



Beheer en Service Management

ITIL[®], ASL en BiSL voor sturing en optimalisatie van uw ICT dienstverlening



*Durf te
excelleren*



Als service manager bent u verantwoordelijk voor het managen van ICT diensten. Voor een goede regie op ICT dienstverlening zijn goed ingerichte beheerprocessen nodig. ITIL® levert hiervoor best practices. Technisch beheer met ITIL® staat niet meer op zichzelf. Het wordt geflankeerd door applicatiebeheer - ASL - en functioneel beheer - BiSL. In die driehoek zorgt u voor een optimale ICT dienstverlening aan de organisatie.

● Service Desk/Incident Management

Optimale dienstverlening aan de klant

In deze workshop voor servicedesk medewerkers krijgt u inzicht en behendigheid in de vele kanten van de Service Desk en het proces Incident management voor ICT Services. Waar krijgt u als aanspreekpunt voor gebruikers mee te maken en hoe werkt het Incident Management proces.

🕒 1 dag

ises.nl/sim

● Change Management

Gecontroleerd veranderingen managen

In deze workshop krijgt u inzicht en behendigheid in de vele kanten van het proces Change Management in ICT Services. Leer gecontroleerd veranderingen door te voeren, rekening houdend met alle facetten en partijen.

🕒 1 dag

ises.nl/cm

● Release Management

Gecontroleerd nieuwe releases uitbrengen

In deze workshop krijgt u inzicht en behendigheid in de vele kanten van het proces Release Management van ICT Services. Hoe stellen we een release samen, waar moeten we rekening mee houden, wat zijn de voordelen en nadelen. De workshop leert u hoe u het proces Release Management kunt uitvoeren.

🕒 1 dag

ises.nl/rmt

● Service Level Management

Afspraken maken met de klant over het niveau van dienstverlening

In deze workshop krijgt u inzicht en behendigheid in de vele kanten van het proces Service Level Management. Hoe loopt het proces om te komen tot een Service Level Agreement, oftewel het evenwicht tussen vraag, aanbod, kwaliteit en prijs? En hoe verloopt het proces om een SLA te managen, nadat deze is afgesloten.

🕒 1 dag

ises.nl/selm

● ITIL® V3 Foundation

De basis cursus voor ICT Service Management volgens ITIL® versie 3

Deze training leert u de basisbegrippen van ITIL® versie 3, zoals positionering van een dienst, ontwerp-criteria, de service lifecycle fasering, de functies en processen binnen elke fase en continue verbetering. Een uitstekende voorbereiding op het EXIN-examen!

🕒 1 x 2,5 dag

ises.nl/ifov3

● ITIL® Foundation Upgrade versie 2 naar 3

Breng uw ITIL® Foundation kennis op het niveau van versie 3

Als u ITIL®V2 Foundation gecertificeerd bent, bieden wij u de mogelijkheid om in de training ITIL® Foundation Upgrade kennis op te doen van de nieuwe zaken in ITIL® V3 en u voor te bereiden op het ITIL® Foundation versie 3 examen.

🕒 1 dag

ises.nl/ifu

● ITIL® V3 Foundation online

Flexibel voorbereid op het examen ITIL® V3 Foundation

U bereidt zich in deze training middels zelfstudie voor op het ITIL® Foundation-certificaat. Indien u dat wenst, krijgt u ondersteuning van een ervaren trainer. U volgt deze training online: waar en wanneer u dat wilt.

🕒 De leeromgeving is zes maanden voor u beschikbaar
ises.nl/ivfo

● ITIL® V3 Service Strategy

Op strategisch niveau kijken naar de ICT-dienstverlening

Na deze training kunt u de risico's en kosten die geassocieerd zijn met het service portfolio managen en sturen. U bent in staat vanuit strategisch oogpunt adviezen te geven over het in- en outsourcen van processen en/of functies. U kunt beslissingen voor de lange termijn onderbouwen vanuit de praktijk van de service strategie.

🕒 1 + 1 dag

ises.nl/itss

● ITIL® V3 Service Design

Het ontwerpen van diensten

In deze training leert u innovatieve ICT-services te ontwerpen, die voldoen aan de huidige en toekomstige eisen van de business. Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder andere architectuur, processen, beleid en documenten. Daarnaast is er aandacht voor (in- en out-) sourcing aspecten.

🕒 1 + 1 dag

ises.nl/itsd

ITIL® - (becoming) A way of living

Joeri de Bekker
Projectmanager
KPN



● ITIL® V3 Service Operation

Operationele aspecten van service management

Effectiviteit en efficiency in de levering en ondersteuning van ICT-services: dat is het thema van deze training, met aandacht voor processen als Event en Incident management, Request fulfillment, Problem en Access management en de rol van de servicedesk.

🕒 1 + 1 dag

ises.nl/itso

● ITIL® V3 Service Transition

Nieuwe en gewijzigde diensten in gebruik nemen

Service Transition gaat over hoe u de transitie van nieuwe en gewijzigde ICT-services naar de productie-omgeving kunt managen. Belangrijke processen daarin zijn Change Management, Service Asset & Configuration Management en Release & Deployment Management.

🕒 1 + 1 dag

ises.nl/itst

● ITIL® V3 Service Offerings and Agreements

Afspraken tussen klant en leverancier managen

Tijdens deze training doet u kennis en vaardigheden op om afspraken tussen klant en leverancier in de infrastructuur gecontroleerd uit te voeren. Aan alle relevante ITIL® processen wordt in deze training in onderlinge samenhang aandacht besteed, in theorie én praktijk.

🕒 2 + 1 dag

ises.nl/icsoa

● ITIL® V3 Operational Support and Analysis

Vragen van gebruikers, incidenten en problemen managen

Deze training behandelt de toepassing van de processen met betrekking tot de inrichting, het beheer en de verbetering van de servicedesk. Deelprocessen daarbinnen zijn Event management, Incident management, Request fulfillment en Problem management.

🕒 2 + 1 dag

ises.nl/icoso

● ITIL® V3 Release, Control and Validation

Aanpassen van de IT-infrastructuur op een gecontroleerde wijze

Tijdens deze training leert u de processen die van wezenlijk belang zijn om succesvolle service-aanpassingen te realiseren. Kernprocessen daarin zijn Release, Control en Validation Management, Change Management, en Service Asset en Configuration Management.

🕒 2 + 1 dag

ises.nl/icrc

Met ITIL® V3 Operational Support and Analysis kijk ik met een vernieuwde blik naar mijn eigen kleinere ICT organisatie. ITIL® geeft een houvast om ICT processen professioneel en consistent in te richten. Met het uitgangspunt van 'good practice' kan met behulp van ITIL® een aantal processen worden verbeterd, die toch ook goed blijven aansluiten bij de behoefte van onze eigen organisatie.

Boudewijn van der Stok
ICT Business Developmentmanager
Meetingpoint B.V.



● ITIL® V3 Planning, Protection and Optimization

Breng uw dienstverlening naar een hoger volwassenheidsniveau

Het continu optimaliseren van uw ICT-processen en infrastructuur brengen uw ICT-dienstverlening naar een hoger volwassenheidsniveau. De ITIL®-processen Capacity en Availability Management, ICT Service Continuity Management en Information Security Management zijn hierop gericht. U leert deze processen toepassen in theorie én praktijk.

🕒 2 + 1 dag

ises.nl/icpp

● ITIL® V3 Continual Service Improvement

De kwaliteit van de service doorlopend verbeteren

Na deze training bent u in staat om op basis van metingen uw service te optimaliseren en meer renderend te maken. U leert processen en activiteiten van de overige lifecycle fases effectiever en efficiënter in te richten.

🕒 1 x 2 dagen + 1 dag

ises.nl/icsi

● ITIL® V3 Managing Across the Lifecycle

De vijf ITIL® V3 kernonderdelen in hun onderlinge samenhang bekeken

Alle aspecten van het ITIL® V3 core model worden behandeld, vanuit het perspectief van business en besturing. Alle doelstellingen, processen, functies en activiteiten uit de vijf core ITIL® V3 publicaties worden in hun samenhang behandeld, zodat u in staat bent om deze ook in hun onderlinge samenhang te managen en de kwaliteit van de ICT dienstverlening te verbeteren.

🕒 2 x 2 dagen

ises.nl/imal

● ITIL® V3 Service Manager's Bridge

Bereid u voor op het EXIN-examen ITIL Service Manager's Bridge

Als u het ITIL® Manager's Certificate in ICT Service Management (versie 2) bezit, vult u tijdens deze training uw kennis en vaardigheden aan op versie 3, zodat u het examen kunt afleggen om uw 'oude' ICT Service Management diploma actueel te houden.

🕒 2 x 2 dagen

ises.nl/ismu

● ISO/IEC 20000 Foundation

Beoordeel en verbeter de kwaliteit van uw servicemanagement processen

De norm ISO 20000 geeft richtlijnen voor het beoordelen en verbeteren van de kwaliteit van de service management processen. U leert in de training de basisbegrippen, structuur en samenhang van ISO 20000 en deze te herkennen in de dagelijkse praktijk van ICT-dienstverlening. De training bereidt u voor op het EXIN examen 'ISO/IEC 20000 Foundation'.

🕒 1 x 2 dagen

ises.nl/iso

● ASL Application Services Library

Applicatiebeheer aan de hand van een procesgerichte aanpak

ASL biedt een framework voor het beheer en onderhoud van bedrijfsapplicaties. De training behandelt de verschillende processen binnen het ASL-framework en de succes- en faalfactoren bij implementatie. U bent uitstekend voorbereid op het ASL Foundation-examen.

🕒 1 x 2 dagen

ises.nl/asl

● BiSL Foundation

Basiskennis BiSL en voorbereiding op het EXIN-examen

Het BiSL-model (Business Information Services Library) beschrijft alle processen rond informatiemanagement en met name de werkzaamheden van de functioneel beheerder. Deze training geeft een overzicht van BiSL en leidt u op voor het EXIN-examen BiSL Foundation.

🕒 1 x 2 dagen

ises.nl/bisl

● BIMA/Leergang Functioneel Beheer

Business Information Management Advanced

Met de BIMA leergang versterkt u uw vakgerichte competenties als functioneel beheerder. In deze training bereidt u zich voor op het BIMA examen bij EXIN en u werkt onder de begeleiding van ISES aan de voor certificering benodigde praktijkopdrachten. Deze training bestaat uit vijf modules, die ook los te volgen zijn.

🕒 2 x 2 dagen
+ 1 dag

ises.nl/lfbf

● Module BIMA: Functioneel Beheer BiSL met simulatie

Functioneel beheer leren door ervaren en verbeteren

Goed functioneel beheer draait om goede rol- en taakverdelingen. Op papier lukt dat nog wel, maar de praktijk is lastiger. Leer in deze simulatie waar en waarom het toch weer fout gaat, wat ieders rol zou moeten zijn en hoe dat kan worden georganiseerd.

🕒 1 dag

ises.nl/mbfb

● Module BIMA: BiSL in vogelvlucht voor functioneel beheerders

Wat BIMA kandidaten moeten weten van BiSL

Een eendaagse introductie in de basisbegrippen van BiSL, toegespitst op de operationele processen. Over de taakverdeling tussen functioneel, applicatie en technisch beheer en de relatie met ITIL® en ASL.

🕒 1 dag

ises.nl/mbbi

● Module BIMA: specificeren en analyseren voor functioneel beheerders

Wat functioneel beheerders moeten weten van methoden voor informatieanalyse

Training specificeren voor functioneel beheerders. Met aandacht voor probleemanalyse, requirements en informatie modelleringstechnieken. Om sneller hiaten en onduidelijkheden in aangeleverde specificaties te ontdekken.

🕒 1 dag

ises.nl/mbsa

● Module BIMA: wijziging, test en transitie voor functioneel beheerders

Wat functioneel beheerders wel en juist niet moeten doen bij veranderingen

Vanuit het wijzigingenproces naar het realisatieproces: de rol van de functioneel beheerder bij bouw, test en transitie. Vanuit ondermeer BiSL, BIMA en TMAP® worden handvatten aangereikt om daarin effectiever te opereren. Leer best practices én technieken.

🕒 1 dag

ises.nl/mbwt

● Module BIMA: examentraining

Vorbereiding op het BIMA examen en praktijkopdrachten

Deze dag kan enkel worden bijgewoond door kandidaten die de voorgaande modules of de Leergang Functioneel Beheer in 2009 of eerder hebben gevolgd. Examentraining toegespitst op BIMA, op methoden voor probleemanalyse en specificatie. Opstart voor de bij BIMA verplichte praktijkopdrachten en start van de individuele begeleiding hierbij.

🕒 1 dag

ises.nl/bima

De ISES Leergang Functioneel Beheer maakt succesvolle en snelle wijzigingen van de informatievoorziening mogelijk. Door een structurele aanpak werk ik planmatiger en ben ik zeer slagvaardig voor mijn organisatie.

Edwin Voortman
Functioneel Applicatiebeheerder
Salland verzekeringen



● BiSL ITIL® ASL Management Workshop

De bruikbaarheid van de diverse beheermodellen, gezien vanuit de businessinvalshoek

Tijdens deze workshop krijgt u overzicht over de werking van de verschillende beheermodellen BiSL, ASL en ITIL®. U leert waarin deze modellen van elkaar verschillen en hoe ze samen kunnen werken. Met die inzichten kunt u knelpunten in uw beheer beter oplossen.

🕒 halve dag

ises.nl/bislm

● Masterclass Planning en Control

Methoden voor tactische planningsprocessen in functioneel beheer en informatiemanagement

Tijdens deze BiSL Masterclass krijgt u methoden aangereikt voor het maken van jaarplanningen, projectplanning, planning van mensen & middelen en het opzetten van controlemechanismen.

🕒 1 dag

ises.nl/mpc

● Masterclass Financieel Management

Methoden voor financiële sturing van functioneel beheer en informatiemanagement

In deze BiSL Masterclass krijgt u methoden aangereikt voor budgettering en het opstellen en bewaken van business cases. Centrale financiële methodieken worden behandeld, zoals berekening van de netto contante waarde, interne rentabiliteit, jaarrekening, balans, winst & verliesrekening, kasstroomoverzicht, alsmede kostenbewaking en financiële sturing.

🕒 1 dag

ises.nl/mfm

● HBO Bedrijfskunde specialisatie Informatievoorziening (BK IV)

Uw HBO diploma behalen voor functioneel beheer en informatiemanagement

In samenwerking met de ASL BiSL Foundation, Quint Wellington Redwood en NOVI biedt ISES u de mogelijkheid om een HBO diploma te behalen op het gebied van functioneel beheer en informatiemanagement.

🕒 2 jaar

ises.nl/hfb

● BiSL bachelor op maat

Een deeltraject volgen van de HBO bedrijfskunde IV

Als u de hierboven genoemde HBO BK IV teveel vindt, kunt u ook een deeltraject volgen. In de 'op maat' variant zijn de volgende modules opgenomen: Demand management, Informatiebeleid & -strategie, User requirements, Acceptatie & Testmanagement en Beheer Bedrijfsinformatie.

🕒 8 maanden

ises.nl/bbm

● ICT strategie en informatiemanagement

Vanuit de business strategie naar een werkende ICT-strategie met informatieplan

Deze training biedt u een format waarmee u in 10 heldere stappen komt tot een ICT strategie en informatieplan, gebaseerd op een scherpe analyse van de business strategie en relevante technologische ontwikkelingen. Het concrete informatieplan biedt u een duidelijke koers voor de realisatie van uw strategie.

🕒 1 x 3 dagen

ises.nl/icts

● Strategic Sourcing en leveranciersmanagement

Alles wat u moet weten over uitbesteding en het managen van uw leveranciers

In tien stappen – startend bij de business- en sourcingsstrategie – via leveranciersselectie naar regievoering en performancemanagement. Zowel de harde kant van organisatie, structurering en methodieken, als de zachte kant van cultuur- en communicatie issues komt aan de orde.

🕒 1 x 2 dagen

ises.nl/sslm

● Contractmanagement Foundation

Goed managen van contracten geeft inzicht en bespaart kosten

De training is een kennismaking met contractmanagement en gaat in op terminologie, cases, methoden, competentieprofielen en natuurlijk het waarom van contractmanagement. De aangeboden methode CATS CM behandelt de gehele contractmanagement cyclus van intake tot contractbeëindiging.

🕒 1 x 2 dagen

ises.nl/cmf

● Contractmanagement Practitioner

De praktijkgerichte training voor Contractmanagers

Deze training is een verdieping op Contractmanagement Foundation. Na afloop kunt u contractmanagement beter en gestructureerder aanpakken. De methode CATS CM biedt daarvoor veel eenvoudig te implementeren mogelijkheden.

🕒 3 x 1 dag

ises.nl/cmp

● Effectief Service Level Agreements ontwerpen

Afspraken maken over het service niveau dat u mag verwachten

Hoe krijg ik een transparante, begrijpelijke SLA? Welke zaken moeten juridisch geregeld worden en wat is de rol van KPI's en CSF-en? In de training leert u hoe u een goede en compacte SLA ontwerpt. Na afloop herkent u sneller de zwakheden van bestaande SLA's.

🕒 1 dag

ises.nl/eso

Naast het open opleidingen aanbod, dat ook als incompany verzorgd kan worden, bieden wij een aantal trainingen alleen op incompany basis aan. Hierbij wordt de training altijd aangepast aan uw werksituatie, zodat het leerrendement nog hoger is! Hieronder vindt u enkele incompany opleidingen. Het totale aanbod vindt u op ises.nl/incompany.

Incompany bieden wij o.a. simulaties. Simulaties zijn een krachtige manier van leren. U krijgt niet alleen de theorie, maar past het toe tijdens de simulatie. U kunt vrijelijk experimenteren en zo een brug slaan naar de implementatie binnen uw eigen organisatie. Een aantal simulaties die wij aanbieden zijn:

- **Apollo 13 simulatie** – Realistische Apollo 13 simulatie. Ervaar Service Management processen (ises.nl/sao).
- **ITIL® Control-IT Game** – Procesmatig werken, inmiddels toe aan de 4^{de} versie. Al jaren een succes (ises.nl/iga).
- **Grab a Pizza** – Business IT alignment binnen de context van een pizza leverancier (ises.nl/sgp).
- **BiSL simulatie** – Een simulatiegame over functioneel beheer en de toepassing van BiSL (ises.nl/bisls).
- **Bridge IT: Business IT Alignment** – Ervaar de spanning tussen ontwikkeling, beheer en de business (ises.nl/brit).

● Servicedeskvaardigheden

Van servicedeskmedewerker tot het visitekaartje van de organisatie!

In de training wordt aandacht besteed aan zowel de communicatieve kant als het proces van de servicedesk en uw eigen positie daarin. Ook leert u zich in de training bewust te worden van uw commerciële mogelijkheden en ontwikkelt u adviesvaardigheden.

ises.nl/hdv

● Capability Maturity Model Integrated

'Best practices' voor de hele levenscyclus van producten en diensten

CMMI helpt organisaties vooruit door de essentie van processen te verbeteren. Het kan gebruikt worden om processen te herzien. CMMI draait om 'volwassenheid' van de organisatie. Deze training geeft een praktijkgericht overzicht van de aspecten van CMMI, zodat u ermee aan de slag kunt om een hoger niveau van volwassenheid te bereiken.

ises.nl/cmml

● Omgaan met culturen bij Near- en Offshoring

Hoe geeft u leiding op afstand én aan mensen uit een andere cultuur?

U leert de belangrijkste cultuurverschillen benoemen in gedrag en houding van buitenlandse collega's op gebieden als onderhandelen, conflicthantering, projectleiderschap en communicatie. U leert ook effectiever leiding geven aan en beter samenwerken met buitenlandse collega's.


ises.nl/ono

In onze visie zijn 'soft skills' onlosmakelijk verbonden met 'hard skills' om succesvol te kunnen zijn. Deze combinatie vindt u in de hiervoor beschreven trainingen. Ook hebben wij een separaat aanbod aan vaardigheidstrainingen. Het complete aanbod vindt u op ises.nl/vaardigheden.

● Doelgericht omgaan met klanten

Klanttypen herkennen en de communicatie optimaliseren

Het doel van deze training is dat u zich bewust wordt van uw vaardigheden in effectief omgaan met klanten, en deze verder ontwikkelt. U leert verschillende type klanten te onderscheiden en uw communicatietechnieken aan hen aan te passen. Zo wint en versterkt u het vertrouwen van de klant.


 1 x 2 dagen

ises.nl/dok

● Adviesvaardigheden voor de consultant en adviseur

Effectief communiceren met opdrachtgevers en cliënten

U leert uw communicatieve en relationele vaardigheden effectiever te gebruiken in adviesituaties, individuele contacten en groepsbijeenkomsten. Ook leert u de fases van het adviesproces te herkennen en uw professionele attitude te versterken in de relatie met de opdrachtgever (het management).

 2 x 2 dagen
(incl. avond) + 1 dag

ises.nl/avc

Vraag op ises.nl/brochures ook onze brochures aan op het gebied van:

- Projectmanagement – Het meest complete opleidingsprogramma voor project-, programma- en portfoliomanagement.
- ISES voor managers – Sturing geven aan uw informatievoorziening en projecten.
- Business analyse, informatieanalyse en functioneel ontwerp – Requirements inventariseren en oplossingen kiezen.
- Informatiemanagement en Functioneel Beheer - Regie over uw informatievoorziening en leveranciers.

Informatie over ons complete aanbod, subsidiemogelijkheden, evenementen, acties, prijzen en andere zaken vindt u op ises.nl. U kunt ook contact opnemen met onze opleidingsadviseur Marselina van Mil op telefoonnummer 0418 597027 of via email info@ises.nl.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.



© ISES B.V. 2011

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

