



EXIN AMBI e-CF™:
Service and Operation

Preparation Guide

Editie 201803



AMBI e-CF™

Copyright © EXIN Holding B.V. 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

AMBI e-CF™ is a registered trademark.

No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

Inhoud

1. Overzicht	4
2. Exameneisen	7

1. Overzicht

EXIN AMBI e-CF™: Service and Operation (AMBISO.NL).

Bereik

In EXIN AMBI e-CF™: Support and Operation komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Gerbuiikersondersteuning/ User Support
- Ondersteunen van wijzigingen/ Change Support
- Dienstverlening/ Service Delivery
- Probleem management/ Problem Management

Context

Dit examen heeft betrekking op het e-CF gebied 'Run' en op een aantal van de daarin voorkomende competenties op e-CF niveau 3. Het examen richt zich op twee architectuurlagen, te weten: informatiesystemen en infrastructuur.

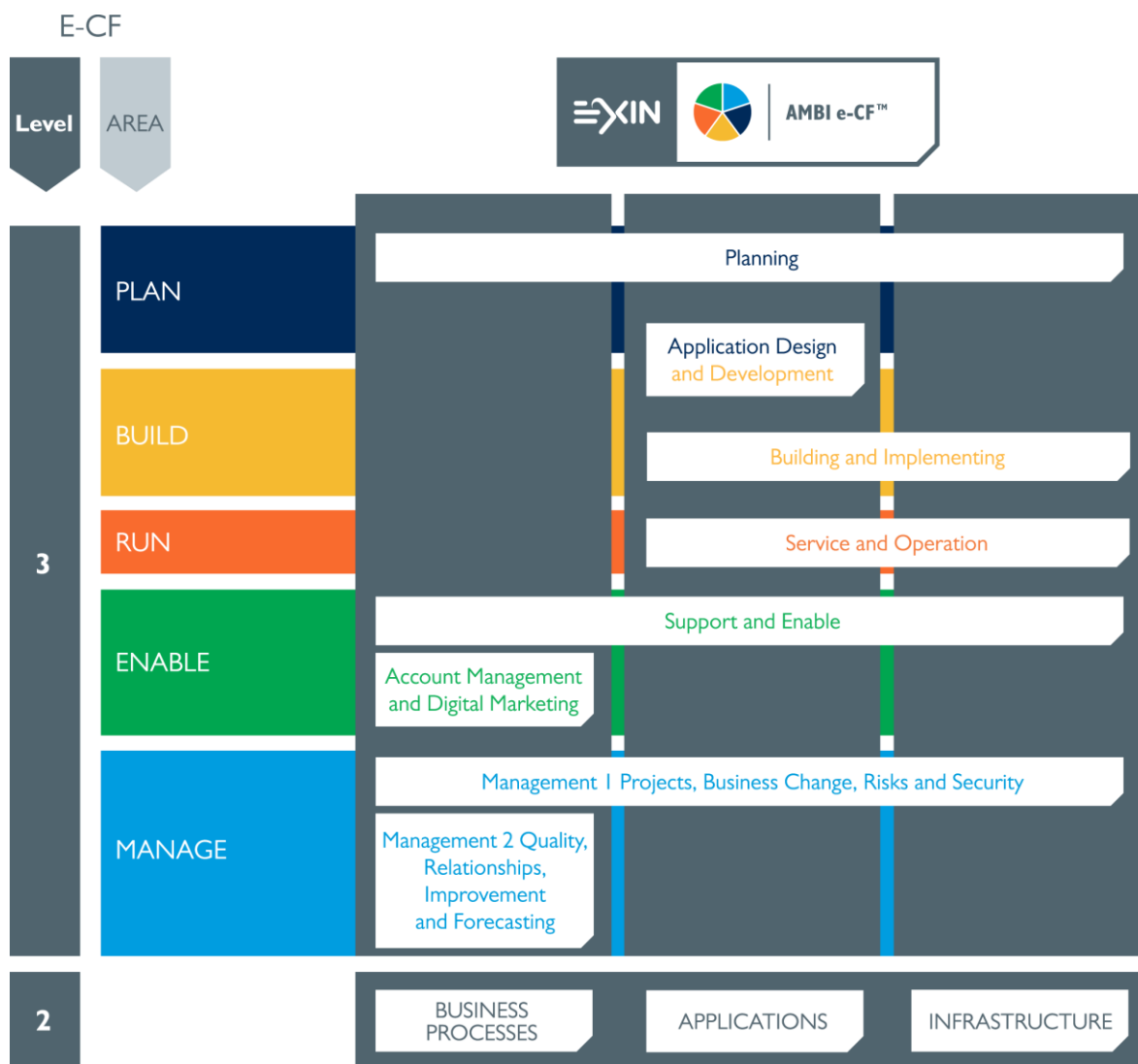
Competenties

In dit examen worden verschillende elementen van competenties van het e-CF getoetst. Het betreft kennis- en vaardigheidscomponenten zoals deze in e-CF worden genoemd. Het gaat hierbij om componenten die zich op niveau e-CF 3 bevinden. Dit is vergelijkbaar met EQF 6, oftewel bachelorniveau. Met het examen worden de in een examensetting te toetsen aspecten van een competentie afgetoetst. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan het kunnen behalen van de betreffende competentie.

Het betreft in dit examen de volgende competenties uit het e-CF:

- C1 User Support
- C2 Change Support
- C3 Service Delivery
- C4 Problem Management

Het EXIN AMBI e-CF™ kwalificatieprogramma:



Doelgroep

Dit examen is bestemd voor mensen die zich willen verdiepen in het beheer van informatiesystemen en IT infrastructuur. Het betreft onderwerpen die met name relevant zijn voor de architectuurlagen informatiesystemen en de infrastructuur.

Certificeringseisen

Het behalen van het examen EXIN AMBI e-CF™: Service and Operation.

Examendetails

Examenvorm:	Computergestuurd examen met gesloten vragen.
Aantal vragen:	40
Cesuur:	65%
Open boek/notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	120 minuten

Op dit examen is het Reglement voor de examens van EXIN van toepassing.

Voorkennis

De kennis van de basisexamens dient beheerst te worden. Het betreft een examen op e-CF 3 niveau en daarmee op EQF 6 niveau.

Contacturen

Het minimum aantal contacturen tijdens de training is 16 uur. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen, het examen zelf en lunchpauzes.

Indicatie studielast

280 uur, afhankelijk van bestaande kennis

Training provider

Een lijst van Accredited Training Organizations kunt u vinden op de website van EXIN www.exin.com.

2. Exameneisen

De exameneisen worden nader uitgewerkt in de examenspecificaties. De volgende tabel bevat de onderwerpen van de module (exameneisen), de sub-onderwerpen (examenspecificaties), het aantal vragen voor elk sub-onderwerp in het examen en het gewicht dat aan de onderwerpen van de module is toegekend.

Exameneis	Examenspecificatie	Gewicht %
C1 Gebruikersondersteuning/ User Support		25%
	C1.1 De kandidaat heeft inzicht in de aanpak van software releases en fixes.	
	C1.2 De kandidaat kan omgaan met gebruikers.	
	C1.3 De kandidaat kan fouten op de juiste wijze afhandelen.	
C2 Ondersteunen van wijzigingen/ Change Support		15%
	C2.1 De kandidaat heeft inzicht in middelen en technieken van wijzigingenbeheer en daarmee samenhangende aspecten en kan hierover communiceren.	
	C2.2 De kandidaat heeft inzicht in de impact van veranderingen en kan hierop anticiperen.	
C3 Dienstverlening/ Service Delivery		30%
	C3.1 De kandidaat heeft inzicht in IT dienstverleningen en daarmee samenhangende aspecten.	
	C3.2 De kandidaat kan de processen waaruit de strategie van IT dienstverlening bestaat, toepassen en daarvoor een planning opstellen.	
C4 Probleem management/ Problem Management		30%
	C4.1 De kandidaat heeft inzicht in het begrip probleemmanagement.	
	C4.2 De kandidaat kan de voortgang van taken monitoren, actie ondernemen bij fouten en daarover communiceren.	
Totaal		100%

Examenspecificaties

In het examen komen de volgende hoofdonderwerpen aan de orde:

- C1 User Support
- C2 Change Support
- C3 Service Delivery
- C4 Problem Management

Overlappendingen en verdiepingen

In het e-CF komen sommige kennis- en vaardigheidselementen in dezelfde of vergelijkbare vorm terug in meerdere competenties. Om een volledig beeld van een competentie te schetsen wordt in dat geval het element bij beide competenties opgenomen. Om aan te geven om welke specificaties het gaat, staat achter het nummer van de betreffende specificatie een * geplaatst. In dit examen betreft het de volgende specificaties:

Toetsterm in dit examen	= exact gelijk aan	≈ bij benadering gelijk aan
C1		
C1-K4.1		B4-K3.1

		K	B	T	A
C1	User Support				
C1.1	De kandidaat heeft inzicht in de aanpak van software releases en fixes				
C1-K4.1*	De kandidaat kan verschillende software distributiemethoden en procedures voor probleemoplossingen onderscheiden.		x		
C1-K4.2	De kandidaat kan verschillende bestandstransmissiemethoden onderscheiden in geval van softwarereparaties.		x		
C1-K5.1	De kandidaat kan informatiebronnen aangeven die mogelijke oplossingen bieden.		x		
C1.2	De kandidaat kan omgaan met gebruikers				
C1-S1.1	De kandidaat weet hoe hij gebruikers effectief moet bevragen om symptomen van problemen vast te stellen.			x	
C1-S4.1	De kandidaat kan helder communiceren met eindgebruikers en instructies geven over hoe issues aan te pakken.			x	
C1.3	De kandidaat kan fouten op juiste wijze afhandelen				
C1-S2.1	De kandidaat kan symptomen analyseren om gebruikersfouten of technische gebreken te identificeren.			x	
C1-S3.1	De kandidaat kan hulpmiddelen (support tools) inzetten ter ondersteuning van het systematisch opsporen van de oorzaak van een gebruikersfout of technisch gebrek.			x	
C1-S5.1	De kandidaat kan voorvallen registreren en coderen ter ondersteuning van de groei en integriteit van online ondersteuningsmiddelen.			x	

		K	B	T	A
C2	Change Support				
C2.1	De kandidaat heeft inzicht in middelen en technieken van wijzigingenbeheer en daarmee samenhangende aspecten en kan hierover communiceren				
C2-K4.1	De kandidaat kan aangeven welke middelen en technieken geschikt zijn voor wijzigingenbeheer met betrekking tot applicaties.			x	
C2-K4.2	De kandidaat kan aangeven welke middelen en technieken geschikt zijn voor wijzigingenbeheer met betrekking tot technische infrastructuur.			x	
C2-K5.1	De kandidaat kan aangeven wat passende beveiligingsmaatregelen zijn in een bepaalde situatie.		x		
C2-S1.1	De kandidaat kan functionele en technische specificaties delen met ICT-teams die verantwoordelijk zijn voor onderhoud en verdere ontwikkeling van ICT oplossingen.			x	
C2-S2.1	De kandidaat kan communiceren over onderhoud en ontwikkeling met ICT teams die verantwoordelijk zijn voor onderhoud en verdere ontwikkeling van ICT oplossingen.			x	

C2.2	De kandidaat heeft inzicht in de impact van veranderingen en kan hierop anticiperen				
C2-K3.1	De kandidaat kan manieren aangeven waarop bedrijfsprocessen zijn geïntegreerd en hun afhankelijkheid van ICT applicaties.		x		
C2-S3.1	De kandidaat kan de impact van functionele/technische veranderingen op gebruikers analyseren.			x	
C2-S4.1	De kandidaat kan anticiperen op alle acties die nodig zijn om de impact van veranderingen te reduceren.			x	

		K	B	T	A
C3	Service Delivery				
C3.1	De kandidaat heeft inzicht in IT dienstverleningen daarmee samenhangende aspecten				
C3-K2.1	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in IT dienstverlening met betrekking tot business informatiemanagement beschrijven.		x		
C3-K2.2	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in IT dienstverlening met betrekking tot applicaties beschrijven.		x		
C3-K2.3	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in IT dienstverlening met betrekking tot infrastructuur beschrijven.		x		
C3.2	De kandidaat kan de processen waaruit de strategie van IT dienstverlening bestaat toepassen en daarvoor een planning opstellen				
C3-S1.1	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor business information management.			x	
C3-S1.2	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor applicaties.			x	
C3-S1.3	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor technische infrastructuur.			x	
C3-K1.1	De kandidaat kan eisen aan IT dienstverlening interpreteren.		x		
C3-S3.1	De kandidaat kan de dienstverlening analyseren.			x	
C3-S2.1	De kandidaat kan documenten invullen en documentatie aanvullen die worden gebruikt bij de IT dienstverlening.			x	
C3-S3.2	De kandidaat kan de resultaten van een analyse van de dienstverlening rapporteren aan collega's.			x	
C3-S4.1	De kandidaat kan op basis van werklast en kwalificatie van personeel een planning opstellen voor een efficiënte en kosteneffectieve dienstverlening.			x	

		K	B	T	A
C4	Problem Management				
C4.1	De kandidaat heeft inzicht in het begrip probleemmanagement				
C4-1	De kandidaat kan het begrip probleemmanagement beschrijven.	x			
C4-2	De kandidaat kan basisbegrippen met betrekking tot probleemmanagement toelichten.		x		
C4-3	De kandidaat kan belangrijke processen binnen probleemmanagement beschrijven.		x		
C4-4	De kandidaat kan meeteenheden binnen probleemmanagement onderscheiden.		x		
C4-K5.1	De kandidaat kan de koppeling beschrijven tussen elementen van de infrastructuur en de impact van fouten op daaraan gerelateerde bedrijfsprocessen.		x		
C4.2	De kandidaat kan de voortgang van taken monitoren, actie ondernemen bij fouten en daarover communiceren				
C4-S1.1	De kandidaat kan de voortgang van uitvoering van taken gedurende de levenscyclus monitoren.			x	
C4-S2.1	De kandidaat kan potentiële fouten in kritieke componenten identificeren.			x	
C4-S2.2	De kandidaat kan actie ondernemen om de effecten van fouten te reduceren.			x	
C4-K2.1	De kandidaat kan rapportage procedures onderscheiden.		x		
C4-S1.2	De kandidaat kan over de voortgang van uitvoering van taken gedurende de levenscyclus effectief communiceren.			x	
C4-S5.1	De kandidaat kan op alle niveaus communiceren om te bewaken dat passende middelen intern en extern worden ingezet om uitval te minimaliseren.			x	

K = Kennisvragen
B = Begripsvragen
T = Toepassings-vragen
A = Analyse vragen

Toelichting

		K	B	T	A
C1	User Support				
C1.1	De kandidaat heeft inzicht in de aanpak van software releases en fixes				
C1-K4.1	De kandidaat kan verschillende software distributiemethoden en procedures voor probleemoplossingen onderscheiden.		x		
	<p>Aan de hand van het proces programmabeheer en distributie volgens ASL.</p> <p>Aan de hand van de processen in ITIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Change Management • Release & deployment management • Service Asset en Configuration Management • Incident en problem management <p>en daarmee samenhangende begrippen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitive Media Library (DML) • Configuration Management DataBase • Configuration Item (CI) • Media-CI • Configuration Management System (CMS) • Request for Change (RFC) <p>Aan de hand van verschillende roll-out scenario's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Big bang vs gefaseerd <ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementen van functie ○ Incrementen van locatie ○ Evolutionair • Push vs pull • Geautomatiseerd vs handmatig 				
C1-K4.2	De kandidaat kan verschillende bestandstransmissiemethoden onderscheiden in geval van software reparaties.		x		
	<p>Aan de hand van de soorten releases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grote software Releases en hardware upgrades (Major Releases) • Kleine software Releases en hardware upgrades (Minor software Releases and hardware upgrades) • Emergency software en hardware fixes (Emergency fixes) <p>en daarmee samenhangende begrippen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Known Errors • Work-arounds 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Quick Fixes • Emergency Fixes • Release unit (uitgaveniveau) • Release type <ul style="list-style-type: none"> ○ Delta release ○ Full release ○ Package release 					
C1-K5.1	De kandidaat kan informatiebronnen aangeven die mogelijke oplossingen bieden.			x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies • Omschrijving aankopen en licenties • Geautomatiseerde installatiescripts en testplannen • Bronkopieën van de software • Fall-back-scenario's 					
C1.2	De kandidaat kan omgaan met gebruikers					
C1-S1.1	De kandidaat weet hoe hij gebruikers effectief moet bevragen om symptomen van problemen vast te stellen.				x	
	<p>Aan de hand van de processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldingafhandeling (incident afhandeling) in BiSL • Call-afhandeling in ASL • Incident management in ITIL 					
C1-S4.1	De kandidaat kan helder communiceren met eindgebruikers en instructies geven over hoe issues aan te pakken.				x	
	<p>Aan de hand van de processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikerscommunicatie in BiSL • Proactieve communicatie in ASL 					
C1.3	De kandidaat kan fouten op juiste wijze afhandelen					
C1-S2.1	De kandidaat kan symptomen analyseren om gebruikersfouten of technische gebreken te identificeren.				x	
	<p>Aan de hand verschillende symptomen de impact bepalen die deze incidenten hebben en deze classificeren volgens de incidentregistratie (ITIL).</p> <p>Symptomen, zoals bijv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computer start niet op • Computer geeft geen beeld bij opstarten • Windows start traag of blijft hangen in het laadscherm • Abnormaal functionerend besturingssysteem en/of software (runtime errors, windows traag) • PC ratelt of zoemt • Traag internet • Geen internetverbinding 					

	<ul style="list-style-type: none"> • CD/DVD-station wordt niet gevonden • Printer print niet • Trage PC 				
C1-S3.1	De kandidaat kan hulpmiddelen (support tools) inzetten ter ondersteuning van het systematisch opsporen van de oorzaak van een fout of technisch gebrek.			x	
	<p>Aan de hand van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schijfopruiming en defragmentatie • Antivirusbeveiliging en malwarejager • Microsoft systeembestandscontrole • Diagnose tools voor software, hardware, geheugen 				
C1-S5.1	De kandidaat kan voorvallen registreren en coderen ter ondersteuning van de groei en integriteit van online ondersteuningsmiddelen			x	
	<p>Aan de hand van indeling van incidenten volgens ITIL Incidentbeheer naar:</p> <p><u>Domein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • centrale faciliteiten • netwerk en datacommunicatie • werkstations en terminals • gebruik en functionaliteit • organisatie en procedures <p><u>Prioriteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • impact • urgentie • verwachte inspanning 				

		K	B	T	A
C2	Change Support				
C2.1	De kandidaat heeft inzicht in middelen en technieken van wijzigingenbeheer en daarmee samenhangende aspecten en kan hierover communiceren				
C2-K4.1	De kandidaat kan aangeven welke middelen en technieken geschikt zijn voor wijzigingenbeheer met betrekking tot applicaties.			x	
	Aan de hand van ASL.				
C2-K4.2	De kandidaat kan aangeven welke middelen en technieken geschikt zijn voor wijzigingenbeheer met betrekking tot technische infrastructuur.			x	
	Aan de hand van ITIL.				

C2-K5.1	De kandidaat kan aangeven wat passende beveiligingsmaatregelen zijn in een bepaalde situatie.		x		
	Aan de hand van ISO27001: <ul style="list-style-type: none"> • Fysieke maatregelen • Technische maatregelen • Organisatorische maatregelen 				
C2-S1.1	De kandidaat kan functionele en technische specificaties delen met ICT-teams die verantwoordelijk zijn voor onderhoud en verdere ontwikkeling van ICT oplossingen.			x	
	Aan de hand van: <ul style="list-style-type: none"> • Forward Schedule of Change (FSC) • Projected Service Availability (PSA) 				
C2-S2.1	De kandidaat kan communiceren met ICT teams die verantwoordelijk zijn voor onderhoud en verdere ontwikkeling van IT oplossingen.			x	
	Aan de hand van: <ul style="list-style-type: none"> • Netwerkplanning • Wijzigingskalender 				
C2.2	De kandidaat heeft inzicht in de impact van veranderingen en kan hierop anticiperen				
C2-K3.1	De kandidaat kan manieren aangeven waarop bedrijfsprocessen zijn geïntegreerd en hun afhankelijkheid van ICT applicaties.		x		
	Aan de hand van: <ul style="list-style-type: none"> • ERP • SCM • CRM 				
C2-S3.1	De kandidaat kan de impact van functionele/technische veranderingen op gebruikers analyseren.			x	
	Aan de hand van een gebruikersimpactanalyse.				
C2-S4.1	De kandidaat kan anticiperen op alle acties die nodig zijn om de impact van veranderingen te reduceren.			x	
	In een specifieke situatie aan de hand van een implementatieplan en transitiedraaiboek of –plan acties voorzien, zoals bijv.: <ul style="list-style-type: none"> • gebruikers tijdig op de hoogte brengen van het tijdstip en de inhoud van de wijziging(en) • nieuwe werkprocessen • handleidingen, werkinstructies, (nieuwe) formulieren • hands-on instructie, opleiding, training 				

		K	B	T	A
C3	Service Delivery				
C3.1	De kandidaat heeft inzicht in ICT service delivery en daarmee samenhangende aspecten				
C3-K2.1	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in ICT service delivery met betrekking tot business informatiemanagement beschrijven.		x		
	De kandidaat kent de Business Information Services Library ¹ : <ul style="list-style-type: none"> De kandidaat kent de relatie van functioneel beheer met de bedrijfsprocessen en de gebruikersorganisatie. De kandidaat kent de structuur van het BiSL-framework en het belang van een framework als dat van BiSL voor de realisatie van informatiemanagement/functioneel beheer. De kandidaat heeft kennis van de clusters Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer, Verbindende processen en Sturende processen. De kandidaat heeft kennis van de processen binnen de clusters Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer, Verbindende processen en Sturende processen. 				
C3-K2.2	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in ICT service delivery met betrekking tot applicaties beschrijven.		x		
	De kandidaat moet dit aan de hand van ASL kunnen aangeven ² : <ul style="list-style-type: none"> De kandidaat heeft inzicht in de positie van applicatiemanagement De kandidaat heeft inzicht in de betekenis van een procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie De kandidaat kent de relatie tussen ASL en andere standaarden, frameworks en methodieken De kandidaat kent de inhoud van het ASL-procesmodel De kandidaat kent het doel en de resultaten van de ASL-processen De kandidaat kent de activiteiten van de ASL-processen De kandidaat heeft inzicht in de structuur en de samenhang van de procesclusters en de processen die daar deel van uitmaken De kandidaat kent de belangrijkste boodschappen van ASL De kandidaat heeft inzicht in de invoering van ASL 				
C3-K2.3	De kandidaat kan 'best practices' en standaarden in ICT service delivery met betrekking tot infrastructuur beschrijven.		x		
	De kandidaat moet dit aan de hand van ITIL kunnen aangeven ³ : <ul style="list-style-type: none"> De kandidaat kan het begrip "dienst / service" en het concept "servicemanagement als vakgebied" uitleggen en begrijpen. 				

¹EXIN, examen BIMF

²EXIN, examen AMF

³ Axelos, examen ITIL Foundation

	<ul style="list-style-type: none"> De kandidaat heeft inzicht in de waarde van de ITIL levenscyclus van een dienst (service) en hoe de processen door de hele levenscyclus heen in elkaar grijpen. De kandidaat kent de doelstellingen en de toegevoegde waarde voor de business in iedere fase van de levenscyclus. De kandidaat kent de belangrijkste termen en begrippen op het gebied van servicemanagement. De kandidaat kent de belangrijkste principes en modellen van servicemanagement en weet hoe een aantal van de tegengestelde krachten binnen servicemanagement in evenwicht gebracht kan worden. De kandidaat heeft inzicht in hoe servicemanagementprocessen bijdragen aan de ITIL levenscyclus van een dienst. Daarnaast kan de kandidaat de doelstellingen, de scope, de basisbegrippen, de activiteiten van en de relaties tussen vier van de basisprocessen, evenals de doelstellingen en de scope van de overige achttien processen toelichten. De kandidaat heeft inzicht in de rol, de doelstellingen en de organisatorische structuren van de servicedeskfunctie, en tevens in de rol, de doelstellingen en de overlap met drie andere functies (functions). De kandidaat is zich bewust van de verantwoordelijkheden van een aantal van de belangrijkste rollen in servicemanagement 				
C3.2	De kandidaat kan de processen waaruit de IT dienstverlening bestaat toepassen en daarvoor een planning opstellen				
C3-S1.1	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor business information management.			x	
	Aan de hand van het richtinggevend cluster Opstellen Informatievoorzienings-organisatiestrategie volgens BISO.				
C3-S1.2	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor applicaties.			x	
	Aan de hand van de richtinggevende ASL processen ACM (Application Cycle Management) en OCM (Organization Cycle Management).				
C3-S1.3	De kandidaat kan de processen toepassen die voortvloeien uit de strategie van IT-dienstverlening voor technische infrastructuur.			x	
	Aan de hand van de Service Strategy volgens ITIL met de servicelevenscyclus: <ul style="list-style-type: none"> Ontwerp (design) Transitie (transition) Productie (operation) Continue service verbetering (continual service improvement) 				
C3-K1.1	De kandidaat kan eisen voor IT dienstverlening interpreteren.			x	
	Aan de hand van ITIL prestatie-eisen op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> Service Level Management Capaciteit (capacity) Beschikbaarheid (availability) Beveiliging (information security) Continuïteit (continuity) 				

	<ul style="list-style-type: none"> Leveranciers (Suppliers) <p>Gekoppeld aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> prestatie-indicatoren (KPI's) overschrijdingsnorm 				
C3-S3.1	De kandidaat kan de dienstverlening analyseren.			x	
	<p>Met behulp van:</p> <ul style="list-style-type: none"> SERVQUAL- of Gap-model assessments benchmarks SWOT 				
C3-S2.1	De kandidaat kan documenten invullen en documentatie aanvullen die worden gebruikt bij de IT dienstverlening.			x	
	<p>Service Reports (klantrapportages) over:</p> <ul style="list-style-type: none"> (niet-) beschikbaarheid in bepaalde periode gemiddelde responsietijden bij piekbelasting transactiesnelheden bij piektijden aantal functionele fouten in de IT-dienst frequentie en duur degradatie als diensten beneden afgesproken niveau draaien aantal (niet) succesvolle pogingen om beveiliging te omzeilen capaciteitsbeslag service aantal mutaties uitgevoerd en in behandeling kosten verleende diensten <p>Met behulp van gegevens uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapportages over beschikbaarheid <ul style="list-style-type: none"> percentages (niet-)beschikbaarheid; MTTR, MTBF, MTBSI totale tijdsduur (niet-)beschikbaarheid aantal storingen informatie over storingen Rapportages over serviceniveaus van de incidenten (kpi's) 				
C3-S3.2	De kandidaat kan de resultaten van een analyse van de dienstverlening rapporteren aan collega's.			x	
	Aan de hand van het Service rapportage proces (ITIL).				
C3-S4.1	De kandidaat kan op basis van werklast en kwalificatie van personeel een planning opstellen voor een efficiënte en kosteneffectieve dienstverlening.			x	
	Aan de hand van service capacity management (ITIL) en dan met name het Capacity plan.				

		K	B	T	A
C4	Problem Management				
C4.1	De kandidaat heeft inzicht in het begrip probleemmanagement				
C4-1	De kandidaat kan het begrip probleemmanagement beschrijven.	x			
C4-2	De kandidaat kan basisbegrippen met betrekking tot probleemmanagement toelichten.		x		
	Aan de hand van ITIL: <ul style="list-style-type: none"> • Problem • Known Error • Problem Type • Request for Change (RfC) • Work around • Quick Fix • Configuration Management Database(CMDB) • Known Error Database (KEDB) 				
C4-3	De kandidaat kan belangrijke processen binnen probleemmanagement beschrijven.		x		
	Aan de hand van de ITIL processen: <ul style="list-style-type: none"> • Reactief Problem Management • Proactief Problem Management 				
C4-4	De kandidaat kan meeteenheden binnen probleemmanagement onderscheiden.		x		
	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal aangepakte structurele fouten • Mate waarin symptomen en oplossingen van storingen zijn gedocumenteerd • Aantal ingediende RfC's t.b.v. aanpassen infrastructuur • Mate waarin nieuwe incidenten worden voorkomen • Aantal onderscheiden problem-types in bepaald tijdvak (Number of Problems) • Hoeveelheid bestede tijd per problem-type (Problem Resolution Time) • Aantal onopgeloste problemen (Number of Unresolved Problem) • Gemiddelde tijd tussen start probleem en identificatie van de oorzaak (Time until Problem Identification) • Frequentieverdeling van problemen over de statussen die een problem kan aannemen • Aantal vastgelegde Workarounds en Quick Fixes • Ingediende RfC's en hun statussen 				
C4-K5.1	De kandidaat kan de koppeling beschrijven tussen elementen van de infrastructuur en de impact van fouten op daaraan gerelateerde bedrijfsprocessen.		x		
	Falen van de ICT infrastructuur heeft impact op: <ul style="list-style-type: none"> • Algemene communicatie en informatieuitwisseling tussen personen • Algemene communicatie en informatieuitwisseling tussen bedrijfsonderdelen • Uitvoering van specifieke taken en objecten door bedrijfsonderdelen • Behalen van de doelstellingen door bedrijfsonderdelen 				

C4.2	De kandidaat kan de voortgang van taken monitoren, actie ondernemen bij fouten en daarover communiceren				
C4-S1.1	De kandidaat kan de voortgang van uitvoering van taken gedurende de levenscyclus monitoren.			x	
	<p>Aan de hand van de <u>monitoring-beheerscyclus</u> (monitor control loops):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actief • Passief • Reactief • Proactief • Continue meting • Exception-based meting <p>Met behulp van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestatie-indicatoren <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal aangepakte structurele fouten ○ Mate van documentatie van symptomen en (tijdelijke) oplossingen van storingen ○ Aantal ingediende RfC's voor het aanpassen van de infrastructuur ○ Mate waarin nieuwe incidenten worden voorkomen (incidentfrequenties meten voor en na) • Parameters voor interne managementdoelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Statistieken over onderscheiden Problemtypes in de tijd ○ De frequentieverdeling van Problems per status ○ Aantal vastgelegd Workarounds en Quick Fixes ○ Overzicht van ingediende RfC's met status 				
C4-S2.1	De kandidaat kan potentiële fouten in kritieke componenten identificeren.			x	
	<p>Met behulp van de onderwerpen van probleem rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectiviteit <ul style="list-style-type: none"> ○ aantallen incidenten voor en na het oplossen van een probleem ○ geregistreerde Problems ○ ingediende RfC's ○ opgeloste Known Errors • Kwaliteit van de producten • Verhouding reactief en proactief Problem Management • Kwaliteit van producten in ontwikkeling • Plannen voor openstaande Problems • Urenverantwoording • Voorstellen voor verbetering van Problem Management 				
C4-S2.2	De kandidaat kan actie ondernemen om de effecten van fouten te reduceren.			x	
	Aan de hand van het proces 'Problem Management' binnen ITIL.				

C4-K2.1	De kandidaat kan rapportage procedures onderscheiden.			x	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van de rapportage procedures met betrekking tot Problem Management binnen ITIL • M.b.t. het problem management systeem: <ul style="list-style-type: none"> ○ dagelijkse rapportage ○ wekelijkse rapportage ○ maandelijkse rapportage ○ interne managementrapportages 				
C4-S1.2	De kandidaat kan over de voortgang van uitvoering van taken gedurende de levenscyclus effectief communiceren.			x	
	Aan de hand van statistieken of andere gegevens over het verloop van incidenten en problemen uit het verleden.				
C4-S5.1	De kandidaat kan op alleniveaus communiceren om te bewaken datpassende middelen intern enextern worden ingezet omuitval te minimaliseren.			x	
	Aan de hand van de processen en procedures met betrekking tot Problem Management binnen ITIL.				

Contact EXIN

www.exin.com

