



ISM-Foundation

(in samenwerking tussen BHVB en NOVI/Hogeschool NOVI)

IT Service Management en NOVI

IT Service Management is een relevant vakgebied; Op dat gebied is ITIL® de facto standaard. Met de komst van ITIL® Versie 3 wordt echter een complexiteit en kosten veroorzakende weg ingeslagen. Nieuwe, weliswaar relevante, aandachtsgebieden zijn toegevoegd in plaats van die te integreren in een degelijke structuur en architectuur. De toepasbaarheid en consistentie van ITIL® zijn daardoor niet vergroot. De opleiding- en certificeringkosten zijn hoog, de certificeringstructuur is complex, de waarde (en bekendheid) van certificaten is buiten de ICT gering.

Hogeschool NOVI is toonaangevend voor wat betreft de dienstverlening op het gebied van IT Service Management; in het aanbod zijn opgenomen:

- De kopstudie met specialisatievakken Service Management is jaren geleden in samenwerking met ITSMF ontwikkeld en permanent geactualiseerd;
- Een duurzamer alternatief voor ITIL-aanbod® (de leergang ITSM) is direct na verschijning van Versie 3 beschikbaar gekomen;
- Een leergang ISM-methode™, waarin de ISM-methode wordt behandeld met daarin het direct toepasbare ISM-framework, het procesmodel en de uitdieping naar People, Process en Product. Het eerste vak is een ISM Foundation.

Deze opleidingen liggen in het verlengde van elkaar; elk ervan levert per onderdeel (“vak”) studiepunten HBO op als men op HBO-niveau toetsen met goed gevolg aflegt. Iemand die enkele of alle vakken van de Leergang ISM heeft gevolgd, kan additionele onderdelen uit de Leergang ITSM volgen en aansluitend kopstudievakken volgen voor zover interessant en relevant.

NOVI wil “Duurzaam ontwikkelen” van mensen en organisaties is langere termijn gericht. Het betekent volgens NOVI aandacht voor het ontwikkelen en certificeren van inzicht met effect op het handelen van mensen. Dit leertraject is gericht op duurzaamheid:

- qua niveau: er wordt opgeleid en getoetst op verdergaand niveau dan kennis-alleen. Toepasbare kennis!
- qua bekendheid, bruikbaarheid en geldigheid van het certificaat, de titel: met een bachelortitel kom je heel Europa door.
- leermethode Action Learning: gericht op maken, doen, toepassen.
- duurzaam: qua resultaat: gericht op begrijpen, kunnen en doen in plaats van kennen.

ISM™

De ISM-methode is een sterk aan populariteit winnend servicegericht framework voor IT-beheer. De toenemende twijfel over de toepasbaarheid van ITIL v3® ligt mede aan de basis van het groeiend succes van het ISM-framework. ISM richt zich naast de processen ook nadrukkelijk op de menskant en op de tooling, voor zover die essentieel zijn voor goed IT-beheer.

Uniek aan ISM is dat het geen referentiemodel is maar een toepassingsmodel, met als uitgangspunt dat alle IT-beheer organisaties als doel hebben het leveren van goede IT-diensten. En als het doel gelijk is zijn de processen, gericht op dat doel, dat ook. Een groot aantal IT-beheer organisaties in Nederland werkt dan ook al op basis van exact het zelfde procesmodel.

In samenwerking met Bureau Hoving & Van Bon (de ontwikkelaars van ISM) is de HBO leergang ISM ontwikkeld waarin de visie op dienstverlening, de structuur en inhoud van het ISM-framework (Process, People, Product) en de cultuuraspecten

uitgebreid worden behandeld. Voorafgaande aan deze leergang kan een ISM-Foundation worden gevolgd, die een overzicht biedt van basisbeginselen en werkwijzen. De ISM-foundation kan ook zelfstandig gevolgd worden.

ISM Foundation

Het eerste vak uit de leergang kan als aparte Foundation cursus worden gevolgd. Er zijn twee varianten:

- een Foundation cursus zonder meer: men volgt de les en ontvangt een bewijs van deelname. Duur 3 dagen (aaneengesloten).
- een Foundation cursus met huiswerk en een werkstuk (als toets). Duur: 3 dagen met tussenpozen van 1 week.

Doelgroep

De ISM Foundation is geschikt voor meerdere doelgroepen:

1. mensen die ISM en/of FSM willen gaan toepassen en/of werkzaam zijn of willen zijn bij het sterk groeiend aantal organisaties dat ISM in de praktijk al toepassen.

2. mensen die kennis willen nemen van ISM.




Doordat ISM door vele organisaties direct als standaard wordt toegepast is de opleiding niet alleen gericht op inzicht en vaardigheden maar gelijktijdig ook een praktijkopleiding in het hanteren van de standaard.

Dat kan de start van een traject zijn van meer willen leren van IT Service Management. Voor hen is “meegenomen” dat de opleiding een HBO-niveau heeft, die dus studiepunten oplevert.

Per persoon zal gekeken moeten worden wat mogelijkheden zijn en wat noodzakelijk is om het HBO-traject af te leggen of te completeren. Mogelijkheden daarvoor zijn vrijwel eindeloos; op Service Management gebied kan gedacht worden aan:

- de ITSM leergang, een substituuat voor ITIL®, of onderdelen daarvan;
- de kopstudie Service Management of onderdelen daarvan.

Kenmerkende eigenschappen van de opleiding:

-  ISM is als de facto standaard bepalend voor de opleiding.
-  Een werkstuk komt uit de eigen praktijk van de student tenzij er een “barrière” is.
-  Elk goed afgesloten vak (cijfer voldoende) levert studiepunten (ECTS) op.






Inhoud /Vakken/Onderwerpen van de ISM Foundation

- a. Uitgangspunten voor de ISM-methode
 - i. De doelstelling van IT-beheer
 - ii. Visie op IT Service Management
 - iii. Het onderscheid People, Process, Product
 - iv. Integraal Beheer
- b. De processen van ISM:
 - i. Overall proces filosofie
 - ii. Relaties tussen de 6 processen
 - iii. De hoofdlijnen van de processen

De ISM Foundation kan worden aangevuld met vakken uit de leergang (Ook HBO, met huiswerk).

Propositie

Wat maakt deze opleiding interessant?

-  De stof is onmiddellijk toepasbaar.
-  Voor mensen van niveau, die inzicht willen en op inzichtniveau kunnen leren, meer waardevol dan V3 cursussen.
-  Alternatief voor practitioners.
-  Alle vakken worden op HBO niveau getoetst en gewaardeerd; dus tellen mee voor HBO-titel.
-  Duurzamer:
 - content meer dan kennis-only
 - inzicht verwerven en kunnen.
 - de HBO (bachelor)titel is breed bekend en toepasbaar.

Nadere informatie

ISM Foundation wordt verzorgd gedurende 3 aaneengesloten dagen. Deze Foundation levert geen HBO studiepunten op.

ISM Foundation wordt ook gegeven met een interval van 1 week (3 dagen). Deelnemers krijgen huiswerk en bij een goed gemaakt werkstuk studiepunten HBO.

Lestijden zijn van 09.00 – 16.00 uur. Voor studie thuis moet eventueel een uur of 5 per week worden uitgetrokken.

Deze opleiding kan ook in huis worden verzorgd.

Kosten (exclusief BTW, exclusief boek, inclusief lesmateriaal en gebruik Leerplein):

ISM Foundation	€ 1.000,00
ISM Foundation HBO	€ 1.250,00

Regelmatig organiseert de Hogeschool NOVI informatiesessies over de verschillende kopstudies en leergangen voor belangstellenden. Zie hiervoor de [evenementenagenda](#). Aanmelden daarvoor kan door een e-mail te sturen naar info@novi.nl met als onderwerp "Aanmelding informatiesessie". Op die wijze kunt u ook andere vragen stellen.

Voor nadere informatie is NOVI bereikbaar:

Per email: info@novi.nl

Telefonisch is NOVI bereikbaar onder nummer 030-7115615.

BIJLAGE. De leergang ISM.

Volgend op vak 1 (SM Foundation HBO) is vak 2 verdiepend qua filosofie en denkwijze. De overige vakken behandelen elk één van de 6 ISM-Processen.

1. Vak 2: ISM-procesmodel
 - a. Filosofie, doelstelling, positie in 9-vlakmodel, procesintegratie systeem en applicatiebeheer, relatie processen t.o.v. de People en product componenten in de organisatie;
 - b. Toepasbaarheid standaard en mogelijkheden van standaardisatie;
 - c. Relaties tussen de processen, de functie van procescontrol, onderscheid tussen interne en externe support, de aansturing van eventuele outsourcing;
 - d. De relatie tussen processen, procedures en werkinstructies.
 - e. Onderscheid processen en functies

2. Vak 3: Service Level Management
 - a. De doelstelling van het proces – afspreken en realiseren
 - b. De hoofdelementen: Maken & onderhouden serviceafspraken, Aansturen serviceverlening, Onderhoud servicecatalogus)
 - c. De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITIL® v3

3. Vak 4: Quality Management (incl Problem-, Capacity-, Availability-, Security en Business Continuity Management)
 - a. De doelstelling van het proces – risico beheersing
 - b. De hoofdelementen: Identificeren risico's, Vaststellen oorzaken, Selecteren maatregelen, Doorvoeren maatregelen, Evalueren
 - c. De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITIL® v3

4. Vak 5: Change Management (incl Release Mgt)
 - a. De doelstelling van het proces – beheerst doorvoeren van wijzigingen
 - b. De hoofdelementen: Aannemen RFC's, Classificeren, Plannen & accorderen, Voorbereiden change, Testen & vrijgeven, Implementeren, Afsluiten
 - c. De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITIL® v3

5. Vak 6: Incident Management
 - a. De doelstelling – herstellen van de dienstverlening
 - b. De hoofdelementen: Aannemen incidenten, Categoriseren & matchen, Analyseren, Voorbereiden herstel, Herstellen, Afsluiten
 - c. De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITIL® v3

6. Vak 7: Configuration Management
 - a. Doelstelling proces - informer
 - b. De hoofdelementen: Inrichten CMDB, Registreren CI's, Verifiëren CMDB, Informeren
 - c. De relatie met andere processen en positionering t.o.v. ITIL® v3

7. Vak 8: Operations Management
 - a. Doelstelling proces – coördineren en monitoren van beheeractiviteiten
 - b. Hoofdelementen van het proces: Uitvoeren, Monitoren