgelopen drie decennia. Wereldwijd hebben miljoenen mensen die leidraad toegepast in hun dagelijkse werk, voor een gestructureerde aanpak van één van de belangrijkste ondersteunende domeinen van moderne organisaties: het leveren van IT-services ter verbetering van bedrijfsresultaten.

In moderne digitale organisaties is de rol van informatietechnologie (IT) de afgelopen jaren nog verder toegenomen, waarbij IT is geïntegreerd met vele andere ondersteunende taakgebieden en met de primaire activiteiten in de business. Dit benadrukt het belang van de rol van IT nog meer. En met de versnelling van de aanpassingen in de business dient IT zich steeds sneller aan te passen om die business te kunnen blijven ondersteunen. Dit betekent dat de IT-service-provider Agile manieren zal moeten toepassen om zijn bijdrage te leveren aan de cocreatie van waarde. Met andere woorden: het was tijd voor een nieuwe editie van de ITIL-leidraad.

In de eerste versie van ITIL, vanaf het einde van de jaren tachtig tot de eeuwwisseling, was de tekst gebaseerd op een lange lijst van *best practices* die in tientallen boekjes waren vastgelegd. Hoewel over het exacte aantal boeken enige discussie bestaat, telde de totale bibliotheek zo'n 50 titels. De leidraad was in hoofdzaak gericht op het ondersteunen van de technologie.

In 2000-2001 is de ITIL-leidraad bijgewerkt en vastgelegde in een set van twee kernboeken: ITIL Service Support en ITIL Service Delivery. In de daaropvolgende jaren werden nog aanvullende boeken gepubliceerd, maar die twee kernboeken bevatten de leidende teksten.

In 2007 werd de derde versie van ITIL gepubliceerd: ITIL v3. Deze versie was gebouwd op het paradigma van een servicelevenscyclus met vijf fasen. Elke fase werd beschreven in een afzonderlijke publicatie. Deze vijf kernboeken werden vervolgens in 2011 bijgewerkt tot een revisie van ITIL v3, maar met beperkte verschillen. Met ITIL v3 verschoof de focus van technologie naar services.

Het tempo van de ontwikkeling in de IT-industrie versnelde de afgelopen 10 jaren zodanig, dat een grondige aanpassing van ITIL vereist was. Niet alleen de technologie en de rol van IT in het bedrijfsleven hadden enorme vooruitgang geboekt, ook de *practices* die werden gebruikt in de IT-industrie hadden een serieuze evolutie doorgemaakt. Agile en DevOps-benaderingen, cloud-technologie en de integratie van IT met vele andere taakgebieden waren daarbij enkele van de meest opvallende ontwikkelingen.

Met het nieuwe ITIL 4 is een grote stap gezet om op die ontwikkelingen in te spelen. ITIL 4 ondersteunt moderne manieren om waarde te leveren in een actieve cocreatie-inspanning met stakeholders, met behulp van een Agile benadering in een klantgerichte omgeving. De holistische benadering van ITIL 4 ondersteunt niet alleen het managen van IT-services, maar ook andere dienstverlenende taakgebieden, waarmee IT geïntegreerd kan worden met de business en met andere supportdomeinen.

1

Inleiding

Leerresultaten:

- Begrijp het doel en de componenten van het ITIL-servicewaardesysteem.

Beoordelingscriteria:

- Beschrijf het ITIL-servicewaardesysteem.

Het afgelopen decennium heeft aangetoond dat dienstverlening het dominerende economische model is geworden. De integratie van IT en de business en het toenemende tempo van technologische ontwikkelingen hebben geleid tot de behoefte aan een volwaardig, strategisch IT-service-managementvermogen.

De digitalisering van bedrijven en economieën heeft duidelijk gemaakt dat organisaties moeten leren om hun IT-services op een flexibele manier te leveren, waarbij Agile technieken worden gecombineerd met garanties ten aanzien van voorspelbaarheid en stabiliteit. Dit legt een grote verantwoordelijkheid op de schouders van IT-servicemanagement en op haar belangrijkste leidraad, ITIL.

ITIL biedt al meer dan 30 jaar de toonaangevende leidraad voor IT-service-management. ITIL 4 brengt ITIL up-to-date door een groot deel van de bestaande practices opnieuw vorm te geven in de bredere context van

klantgerichtheid, waardestromen en digitale transformatie, en omarmt daarbij nieuwe benaderingen zoals Agile, Lean en DevOps.

■ 1.1 HET ITIL 4 FRAMEWORK

De belangrijkste componenten van het ITIL 4 framework zijn het ITIL-servicewaardesysteem (SWS) en het vier dimensies model.

1.1.1 Het ITIL-servicewaardesysteem

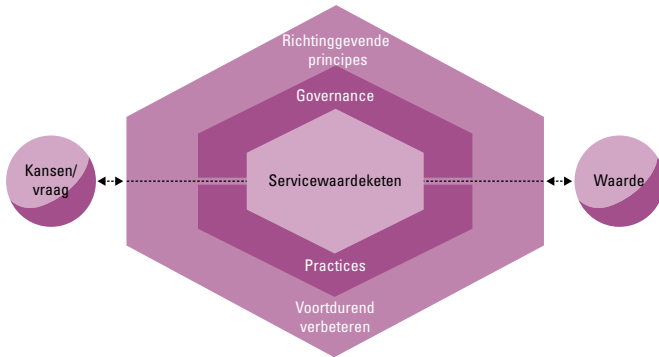
Het ITIL-servicewaardesysteem (SWS, Figuur 1) is een model dat beschrijft hoe alle componenten en activiteiten van een organisatie samenwerken bij de creatie van waarde door IT-services.¹

Het SWS omvat de volgende componenten:

- de ITIL-servicewaardeketen
- de ITIL-practices²
- de ITIL-richtinggevende principes
- governance
- voortdurend verbeteren

De **ITIL-servicewaardeketen** is een reeks samenhangende activiteiten die een organisatie uitvoert om een waardevol product of een waardevolle service aan haar serviceconsumenten te leveren en zodoende waardecreatie te ondersteunen. Het levert een managementmodel voor service-providers bestaande uit zes kernactiviteiten, waarbij *practices* worden toegepast om de geleverde waarden voortdurend te verbeteren.

-
- 1 Service is een synoniem van *dienst*. De pocketguide hanteert de term *service*, omdat veel combinatiebegrippen de term *service* bevatten.
 - 2 ITIL 4 gebruikt de termen 'practice' en 'management-practice' door elkaar. Alle ITIL 4 practices zijn management-practices. Deze pocketguide hanteert kortheidshalve de term 'practice'. In combinaties met specifieke managementdomeinen kan de term 'management' nog wel voorkomen in combinatie met 'practice', bijvoorbeeld bij 'algemene management-practices'.

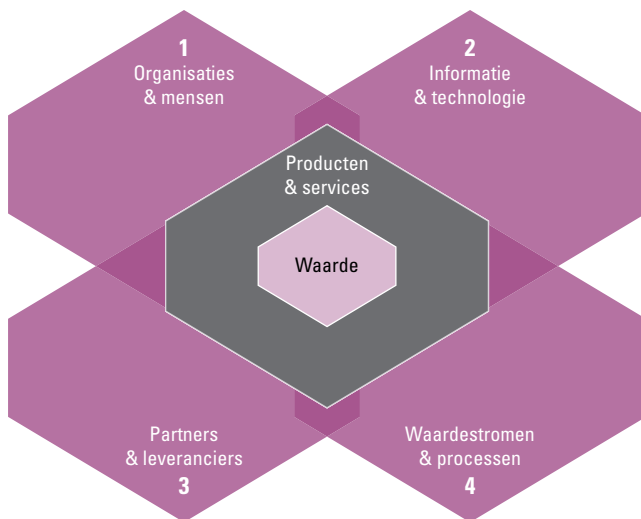


Figuur 1. Het ITIL-servicewaardesysteem (SWS)

De **ITIL-practices** zijn sets van organisatorische middelen die zijn ontworpen voor het uitvoeren van werkzaamheden of het bereiken van een doelstelling. Activiteiten in de servicestromen kunnen gebaseerd zijn op erkende *practices*.

De **ITIL-richtinggevende principes** zijn aanbevelingen die een organisatie onder alle omstandigheden richting kunnen geven, ongeacht veranderingen in doelen, strategieën, soort werk of managementstructuur. Deze richtinggevende principes zorgen ervoor dat de organisatie op een consistente, effectieve en efficiënte manier presteert.

Governance is de manier waarop een organisatie wordt bestuurd en beheerst. De governance van een organisatie is gebaseerd op een consistente set van richtinggevende principes. Met governance kan de organisatie ervoor zorgen dat haar activiteiten altijd in overeenstemming zijn met haar strategie.



Figuur 2. De vier dimensies van servicemanagement

Voortdurend verbeteren is een herhaaldelijk uitgevoerde, organisatorische activiteit die op alle niveaus wordt uitgevoerd om ervoor te zorgen dat de prestaties van een organisatie voortdurend aan de verwachtingen van stakeholders voldoen.

Met al deze componenten kan de service-providers zijn dienstverlening voortdurend verbeteren. Voortdurend verbeteren is een kerncomponent van het SWS, net zoals in eerdere versies van ITIL-leidraden. Het is gebaseerd op het model voor continual improvement (Figuur 10) en wordt ondersteund door verschillende ITIL-practices.

1.1.2 Het vier dimensies model

In een holistische benadering behandelt ITIL 4 alle vier de dimensies die vereist zijn voor de effectieve en efficiënte ondersteuning van waarde voor klanten en andere stakeholders, in de vorm van producten en services. Het SWS dient vanuit alle vier dimensies te worden beschouwd:

1. Organisaties en mensen
2. Informatie en technologie
3. Partners en leveranciers
4. Waardestromen en processen

Deze vier dimensies dienen op een geïntegreerde manier te worden gemanaged, waarbij een evenwicht wordt gevonden tussen hun bijdragen aan een effectief SWS. De vier dimensies worden in hoofdstuk 3 in detail beschreven.