

# ISM-opleidingen

Het alternatief voor ITIL-foundation  
en ITIL Service Manager



Integrated  
Service  
Management



# ISM-opleidingen door Hogeschool NOVI, ook op HBO-niveau

Het alternatief voor ITIL-Foundation en ITIL Service Manager

Nu steeds meer organisaties de ISM-methode invoeren groeit de behoefte aan passende opleidingen. Hogeschool NOVI biedt als eerste een drietal ISM-opleidingen. De gestructureerde opzet van de ISM-methode leent zich uitstekend voor het snel verkrijgen van kennis en inzicht op foundation- en expert-niveau. Het door NOVI toegepaste Action Learning - gericht op maken, doen en toepassen - sluit hier naadloos op aan.



## Wat is ISM?

ISM (Integrated Service Management) brengt IT-servicemanagement terug naar de basis van IT-dienstverlening. De compacte en logische structuur van de ISM-methode maakt het mogelijk om snel een goed overzicht te krijgen van de opbouw en inhoud van ISM. Hierdoor ontstaat de ruimte om in de opleiding naast kennis ook het nodige inzicht te krijgen in IT-service-management.

## Vervang de complexiteit van ITILv3 door de compacte structuur van ISM

ITIL® is tot nu toe breed geaccepteerd als de standaard in IT-servicemanagement. Veel organisaties hebben sinds de jaren '90 hun IT-beheer procesmatig ingericht volgens de principes van ITIL. En om succesvol procesmatig te kunnen werken, moeten de medewerkers de basisprincipes doorgronden en beheersen. De manier om deze kennis te verwerven, waren de ITIL-Foundation en servicemanagement-trainingen, vaak afgesloten met een examen.

De complexiteit en afstand tot de praktijk zijn toegenomen met de komst van ITILv3. De bijbehorende opleidingen en examens volgen deze

koers. Gevolg is dat men meer moet leren waardoor minder tijd overblijft voor het opdoen van inzicht. Het rendement voor de deelnemers en organisaties neemt daardoor af. Veel organisaties aarzelen daarom over de wijze waarop zij hun medewerkers in IT-servicemanagement willen opleiden.

### ISM: effectief door structuur en eenvoud

ISM heeft de ballast en complexiteit van ITIL sterk verminderd door het samenvoegen en integreren van processen in één compact, gestructureerd en herkenbaar procesmodel. Verder levert ISM de benodigde hulpmiddelen, organisatorische eisen en randvoorwaarden. ISM biedt elke organisatie het complete management-instrumentarium voor IT-dienstverlening en wordt door meer dan 30 grote en kleinere organisaties toegepast (in totaal meer dan 2.000 beheerders).



Door de gestandaardiseerde invoering wordt al na drie maanden begonnen met de toepassing. Daarna krijgen cultuur- en gedragsverandering aandacht op alle niveaus en wordt structureel aan kwaliteitsverbetering gewerkt.

### ISM-opleidingen geven kennis én inzicht in IT-servicemanagement

De inrichting van ISM is volledig afgestemd op het leveren van professionele IT-diensten. Samen met de logische en compacte structuur is ISM eenvoudig en snel te begrijpen. Tijdens de opleiding hoeft daarom minder tijd te worden besteed aan kennisopbouw en wordt meer nadruk gelegd op het verwerven van inzicht

en het kunnen toepassen van de procesmatige werkwijze.

Door de opleiding krijgen de deelnemers:

- kennis en inzicht in ISM-processen, procesmodel, hulpmiddelen en organisatorische eisen
- kennis en inzicht in procesmatig werken
- kennis van ITIL door deze te positioneren ten opzichte van ISM

### Doelgroepen

De ISM-opleidingen zijn bedoeld voor mensen die:

1. zich willen verdiepen in de moderne inzichten van gestructureerd IT-servicemanagement
2. ISM willen gaan toepassen en/of werkzaam zijn bij een van de in aantal sterk groeiende organisaties die ISM in de praktijk al toepassen
3. ITIL op een logische wijze willen leren kennen

HBO-studiepunten, waardoor deze boven het ITIL-Foundationniveau uitkomt.

- ISM HBO leergang - een opleiding voor procesmanagers en consultants die diepgaande kennis van ISM willen opdoen. De leergang bestaat uit acht modules van elk drie dagen, eveneens met voorbereiding en HBO-studiepunten.

Voor deze opleidingen geldt dat er wordt opgeleid en getoetst op meer dan kennis alleen. Het gaat erom dat opgedane kennis kan worden toegepast. Hiervoor wordt de leer methode Action Learning gebruikt, gericht op maken, doen en toepassen.

Alle opleidingen worden verzorgd door trainers met ruime ervaring in IT-servicemanagement en die gespecialiseerd zijn in ISM. De Foundation-opleidingen worden op verschillende locaties in Nederland verzorgd en kunnen ook op locatie plaatsvinden.



### De ISM-opleidingen

NOVI biedt u een drietal ISM-opleidingen:

- ISM Foundation - een driedaagse opleiding op ITIL-Foundationniveau, indien gewenst af te sluiten met een examen en certificaat. Deze opleiding biedt een basis die geschikt is voor iedereen die werkzaam is in IT-beheer.
- ISM Foundation HBO - een driedaagse opleiding met voorbereiding en af te sluiten met een werkstuk en



Integrated  
Service  
Management

Voor meer informatie en opleidings-  
datums surf of belt u naar:

Hogeschool NOVI  
www.novi.nl  
030 7115615

ISMportal  
www.ismportal.nl  
050 5791387

*ISM, de toekomst van gestructureerd  
IT-servicemanagement!*



Integrated  
Service  
Management

