

## Exameneisen

### Practitioner's Certificate in IT Service Management: Support & Restore (based on ITIL®)

**Publicatiedatum** 1-1-2008

**Startdatum** 1-3-2007

**Doelgroep** IT Service Management Practitioner: Support & Restore (based on ITIL®) is bedoeld voor professionals die gaan deelnemen in het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de Support and Restore-processen in een IT-organisatie die Support and Restore-processen op basis van ITIL® heeft geïmplementeerd of gaat implementeren. De doelgroep bestaat uit personeel en managers die hun vaardigheden op het gebied van planning, monitoring, rapportage en optimalisatie willen uitbreiden naar activiteiten op het gebied van de functie Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management.

**Voorkennis**

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®);
- Alvorens men zich kan aanmelden voor het examen voor IT Service Management Practitioner: Support & Restore (based on ITIL®), moeten kandidaten een training hebben gevolgd bij een door EXIN geaccrediteerde trainer en de praktijkopdrachten met goed gevolg hebben voltooid.

**Vrijstelling** Geen.

<b>Exameneisen</b>	1. Beheer van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen	30%
	2. Organisatie van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen	50%
	3. Optimalisatie van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen	20%

**Studiebelasting** Totaal 120 uur  
(afhankelijk van voorkennis en ervaring)

**Examenzitting** Het raadplegen van literatuur en notities is **niet** toegestaan.

## Specificatie van de exameneisen

### **1. Beheer van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen**

- 1.1 De kandidaat kan de belangrijkste activiteiten voor de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces plannen
- 1.2 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie ontwerpen die van belang is voor het beheer van de Support and Restore-processen
- 1.3 De kandidaat kan acties opstarten om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Support and Restore-processen de vooraf gedefinieerde en vooraf gestelde doelen verwezenlijken
- 1.4 De kandidaat kan de bewaking en rapportage inrichten voor de uitvoering en het succes van de activiteiten van de Support and Restore-processen

### **2. Organisatie van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen**

- 2.1 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met andere processen organiseren
- 2.2 De kandidaat kan Service Desk-, Incident Management- en Problem Management-informatie verstrekken aan gebruikers en leveranciers
- 2.3 De kandidaat kan de procedures van de Support and Restore-processen onderhouden
- 2.4 De kandidaat kan de structuur van de Service Desk-functie organiseren
- 2.5 De kandidaat kan de verantwoordelijkheden, functies, personeelsbezetting en technologieën voor de Service Desk vaststellen
- 2.6 De kandidaat kan de relaties tussen de Service Desk en Incident Management organiseren
- 2.7 De kandidaat kan de afhandeling van incidenten beschrijven en organiseren
- 2.8 De kandidaat kan de relaties tussen Incident Management en Problem Management organiseren
- 2.9 De kandidaat kan Problem Control organiseren
- 2.10 De kandidaat kan Error Control organiseren
- 2.11 De kandidaat kan proactief Problem Management organiseren

### **3. Optimalisatie van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-processen**

- 3.1 De kandidaat kan de Support and Restore-processen bewaken en optimaliseren
- 3.2 De kandidaat kan verbeteringen voorstellen op basis van de uitkomsten van bewaking en/of reviews

## Basisbegrippen

In dit gedeelte vindt u de begrippen die in het examen kunnen worden gebruikt, ingedeeld per exameneis.

Let op: vragen op basis van een van de exameneisen kunnen ook termen bevatten die bij andere eisen vermeld staan.

### 1 Beheer van de Support en Restore-processen

#### 1.1 Het plannen van hoofdactiviteiten

- Incident
- Serviceverzoek
- Probleem
- Bekende fout
- Plan voor Service Desk
- Plan voor Incident Management
- Review van omvangrijke problemen
- Impact
- Urgentie
- Prioriteit
- Categorie
- Tijdelijke oplossing
- Detectie van incidenten
- Vastlegging van incidenten
- Classificatie van incidenten
- Onderzoek van incidenten
- Diagnose van incidenten
- Hervatting na incidenten
- Herstel na incidenten
- Eigenaarschap van incidenten
- Voortgangsbewaking van incidenten
- Voortgangscontrole van incidenten
- Detectie van problemen
- Vastlegging van problemen
- Classificatie van problemen
- Onderzoek van problemen
- Diagnose van problemen
- Eigenaarschap van problemen
- Voortgangsbewaking van problemen
- Voortgangscontrole van problemen
- Vastlegging van fouten
- Beoordeling van fouten
- Vastlegging van oplossingen voor fouten
- Eigenaarschap van fouten
- Voortgangsbewaking van fouten
- Voortgangscontrole van fouten
- Matchen van incidenten

- Database met bekende fouten
- Kepner en Tregoe
- Visgraatdiagram
- Brainstorming
- Flowcharts
- Trendanalyse
- Proactief Problem Management

#### 1.2 Het uitwisselen van informatie tussen processen

- Service Desk en Incident Management
- Service Desk en Problem Management
- Incident Management en Problem Management

#### 1.3 Het opstarten van acties om doelstellingen te verwezenlijken

- Plan, Do, Check, Act
- 

#### 1.4 Het plannen van bewaking en rapportage

- Key Performance Indicators (KPI's)
- Metrieken over activiteiten

## **2 Organisatie van de Support and Restore-processen**

#### 2.1 Het organiseren van de uitwisseling van relevante informatie met andere processen

- Voordelen

#### 2.2 Het verstrekken van informatie

- Leveranciers
- Incidenten
- Problemen
- Bekende fouten

#### 2.3 Het onderhouden van de procedures in de Support and Restore-processen

- Dagelijkse werkzaamheden
- Classificatie
- Escalatie
- Hulpmiddelen
- Archieven
- Registratie en updates
- Middelen

## 2.4 De opzet van de Service Desk

- Callcenter
- Hotline voor klanten
- Help Desk
- Service Desk
- Lokale Service Desk
- Centrale Service Desk
- Virtuele Service Desk
- Overwegingen
- 'Follow the sun'-ondersteuning
- Functionele en hiërarchische escalatie

## 2.5 De verantwoordelijkheden, functies, personeelsbezetting en technologieën van de Service Desk

- Functies van de Service Desk
- Verzoeken
- Bevoegdheid
- Escalatiebeheer
- Personeelsbezetting
- Personeelsverloop
- Super User
- Werklast
- Klantentevredenheid
- Kleinere ondersteuningseenheden
- Awareness
- Opleidingsbehoeften
- Technologieën
- Verantwoordelijkheden, functies en personeelsbezetting
- Vaardigheden van personeel
- Opleiding
- Processen en procedures

## 2.6 De relaties tussen de Service Desk en Incident Management

- Registratie
- Serviceverzoeken
- Eerste-lijns ondersteuning
- Eigenaarschap
- Voortgangsbewaking
- Voortgangscontrole
- Communicatie
- Oplossing
- Herstel
- Afsluiting

## 2.7 Afhandeling van incidenten

- Registratie
- Serviceverzoek
- Classificatie
- Impact
- Urgentie
- Prioriteit
- Eerste-lijns ondersteuning
- Lifecycle
- Oplossing
- Escalatie
- Matching van incidenten
- Herstel
- Request for Change (RFC)
- Problemen
- Bekende fouten
- Tijdelijke oplossingen
- Workaround
- Bijzonderheden van incidenten
- Afsluiting

## 2.8 De relaties tussen Incident Management en Problem Management

- Incidenten
- Problemen
- Bekende fouten
- Tijdelijke oplossingen
- Workaround
- Matching van incidenten
- Omvangrijke incidenten
- Terugkoppeling op RFC

## 2.9 Problem Control

- Identificatie
- Classificatie
- Kepner en Tregoe
- Visgraatdiagrammen
- Brainstorming
- Flowchart

## 2.10 Error Control

- Fouten
- Producten van derden
- Softwareomgevingen
- Oplossing van fouten

## 2.11 Proactief Problem Management

- Trendanalyse
- Reviews van omvangrijke problemen
- Reactief
- Proactief

# **3 Optimalisatie van de Support and Restore-processen**

## 3.1 Het bewaken en optimaliseren van de Support and Restore-processen

- Tools voor de Service Desk
- Tools voor Incident Management
- Tools voor Problem Management

## 3.2 Het voorstellen van verbeteringen

- Audit
- Werkinstructie
- Reviewbijeenkomst

## Verantwoording van keuzes

Om herhaling te voorkomen zijn termen doorgaans opgenomen onder de eerste examenspecificatie waarin ze worden gebruikt. Als er geen specifieke basisbegrippen voor bepaalde examenspecificaties worden vermeld, betekent dit dat de betreffende begrippen elders worden vermeld.

Afkortingen uit het Service Support-boek en het Service Delivery-boek die ook in examenvragen worden gebruikt, zijn tussen haakjes geplaatst.

Alle begrippen uit de basisbegrippen van IT Service Management Foundation (based on ITIL®) kunnen worden gebruikt in vragen voor de examens IT Service Management Practitioner: Support & Restore (based on ITIL®). Het overzicht met basisbegrippen is te vinden onder de exameneisen van de Foundation op onze website. Begrippen die specifiek tot het domein van de functie Service Desk of de processen Incident Management of Problem Management behoren, zijn in de bovenstaande lijst opgenomen, ook als ze in de Foundation-woordenlijst aanwezig zijn.

Sommige termen in de bovenstaande lijst worden eenvoudigweg in het Service Support-boek gebruikt en worden niet gedefinieerd. De kandidaat moet deze termen kunnen herkennen en weten hoe ze worden gebruikt. De kandidaat wordt niet om een exacte definitie gevraagd.

## Literatuur

### Literatuur

OGC  
**Service Support**  
Norwich: The Stationery Office, 2000  
ISBN 0 11 330015 8

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.