BEST PRACTICE

ITIL® 4

Pocketguide

Jan van Bon

Van Haren PUBLISHING

ITIL® LICENSED BY AXELOS

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen per domein zijn:

IT and IT Management
ABC of ICT
ASL®
CATS CM®
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
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

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

ITIL®4

Pocketguide

Jan van Bon

Van Haren
PUBLISHING

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Colofon

Titel:	ITIL® 4 – Pocketguide
Auteur:	Jan van Bon
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch, www.vanharen.net
Ontwerp & layout:	Coco Bookmedia, Amersfoort-NL
ISBN Hardcopy:	978 94 018 0442 4
ISBN eBook (pdf):	978 94 018 0443 1
ISBN EPUB:	978 94 018 0444 8
Druk:	Eerste druk, eerste oplage, mei 2019 Eerste druk, tweede oplage met kleine correcties, februari 2020

© 2019 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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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-basisprincipes 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

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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 Serviceleveranciers 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

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

3 DE VIER DIMENSIES VAN SERVICEMANAGEMENT 35

3.1 Organisaties en mensen 36
3.2 Informatie en technologie 37
3.3 Partners en toeleveranciers 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 behoeften 47
4.3 De ITIL-basisprincipes 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 Ontwerpen en overdragen 56
4.5.5 Verkrijgen/bouwen 57
4.5.6 Leveren 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 Meting en rapportage 69
5.1.6 Organisatieverandermanagement 70
5.1.7 Personeels- en talentmanagement 71
5.1.8 Portfoliomanagement 72
5.1.9 Projectmanagement 73
5.1.10 Relatiemanagement 73
5.1.11 Risicomanagement 74

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

5.1.12 Strategiemanagement 75
5.1.13 Toeleveranciersmanagement 75
5.1.14 Voortdurend verbeteren 76

5.2 Servicemanagement-practices 79
5.2.1 Bedrijfsanalyse 80
5.2.2 Beschikbaarheidsmanagement 81
5.2.3 Capaciteits- en prestatiemanagement 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 Problemmanagement 89
5.2.9 Releasemanagement 91
5.2.10 Servicecatalogusmanagement 92
5.2.11 Serviceconfiguratiemanagement. 93
5.2.12 Servicecontinuïteitsmanagement 94
5.2.13 Servicedesk 96
5.2.14 Servicelevelmanagement 98
5.2.15 Serviceontwerp. 100
5.2.16 Servicerequestmanagement 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 Weging112
6.5 Voorbereiding 113
6.6 Certificeringschema 113

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

7 VERSCHILLEN MET VORIGE ITIL-VERSIES 117

7.1 Wijzigingen in de lijst met processen/practices 120

8 WOORDENLIJST..... 123

ACRONIEMEN 149

BRONNEN..... 151

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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-serviceleverancier 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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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-servicemanagementvermogen.

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-servicemanagement. ITIL 4 brengt ITIL up-to-date door een groot deel van de bestaande practices opnieuw vorm te geven in de bredere context van

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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:

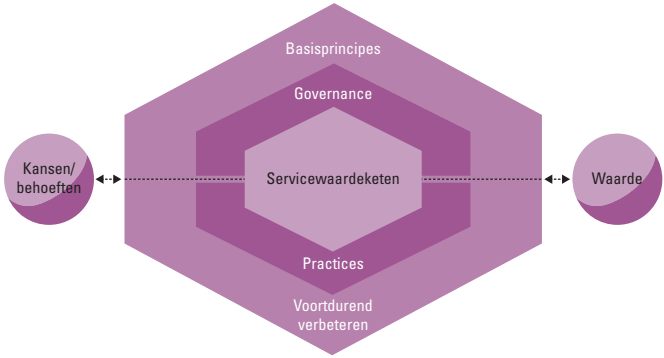
- de ITIL-servicewaardeketen
- de ITIL-practices[2]
- de ITIL-basisprincipes
- governance
- voortdurend verbeteren

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 serviceleveranciers, 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'.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net



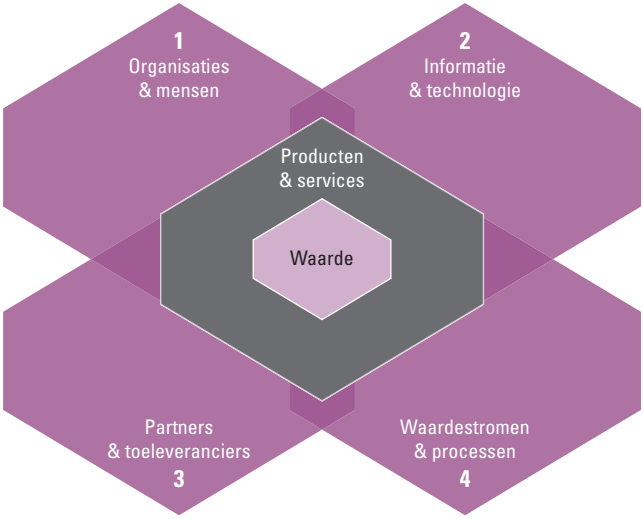
Figuur 1. Het ITIL-servicewaardesysteem (SWS)

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-basisprincipes** zijn aanbevelingen die een organisatie onder alle omstandigheden richting kunnen geven, ongeacht veranderingen in doelen, strategieën, soort werk of managementstructuur. Deze basisprincipes 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 basisprincipes. Met governance kan de organisatie ervoor zorgen dat haar activiteiten altijd in overeenstemming zijn met haar strategie.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net



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 serviceleverancier 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 voortdurend verbetermodel (Figuur 10) en wordt ondersteund door verschillende ITIL-practices.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

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 toeleveranciers
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.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net