

Doorgeven aan:

- ✓ Functioneel Beheerder
- ✓ IT Service Manager
- ✓ IT Manager
- ✓ Beheerder ICT
- ✓ Applicatie Beheerder
- ✓ Proces Manager

Integratie ITIL, BiSL & ASL

Sla de brug tussen technisch-, functioneel- en applicatiebeheer en optimaliseer uw bedrijfsprocessen

**Beoordeeld
met een 8.1!**

Speerpunten:

- Doelen en kenmerken van de ITIL, BiSL & ASL processen
- ITIL, BiSL & ASL succesvol implementeren in uw organisatie
- Vertaal uw lange termijn bedrijfsdoelstellingen met ITIL, BiSL & ASL
- Verhouding ITIL, BiSL & ASL tot SOx en IT Governance
- Realiseer business alignment

Resultaat: U bespaart kosten met een informatievoorziening die perfect is afgestemd op uw bedrijfsprocessen.

**Amsterdam
8 & 9 maart 2010**

Tijdens deze training doorgrondt u de doelen en specifieke kenmerken van ITIL, BiSL en ASL. Door de juiste elementen uit ITIL, BiSL en ASL te selecteren optimaliseert u uw beheer- en bedrijfsprocessen. Daarnaast leert u wat de belangrijkste criteria zijn voor het succesvol implementeren van deze raamwerken.

Uw resultaat na afloop:

- U heeft beter inzicht in de communicatie met uw IT leveranciers en gebruikersorganisatie.
- U leert een eenduidige functiescheiding tussen ITIL, BiSL en ASL.
- U kunt uw lange termijn bedrijfsdoelstellingen vertalen met ITIL, BiSL en ASL.
- U kent de belangrijkste factoren voor het succesvol implementeren van ITIL, BiSL en ASL.

Uw trainer

Uw trainer dr. Louis van Hemmen is een hoog gekwalificeerde en uiterst ervaren trainer. Hij heeft Informatica gestudeerd aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Een verbreding op beheergebied werd bewerkstelligd door een promotietraject aan de Technische Universiteit Delft bij Prof. dr. ir. M. Looijen. Bij het adviesbureau InterProm richtte Louis zich primair op beheer en beveiliging van multi-vendor IT-infrastructuren. In 2000 heeft hij de organisatie BitAll opgericht, hetgeen staat voor Business-IT Alignment. Zijn aandachtsgebieden met BitAll zijn onder andere Business-IT Alignment, IT Governance, Informatiemanagement/functioneel beheer (BiSL) en Service Management (Looijen, ITIL, ASL).

Reacties van voorgaande deelnemers:

- *'Supergoed, veel inspiratie op gedaan voor de praktijk.'*
mevr. L. de Boer,
Teamleider IT-beheer, ABN AMRO
Verzekeringen
- *'Breed, diep, praktisch met prima interactie met trainer en tussen deelnemers.'*
dhr. L. Modderman,
Sr. Adviseur Proces- &
Informatiemanagement, Eneco
- *'Perfect startpunt om vanuit business te bekijken en andersom.'*
dhr. J. van der Kolk,
ICT Manager, Afval Energiebedrijf
Amsterdam
- *'Informeel, gezellig en innoverend met voldoende ruimte voor discussie en dialoog.'*
dhr. T. Lit,
Consultant, Wielandt & Partners

Integratie ITIL, BiS

Programma beide dagen: 08.30 Ontvangst
09.00 Start training
17.00 Einde training

..... **Introductie ITIL, BiSL & ASL**

- Wat zijn ITIL, BiSL en ASL?
- Waarom zijn ITIL, BiSL en ASL niet hetzelfde als technisch, functioneel en applicatiebeheer?
- Welke dimensies onderscheiden we binnen ITIL, BiSL en ASL?
- Hoe onderscheidt u de strategische, tactische en operationele niveaus?
- Wat verstaat men onder de 1e, 2e en 3e lijn?
- Hoe evolueert uw organisatie om meer volwassen te worden (bijv. van taakgericht naar procesgericht)?
- Hoe ondersteunen ITIL, BiSL en ASL de lerende organisatie?

Overview van de drie procesmodellen binnen de IT beheerprocessen:

ITIL: hoe beheert u uw IT infrastructuur en stuurt u uw ICT services aan?

- Welke processen vallen onder de Information Technology Infrastructure Library (ITIL)?
- Wat zijn de doelen en specifieke kenmerken van de in ITIL omschreven processen?
- Welke producten brengen de in ITIL omschreven processen voort?
- Wat zijn de voordelen en valkuilen van de processen?
- Hoe past u het raamwerk van ITIL toe?
- Wat is de plaats van het technisch beheer?
- Wat is het effect van de wijzigingen in het nieuwe ITIL v3?
- Hoe blijft u, na het invoeren van ITIL, klantgericht en flexibel?

ASL: hoe stuurt u op een verantwoorde manier het beheer en onderhoud van uw applicatiestructuur aan?

- Welke processen vallen onder de Application Services Library (ASL)?
- Wat zijn de doelen en specifieke kenmerken van de in ASL omschreven processen?
- Welke producten brengen de in ASL omschreven processen voort?
- Wat zijn de voordelen en valkuilen van de processen?
- Hoe past u het raamwerk van ASL toe?
- Wat is de plaats van het applicatiebeheer?
- Welke activiteiten moet u op operationeel, tactisch en strategisch niveau uitvoeren om alignment met de business te houden?

BiSL: hoe richt u het operationele functionele beheer en het informatiemanagement in?

- Welke processen vallen onder de Business Information Services Library (BiSL)?
- Wat zijn de doelen en specifieke kenmerken van de in BiSL omschreven processen?
- Welke producten brengen de in BiSL omschreven processen voort?
- Wat zijn de voordelen en valkuilen van de processen?
- Hoe past u het raamwerk van BiSL toe?
- Wat is de rol van functioneel beheer en informatiemanagement in uw organisatie?
- Wat zijn de hoofdprocessen van het werkveld van de functioneel beheerder en de informatiemanager?
- Hoe slaat BiSL een brug tussen de bedrijfsprocessen en de ICT?

.....

Interactie: hoe verhouden ITIL, BiSL en ASL zich tot elkaar?

- Hoe typeert u de relaties tussen het functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer?
- Hoe verhouden ITIL, BiSL en ASL zich tot elkaar?
- Kunt u ASL en BiSL zien als aanvullingen op tekortkomingen van ITIL?
- Wat zijn de overlappings tussen de drie raamwerken?

.....

Keuzes: hoe selecteert u juist die elementen uit de verschillende raamwerken, die uw IT beheerprocessen optimaliseren?

- Wat zijn de meerwaardes van ITIL, BiSL en/of ASL voor uw organisatie?
- Waarom zijn ITIL, BiSL of ASL alleen niet voldoende?
- Hoe creëert u draagvlak bij uw beheerders voor de veranderingen die gepaard gaan met het invoeren van ITIL, BiSL, en/of ASL?
- Welke alternatieven bestaan er naast ITIL, BiSL en ASL?

.....

Implementatie: wat zijn de belangrijkste criteria voor het succesvol implementeren van de raamwerken in uw organisatie?

- Vanuit welke problemen in uw organisatie ontstaat de behoefte om de raamwerken ITIL, BiSL en ASL te implementeren?
- Hoe stuurt u met behulp van ITIL, BiSL en ASL uw processen integraal aan?

- Hoe brengt u de processen van ITIL, BiSL en ASL in kaart via procesmodellering?
- Hoe zorgt u ervoor dat u niet blijft steken op de hoofdlijnen en u zo dicht mogelijk bij de dagelijkse uitvoering van uw processen blijft?
- Hoe stemt u de ondersteuning door de verschillende beheerdisciplines op elkaar af?
- Hoe maakt u uw beheerprocessen meer volwassen op basis van verschillende modellen?
- Hoe verhouden ITIL, BiSL en ASL zich tot de Sarbanes-Oxley Act?

.....

Verandermanagement: hoe vertaalt u uw lange termijn bedrijfsdoelstellingen met ITIL, BiSL en ASL?

- Hoe vertaalt u de uit de vraagkant geïnitieerde processen richting serviceteam naar changes en beheer van de applicaties en de techniek?
- Wat zijn de processen die zorgen voor het realiseren van gewenste wijzigingen in de informatievoorziening?
- Hoe verhoudt het drieluik ITIL, BiSL en ASL zich tot IT Governance?
- Hoe past u ITIL, BiSL en ASL toe in een veranderende omgeving?



Deze training is ontwikkeld voor:

- IT Managers
- IT Directors
- Proces Managers
- IT Service Managers
- Informatiemanagers
- Applicatiebeheerders
- Functioneel Beheerders
- Technisch Beheerders
- Business Analisten
- IT-Adviseurs/ -Consultants

Inhoud van de training:

- Introductie ITIL, BiSL & ASL
- ITIL: hoe beheert u uw IT infrastructuur en stuurt u uw ICT services aan?
- ASL: hoe stuurt u op een verantwoorde manier het beheer en onderhoud van uw applicatiestructuur aan?
- BiSL: hoe richt u het operationele functionele beheer en het informatiemanagement in?
- Interactie: hoe verhouden ITIL, BiSL en ASL zich tot elkaar?
- Keuzes: hoe selecteert u juist die elementen uit de verschillende raamwerken, die uw IT beheerprocessen optimaliseren?
- Implementatie: wat zijn de belangrijkste criteria voor het succesvol implementeren van de raamwerken in uw organisatie?
- Verandermanagement: hoe vertaalt u uw lange termijn bedrijfsdoelstellingen met ITIL, BiSL en ASL?

Uw contact bij IIR

Vragen?

Wilt u meer inhoudelijke informatie of advies over deze training?
Neem dan contact op met Jeremy Stevens via 020 - 580 54 55
of per e-mail j.stevens@iir.nl



Maatwerk?

Uw hele team specifiek trainen?
IIR verzorgt deze training ook
InCompany, helemaal afgestemd op
uw wensen!

Neem contact op met Miranda
Goossens via 020 - 580 54 55 of per
e-mail m.goossens@iir.nl

Schriftelijke intake

Geef van te voren uw leerdoelen door aan de trainer.

Sla de brug tussen technisch-, functioneel- en applicatiebeheer om uw bedrijfsprocessen te optimaliseren!

Fax naar 020-580 5454

JA, ik wil graag deelnemen aan de training:
Integratie ITIL, BiSL & ASL

Amsterdam; 8 & 9 maart 2010 T6120

Organisatie: _____
Adres/Postbus: _____
Postcode/Plaats: _____ B1515

Deelnemer 1: _____ m/v
Functie: _____
Afdeling: _____
Telefoon direct: _____
Fax: _____ E-mail: _____
Mobiel nummer: 06- _____

Deelnemer 2: _____ m/v
Functie: _____
Afdeling: _____
Telefoon direct: _____
Fax: _____ E-mail: _____
Mobiel nummer: 06- _____

Ja, ik blijf graag op de hoogte van nieuws op mijn vakgebied: via e-mail via fax

Ja, ik blijf graag op de hoogte van nieuws op mijn vakgebied: via e-mail via fax

Ik ben geïnteresseerd in de volgende interessegebieden:

IT Management/Beheer IT Security Networks

Ik ben geïnteresseerd in de volgende interessegebieden:

IT Management/Beheer IT Security Networks

Deze training volgen met uw hele team? IIR verzorgt deze training ook InCompany vanaf 5 personen.

Profiteer van aantrekkelijke tarieven en neem voor een vrijblijvende offerte contact op met Miranda Goossens via 020 - 580 54 55 of per e-mail m.goossens@iir.nl

Uw investering

De prijs van deze training bedraagt € 1.649,-. De trainingsprijs is altijd inclusief lunches, consumpties en werkboek en exclusief lokale BTW-heffing.

Inschrijvingsvoorwaarden

Vervanging/annulering

Bevestig uw annulering schriftelijk (per brief of fax) uiterlijk 2 weken voor aanvang van de training, en ontvang een restitutie van de deelnamekosten minus 10% + BTW. Vanaf deze datum bent u de volledige deelnamekosten verschuldigd. In geval van ziekte kunnen wij u overplaatsen naar een andere trainingsdatum, mits wij 3 dagen na de trainingsdatum in het bezit zijn van een schriftelijk bewijs van de arts of van personeelszaken. Indien dit niet beschikbaar is, brengen wij u de volledige trainingsprijs in rekening. U kunt natuurlijk altijd een vervanger sturen. Indien u van trainingsdatum wilt veranderen kan dat tot 1 maand voor aanvang van de training kosteloos, tot 14 dagen voor de training tegen betaling van € 50,- administratiekosten + BTW, daarna wordt de volledige trainingsprijs in rekening gebracht. Bij een tweede verzoek tot verplaatsing brengen wij u € 150,- administratiekosten + BTW in rekening. IIR BV. Kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele fouten in druk- en zetwerk. Tevens behoudt IIR zich het recht voor het programma aan te passen of te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen.

Betalen

U kunt betalen door: Overschrijving op ABN Amro rekening 54.73.88.942 t.n.v. IIR B.V. onder vermelding van ons factuurnummer en 'Integratie ITIL, BiSL & ASL', trainingscode T6120. Uw betaling dient binnen 10 dagen en uiterlijk 1 dag voor aanvang van de training binnen te zijn.

Gegevensregistratie

Uw gegevens worden door IIR geregistreerd en gebruikt om u op de hoogte te houden van ons aanbod en van producten en diensten van zorgvuldig geselecteerde bedrijven. Daarvoor kunnen wij uw gegevens ter beschikking stellen aan derden.

Geef hier aan indien u niet schriftelijk op de hoogte gehouden wilt worden van aanbiedingen van IIR of derden. Bij onjuiste adressering, bel 020 580 5470 of stuur een e-mail naar database@iir.nl

Algemene voorwaarden

Op alle aanbiedingen zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze zijn gedeponereerd bij de K.v.K te Amsterdam, onder nummer 33200358. De Algemene Voorwaarden zijn te downloaden op onze website en kunnen u op verzoek kosteloos worden toegezonden.