

Vak: IT Service Management

credits: 6

Vakcode ITDP18ITS
Naam IT Service Management
Studiejaar 2020-2021
ECTS credits 6
Taal Nederlands
Coördinator S. Sibum

Werkvormen Hoorcollege
Opdracht
Toetsen Opdracht ITSM - Overige toetsing
Tentamen ITSM - Schriftelijk, organisatie
tentamenbureau

Leeruitkomsten

De student kan de best practices beschrijven m.b.t.:

- Incidentmanagement
- Changemanagement
- Problem Management
- Configuration Management
- Application Administration
- Service Level Management
- Functioneel Beheer
- Financial IT Management

De student kan de volgende producten realiseren:

- een procesbeschrijving van het Incident Management proces
- een auditrapport van een Change Management proces naar aanleiding van een interview
- een fault-tree en een chronologische analyse ten behoeve van het oplossen van een Problem
- een concept SLA naar aanleiding van onderhandelingsgesprek

Inhoud

Dit vak behandelt de belangrijkste organisatorische processen die nodig zijn bij het beheer van hard- en software.

- Incidentmanagement
- Changemanagement
- Problem Management
- Configuration Management
- Application Administration
- Service Level Management
- Functioneel Beheer
- Security Management

Tevens maakt de student in de context van bovenstaande processen kennis met een aantal essentiële skills zoals brainstormen, interviewen, probleemoplossen en onderhandelen. In combinatie met deze skills worden een aantal beroepsproducten gemaakt: een procesbeschrijving, een auditrapport, een probleem analyse en een Service Level Agreement.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT