

BEST PRACTICE

# ITIL® Pocketguide

2011 EDITIE



Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.  
For information and printed versions please see [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# ITIL® 2011 EDITIE - POCKETGUIDE

## Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over Best Practices, methodes en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT en IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement, en:
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals *Best Practice*, *The Open Group series*, *Project management* en *PM series*.

Op de website van Van Haren Publishing is in de **Knowledge Base** een groot aanbod te vinden van whitepapers, templates, gratis e-books, docentenmateriaal etc. Ga naar [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net).

Van Haren Publishing is tevens de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, onder andere: Agile Consortium, ASL BiSL Foundation, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, Ngi, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen per domein zijn:

### IT en IT-management

ABC of ICT™  
ASL®  
CATS CM®  
CMMI®  
COBIT®  
e-CF  
ISO 17799  
ISO 20000  
ISO 27001/27002  
ISPL  
IT Service CMM  
ITIL®  
MOF  
MSF  
SABSA

### Architecture (Enterprise en IT)

ArchiMate®  
GEA®  
Novius Architectuur Methode  
TOGAF®

### Business Management

*BABOK® Guide*  
BiSL®  
BRMBOK™  
EFQM  
eSCM  
IACCM  
ISA-95  
ISO 9000/9001  
Novius B&IP  
OPBOK  
SAP  
SixSigma  
SOX  
SqEME®

### Project-, Programma- en Risicomanagement

A4-Projectmanagement  
DSDM/Atern  
ICB / NCB  
ISO 21500  
MINCE®  
M\_o\_R®  
MSP™  
P3O®  
*PMBOK® Guide*  
PRINCE2®

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)



# ITIL<sup>®</sup> 2011 Editie - POCKETGUIDE

**Jan van Bon**



# Colofon

Titel:	ITIL® 2011 Editie - Pocketguide
Auteur:	Jan van Bon
Uitgever:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Ontwerp & layout:	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
ISBN Hardcopy:	978 90 8753 677 0
ISBN eBook:	978 90 8753 926 9
ISBN ePub:	978 90 8753 977 1
Editie:	Eerste druk, eerste oplage, februari 2012 Eerste druk, tweede oplage, oktober 2012 Eerste druk, derde oplage, juni 2013 Eerste druk, vierde oplage, februari 2014 Eerste druk, vijfde oplage, april 2015

©Van Haren Publishing 2012

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel deze uitgave met de grootst mogelijk zorg is opgesteld, kan noch de redactie, noch de uitgever enige aansprakelijkheid aanvaarden voor schade voortvloeiend uit fouten of onvolkomenheden in de tekst.

© Crown copyright 2011. Reproduced under license from AXELOS Limited: diagrams 2.1, 3.1, 3.2, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 7.3

## TRADEMARK NOTICES

ITIL®, M\_o\_R®, and PRINCE2® are a registered trade mark of AXELOS Limited.

The ITIL Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited.

PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

*PMBOK® Guide* is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

# Voorwoord

Deze beknopte samenvatting biedt een praktische en waardevolle inleiding in de stof die wordt besproken in de vijfdelige ITIL-manual. De pocketguide is gebaseerd op de nieuwste versie, ITIL 2011, en gaat in op de structuur en denkwijze van de nieuwe servicelevenscyclus en de daarin beschreven processen en functies. Deze nieuwste samenvatting is ook uitstekend bruikbaar voor iedereen die een oudere versie van ITIL volgt en op zoek is naar een brug naar de laatste versie.

ITIL 2011 Editie is een update, niet een nieuwe versie. De update is gemaakt om een aantal fouten en inconsistenties weg te nemen, een aantal verbeteringen aan te brengen, en een aantal onderwerpen aan te vullen zodat ITIL een bredere dekking heeft en beter bestudeerd kan worden. Het ITIL servicestrategieboek is herzien, om ervoor te zorgen dat de concepten op een heldere, precieze en toegankelijke wijze worden uitgelegd.

Deze pocketguide biedt de lezer een snelle referentie naar de basisconcepten van ITIL 2011 Editie. Lezers kunnen de publicatie “IT-servicemanagement op basis van ITIL 2011 Editie” of de ITIL-manuals (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation en Continual Service Improvement) gebruiken voor meer uitleg en begeleiding.

Ik ben er van overtuigd dat deze nieuwe pocketguide een uitstekende referentie is voor alle vakmensen, studenten en anderen die een beknopte samenvatting zoeken van de kernelementen van ITIL 2011.

Jan van Bon

# Dankwoord

Deze compacte samenvatting van de ITIL-kernboeken is herzien na de officiële publicatie van ITIL 2011. De pocketguide is geproduceerd door het team dat ook de publicatie “Foundations van ITIL v3” heeft ontwikkeld.

Vanwege continuïteitsredenen is het reviewteam van het Foundationboek ook gebruikt voor de ITIL v3 pocketguide. Bovendien zijn alle leden van IPESC, itSMF’s internationale publicatiecommissie, verzocht om aan de review deel te nemen. Dertien itSMF-chapters namen actief deel aan de review, in totaal waren er achttien reviewers die hun bevindingen na het reviewen van de tekst hebben ingeleverd.

Deze reviewers zijn:

- Rob van der Burg, Microsoft, Nederland
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Nederland
- Dani Danyluk, Burntsand, itSMF Canada
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Switzerland
- Karen Ferris, itSMF Australië
- Peter van Gijn, Logica, Nederland
- Kevin Holland, NHS, Engeland
- Ton van der Hoogen, Tot Z Diensten BV, Nederland
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israël
- Wim Hoving, BHVB, Nederland
- Brian Johnson, CA, Verenigde Staten van Amerika
- Steve Mann, Opsys-sm2, itSMF België
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan

- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Nederland
- Ton Sleutjes, Capgemini Academy, Nederland
- Maxime Sottini, iCONS - Innovative Consulting S.r.l., itSMF Italië

De Engelstalige 2011 Editie van de pocketguide is gereviewed door een kleiner team, omdat er slechts sprake was van een beperkte update.

- Rob van der Burg, Microsoft, Nederland
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Peter van Gijn, Logica, Netherlands
- Kevin Holland, NHS, Engeland
- Steve Mann, Opsys-sm2, itSMF België
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan

Alle reviewers hebben hun waardevolle tijd besteed aan een gedetailleerde review van de tekst van de Engelse editie van dit boek. Centraal stond de vraag: “Is de inhoud van deze pocket een correcte afspiegeling van het originele ITIL-materiaal, gegeven de beperkingen van een pocketguide?” Honderden waardevolle verbeteringen zijn door de reviewers opgeleverd waarmee ze significant hebben bijgedragen aan de kwaliteit van deze pocketguide. Ik wil ze daarvoor hartelijk danken.

De review is gemanaged door het redactieteam van Inform-IT, Kenniscentrum voor Servicemanagement. Dit team managede de ontwikkeling van de pocketguide, en heeft ervoor gezorgd dat de reviewprocedures nauwkeurig zijn gevolgd en dat alle issues naar tevredenheid van de reviewers zijn afgehandeld.



De uitgebreide expertise van het reviewteam en de professionele ondersteuning van het redactieteam heeft geleid tot een pocketguide die een uitstekende entree is tot de kernboeken van ITIL. We zijn erg tevreden met het resultaat dat van grote waarde zal zijn voor vakgenoten die op zoek zijn naar een compact overzicht van ITIL.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Dankwoord</b>	<b>6</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1 Wat is ITIL?	13
1.2 Waarom is ITIL succesvol?	14
1.3 ITIL-examens	14
1.4 Indeling van deze pocketguide	16
1.5 Hoe kunt u dit boek gebruiken?	16
<b>2 Inleiding op de servicelevenscyclus</b>	<b>19</b>
2.1 Definitie van servicemanagement	19
2.2 Interne en externe klanten	20
2.3 Interne en externe services	20
2.4 Overzicht van de servicelevenscyclus	20
2.5 Functies en processen	23
2.6 Organisatiestructuur	24
2.7 ITIL 2011 Lifecycleclustering	27
2.8 Het procesmodel en de kenmerken van processen	30
2.9 Kernbegrippen	31
<b>3 Levenscyclusfase: Servicestrategie</b>	<b>43</b>
3.1 Inleiding	43
3.2 Basisbegrippen	43
3.3 Processen en andere activiteiten	45
3.4 Strategiemangement voor IT-services	46
3.5 Serviceportfoliomanagement	47
3.6 Financieel management voor IT-services	51
3.7 Demandmanagement	62
3.8 Klantrelatiemanagement	65

3.9	Governance	67
3.10	Organisatie	68
3.11	Methoden, technieken en tools	70
3.12	Implementatie en operatie	70
<b>4</b>	<b>Levenscyclusfase: Service-ontwerp</b>	<b>75</b>
4.1	Inleiding	75
4.2	Basisbegrippen	75
4.3	Processen en overige activiteiten	78
4.4	Ontwerpcoördinatie	80
4.5	Servicecatalogusmanagement	82
4.6	Servicelevelmanagement	85
4.7	Beschikbaarheidsmanagement	89
4.8	Capaciteitsmanagement	93
4.9	IT service continuity management	96
4.10	Informatiesecuritymanagement	98
4.11	Toeleveranciersmanagement	102
4.12	Technische activiteiten in service-ontwerp	106
4.13	Organisatie	110
4.14	Methoden, technieken en tools	111
4.15	Implementatie en operatie	111
<b>5</b>	<b>Levenscyclusfase: Servicetransitie</b>	<b>115</b>
5.1	Inleiding	115
5.2	Basisbegrippen	115
5.3	Processen en overige activiteiten	116
5.4	Transitieplanning en -support	118
5.5	Changemanagement	120
5.6	Serviceasset- en configuratiemanagement	124
5.7	Release- en deploymentmanagement	129
5.8	Servicevalidatie en -testen	132
5.9	Change-evaluatie	135

5.10 Kennismanagement	137
5.11 Organisatie	139
5.12 Methoden, technologie en tools	140
5.13 Implementatie en operatie	141
<b>6 Levenscyclusfase: Serviceproductie</b>	<b>143</b>
6.1 Inleiding	143
6.2 Basisbegrippen	143
6.3 Processen en andere activiteiten	145
6.4 Eventmanagement	146
6.5 Incidentmanagement	151
6.6 Request fulfilment	154
6.7 Problemmanagement	159
6.8 Toegangsbeheer	163
6.9 Algemene serviceproductieactiviteiten	166
6.10 Organisatie	174
6.11 Methoden, technieken en tools	180
6.12 Implementatie en operatie	180
<b>7 Levenscyclusfase: Continue serviceverbetering</b>	<b>183</b>
7.1 Inleiding	183
7.2 Basisbegrippen	183
7.3 Processen en andere activiteiten	188
7.4 Zevenstapverbeterproces	188
7.5 Organisatie	192
7.6 Methoden, technieken en tools	193
7.7 Implementatie en operatie	197
<b>Acroniemen</b>	<b>199</b>
<b>Referenties</b>	<b>202</b>



# 1 Inleiding

Deze pocketgide biedt de lezer een overzicht van de basisbegrippen van ITIL (ITIL 2011). Voor meer uitleg en inzicht verwijzen wij u naar de publicatie “IT-servicemanagement op basis van ITIL 2011 Editie” of de ITIL-kernboeken (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation and Continual Service Improvement).

## 1.1 Wat is ITIL?

De Information Technology Infrastructure Library™ (ITIL) biedt een gestructureerde aanpak voor het leveren van de gewenste kwaliteit van IT-services. ITIL is ontwikkeld in de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw, door CCTA (Central Computer en Telecommunications Agency, nu het Office of Government Commerce, OGC), in opdracht van de Britse overheid. Sinds die tijd staat ITIL niet alleen voor het framework, maar ook voor de benadering en de filosofie die wordt gedeeld door de mensen die er in de praktijk mee werken. Er is nu twee keer een nieuwe versie van ITIL uitgekomen, de eerste keer in 2000-2002 (V2), en de tweede keer in 2007 (V3). Van de laatste is nu de voor u liggende update verschenen.

Verschillende organisaties zijn betrokken bij het onderhouden van ITIL als de ‘best practice’ voor IT-servicemanagement:

- *AXELOS* - Capita heeft 51% van de aandelen; OGC heeft 49% van de aandelen. Eigenaar van ITIL, bevordert het gebruik van best practices op tal van gebieden, waaronder IT-servicemanagement. AXELOS is ook verantwoordelijk voor het beheer van de ITIL-rechten, de certificering van ITIL-examens en accreditatie van trainingsorganisaties.

- *itSMF (IT Service Management Forum)* - Een wereldwijde, onafhankelijke, internationaal erkende non-profitorganisatie die gericht is op het ondersteunen van de ontwikkeling van IT-servicemanagement. Ze bestaat uit een groeiend aantal nationale afdelingen (50+), met itSMF International als het toezichthoudende orgaan.
- *Exameninstituten* - Om de levering van ITIL-examens op wereldwijd niveau te ondersteunen, heeft AXELOS een aantal exameninstituten geaccrediteerd, namelijk APMG International, BCS-ISEB, CERT-IT, CSME, DANSK IT, DF Certificering, EXIN, Loyalist Certification Services, PEOPLECERT Group en TÜV SÜD Akademie. Zie [www.ital-officialsite.com](http://www.ital-officialsite.com) voor recente informatie.

## 1.2 Waarom is ITIL succesvol?

ITIL combineert een aantal eigenschappen die het tot een waardevol en effectief instrument maken voor dat ene belangrijke doel: het leveren van waarde aan de business. Het is vendorneutraal, zodat het op iedere organisatie kan worden toegepast, welke producten daar ook gebruikt worden. Het is niet voorschrijvend, zodat het kan worden gevolgd en aangepast in alle bedrijfstakken, of het nu overheid of bedrijfsleven betreft, in- of extern, klein of groot. ITIL is best practice: het vertegenwoordigt de lessen van de bestpresterende organisaties in de IT-servicesbranche.

## 1.3 ITIL-examens

In 2007 lanceerde de APM Group een nieuw kwalificatieschema voor ITIL, op basis van ITIL V3. Het schema van ITIL V2 werd medio 2011 buiten werking gesteld. Kandidaten met een ITIL V3-certificaat hoeven niet opnieuw examen te doen

om gecertificeerd te worden volgens ITIL 2011. Er worden geen Bridge-examens gepland voor deze update, omdat de kernelementen van ITIL niet significant zijn veranderd.

ITIL V2 kende kwalificaties op drie niveaus:

- *Foundation Certificate* in IT Service Management
- *Practitioner Certificate* in IT Service Management
- *Manager Certificate* in IT Service Management.

De ITIL V2-examens waren een groot succes. Tot 2000 zijn ongeveer 60.000 certificaten uitgereikt, maar daarna groeide het aantal explosief, en in 2006 werd de grens van 500.000 ITIL-certificaten doorbroken.

Voor ITIL V3 werd een geheel nieuw stelsel van kwalificaties opgezet, dat ook voor ITIL 2011 geldt. Er zijn vier kwalificatieniveaus:

- Foundation Level
- Intermediate Level - (Lifecycle Stream & Capability Stream)
- ITIL Expert
- ITIL Master Qualification.

Vanaf januari 2012 worden alleen nog examens volgens ITIL editie 2011 afgenomen.

Voor elke lifecycle-fase zijn vaardigheden en ervaring vereist, om in die fase effectief en efficiënt te kunnen functioneren. Kernvaardigheden en -competenties omvatten inzicht in de bedrijfsprocessen, inzicht in de waarde die IT kan bijdragen aan de business, klantgerichte vaardigheden, en het kunnen omgaan met best practice en procedures. Skills Framework for the



Information Age (SFIA) is een veelgehanteerd referentiemodel voor IT-organisaties. SFIA definieert een standaard skills-structuur voor taken en kerncompetenties.

Meer informatie over de actuele status van het kwalificatiestelsel kunt u vinden op de website van ITIL: [www.ital-officialsite.com/qualifications](http://www.ital-officialsite.com/qualifications).

## **1.4 Indeling van deze pocketguide**

Hoofdstuk 2 introduceert de servicelevenscyclus, in de context van de algemene principes van IT-servicemanagement, en beschrijft de processen en functies die aan de orde komen in de verschillende levenscyclusfasen: servicestrategie, serviceontwerp, servicetransitie, serviceproductie en continue serviceverbetering. Dit hoofdstuk geeft algemene informatie over de uitgangspunten van processen, teams, rollen, functies, posities, tools en andere elementen die van belang zijn. Het laat ook zien hoe de 26 processen, de algemene activiteiten, en de functies zijn ondergebracht in de vijf kernboeken van ITIL.

In hoofdstuk 3 tot en met 7 wordt worden de processen en functies uitgebreider beschreven. Van elk proces en elke functie wordt de volgende informatie gegeven:

- inleiding
- basisbegrippen
- activiteiten.

## **1.5 Hoe kunt u dit boek gebruiken?**

De pocketguide bevat alle stof die nodig is voor het ITIL Foundation examen en kan dus gebruikt worden als integraal naslagwerk bij de voorbereiding op het examen.

Wie vooral geïnteresseerd is in de servicelevenscyclus kan zich concentreren op de hoofdstukken 1 en 2. De lezer die voor zijn of haar praktijk snel informatie zoekt over een of enkele onderwerpen uit de ITIL-boeken kan zich verdiepen in een van de andere hoofdstukken.