

Vak: IT Process Management

credits: 3

Vakcode ITDB16ITP
Naam IT Process Management
Studiejaar 2020-2021
ECTS credits 3
Taal Nederlands
Coördinator S. Sibum

Werkvormen Hoorcollege
Opdracht
Practicum / Training
Toetsen IT Process Management - Overige toetsing

Leeruitkomsten

- De student kan alle activiteiten in het Change Management proces beschrijven
- De student kan de belangrijkste activiteiten binnen het SLM-proces beschrijven
- De student kan de onderdelen van een SLA beschrijven
- De student kan een belangenanalyse uitvoeren op een SLA
- De student kan een management stuurrapportage opstellen
- De student kan relevante KPI's opstellen voor een proces
- De student kan databasetechnologie toepassen bij het rapporteren op KPI's
- De student kan datavisualisatietechnieken toepassen bij het rapporteren op KPI's

Inhoud

In dit vak leert de student technieken om een proces te beheersen. Specifiek wordt ingegaan op het proces Service Level Management proces en het Changemanagement proces. De processen zijn een representatief voorbeeld van een deliveryproces respectievelijk een supportproces. Bij Service Level Management wordt nader ingegaan op het aspect onderhandelen en de balans tussen leveranciersbelangen en klantbelangen. Van de student wordt gevraagd een zestal SLA's te analyseren. Bij het proces Change Management wordt nader ingegaan op kwantitatieve sturing op een proces. De student moet databasetechnologie en datavisualisatietechnieken toepassen om een complexe stuurrapportage op te leveren.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.