

Integrated Service Management (ISM) Foundation

Cursusduur: 2 Dagen Cursuscode: ISMF

Beschrijving:

Een succesvol samenwerkend team heeft één doel, taal en basiswerkwijze. De ISM Foundation training levert de basiskennis die daarvoor nodig is.

De taal die in IT-afdelingen wordt gesproken is traditioneel gevormd door ITIL en in toenemende mate door DevOps. In de ISM Foundation training wordt de uitgebreide ITIL-kennis met o.a. 34 practices compact gebundeld in de 7 basisprocessen die in iedere IT-afdeling voorkomen. Door deze focus komt de nadruk op die onderwerpen en praktische begrippen die dagelijks worden gebruikt. De kern van modern service management komt in een logische samenhang aan de orde zoals de processen, Customer Value, DevOps, etc en voorzien van praktische tips en tricks door trainers met uitgebreide praktijkervaring. Door de nuchtere uitleg krijgen de deelnemers inzicht in de samenhang van de werkzaamheden van de IT-afdeling en leren één begrippenkader en taal te hanteren. ISM is de basis voor de toepassing van ITIL en DevOps, beperkt zich tot de kern van IT Service Management en is daarmee het praktische alternatief. Deze training geeft de kennis voor het optionele officiële examen.

Doelgroep:

Iedereen die werkzaam is in een IT-organisatie weet dat het belangrijk is dat we allemaal dezelfde taal spreken. De training is daarom gericht op die mensen die een rol hebben in een IT-beheerorganisatie.

Doelstelling:

- Een succesvol samenwerkend team herkent het doel van IT-dienstverlening en de werkwijze die daar toe leidt. Ze spreekt één taal en heeft hetzelfde begrippenkader. Het aanleren van deze basiskennis is het gevolg van deze praktische ISM Foundation training.
- De werkwijze van IT-afdelingen is gevormd door ITIL, maar in de loop van de jaren zijn daar allerlei methoden, technieken en werkwijzen aan toe gevoegd, zoals DevOps, Agile, Lean en Experience Management. Hiermee is het vakgebied steeds volwassen geworden. We spreken daarom ook van Modern Service Management. In ISM komt dit samen in een praktische en toepasbare vorm samen. Het Operating model beschrijft hoe de dienstverlening tot stand komt. Dit omvat onder andere het procesmodel met de 7 basisprocessen en de 3 waardestromen (valuestreams), maar ook de inrichting van de organisatie en de rol van de klant en toeleveranciers.
- Ook komt het Besturingsmodel aan de orde: Hoe wordt een IT-organisatie bestuurd, wat zijn de doelen en hoe herken je de resultaten en hoe kan een organisatie groeien in kwaliteit.

Vereiste kennis en vaardigheden:

Er is geen specifieke vooropleiding noodzakelijk.

Examens en certificering

De ISM Foundation training is een goede voorbereiding op het optionele ISM Foundation examen.

Examen specificities Certified ISM Foundation (CISMF):

- Aantal vragen: 40
- Duratie (minuten) van exam: 60 min.
- Pass Mark – X% (X marks): 65%
- Open/Gesloten boek: gesloten
- Beschikbare Talen: Nederlands en Engels
- Papier of online examen: online examen

Cursusinhoud:

De inhoud van de training wordt geheel bepaald door de inhoud van de standaard ISM-methode:

- verwerven van kennis en inzicht op het gebied van IT-servicemanagement
- leren abstraheren en nuanceren bij beheervraagstukken
- hanteren van een procesmodel in de context van besturingsvraagstukken
- inzicht verkrijgen in de toepassing van de bedrijfsmiddelen People, Process en Product
- leren hoe de invloed van omgevingsfactoren in de context van beheer kan worden geplaatst (bijv. in een situatie waarin geoutsourced is)
- leren verbeteren met inzet van een methodische aanpak volgens ISM.

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein