



- Wat is ITIL, en wat is het niet ?
- Welke voordelen kan het opleveren ?
- Is uw bedrijf klaar voor ITIL ?

# ITIL: INLEIDING, POSITIONERING EN EVALUATIE

8 SEPTEMBER 2004 (14-21u) - HOTEL SOFITEL BRUSSELS AIRPORT (DIEGEM)

## DOEL VAN DIT SEMINAR:

**ITIL** (IT Infrastructure Library) beschrijft een geheel van 'best practices' om op een optimale en professionele manier de ICT dienstverlening in een bedrijf te organiseren, met veel aandacht voor **de kwaliteit van de (ICT) dienstverlening** en voor **de relaties met (interne) klanten**. ITIL bestaat al een tijdje, maar wordt de laatste jaren steeds populairder in steeds meer landen.

In België hebben de meeste IT specialisten wel al over ITIL horen spreken, en in heel wat bedrijven wordt er regelmatig met de term gezwaaid. Desondanks is de kennis van ITIL dikwijls vaag en wordt **ITIL terminologie** nog vaak verkeerd begrepen. Dit seminar wil hieraan verhelpen door eerst duidelijk de context te schetsen waarin ITIL moet gezien worden en vervolgens beknopt maar duidelijk **ITIL en de ITIL management processen** toe te lichten. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan hoe **een ITIL implementatietraject** het best aangepakt wordt en welke tools daarbij kunnen gebruikt worden. Tenslotte wordt **de relatie tussen ITIL en aanverwante frameworks en methodologieën** (zoals CobiT, IPW en MOF) verduidelijkt. Deze theorie wordt bovendien **geïllustreerd met een praktijkcase** waarin wordt toegelicht hoe ITIL werd geïmplementeerd en welke voordelen dit opleverde.

## SPREKER: JAN DOOMS

**Jan Dooms** is onafhankelijk IT consultant met 15 jaar ervaring in het ontwerp en de implementatie van systemen en software-oplossingen, zowel in mainframe, Unix als Microsoft-gebaseerde omgevingen. Hij is gespecialiseerd in het optimaliseren van de werking van grote IT afdelingen, zowel op het vlak van technologiekeuzes en de implementatie ervan als op het vlak van (IT service) management en organisatie.

## VOLLEDIG PROGRAMMA:

13.30u-14u: **Registratie en Koffie/Thee**

14.00u: **ITIL Positionering**

- Quality Management methodologieën
  - Wat, waarom en hoe
  - Relatie van ISO 9000, Six Sigma en ITIL

- IT Operational Excellence
  - Wat, waarom en hoe
  - Belang van de procesgerichte benadering
  - Balanced Scorecard voor IT
  - ITIL en Operational Excellence
- IT Governance
  - Wat, waarom en hoe
  - ITIL als IT Governance framework

14.45u: **Overzicht van ITIL**

- ITIL structuur
- Overzicht van de belangrijkste ITIL domeinen
  - IT service support
  - IT service delivery
  - ICT infrastructure management
- Waarom ITIL ?

15.30u: **Koffie/Thee en Vernaperingen**

16.00u: **Overzicht ITIL Processen**

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Financial Management of IT Services
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Availability Management
- ITIL certificatie (BS15000)

16.45u: **ITIL Implementatie**

- Aanpak
- Tools voor ITIL
- ITIL en maturity models

17.15u: **Case study: To be announced**

18.15u: **Diner**

19.30u: **ITIL versus Andere Frameworks**

- ITIL vs. ISO17799 vs. CobiT
- ITIL-gebaseerde methodologieën:
  - IPW en het IPW Stadia Model
  - HP ITSM Reference Model
  - Microsoft Operations Framework (MOF)

20.30u: **Wrap-Up & Conclusies**

21.00u: **Einde van dit Seminar**

[www.ITILforum.be](http://www.ITILforum.be)

## BEANTWOORDT DEZE VRAGEN:

- Wat is ITIL ? Wat is ITIL niet ?
- Welke voordelen kan ITIL opleveren voor mijn bedrijf ?
- Is mijn bedrijf klaar voor ITIL ?
- Wat houdt een ITIL implementatie in en hoe wordt dit aangepakt ?
- Wat is de relatie tussen ITIL enerzijds en andere frameworks en methodologieën zoals CobiT, IPW, MOF, ISO 9000, Six Sigma, ...
- Voor wie is dit seminar bestemd ?

## PRIJS VAN DIT SEMINAR:

De prijs voor dit seminar is **480 EUR (+ 21 % BTW)**, incl. deelname, handouts, diner, koffie/thee, en een bundel achtergrondinformatie over ITIL en service management.

## KORTINGEN:

Bij **gelijktijdige aanmelding** heeft de 2de deelnemer van een bedrijf recht op **10 %**, de derde **20 %**, en elke verdere deelnemer **30 % korting**. Wij aanvaarden ook **opleidingscheques** (zie onze site).

## ANNULATIE:

**Annulatie** is mogelijk tot 2 weken voor het seminar, indien schriftelijk bevestigd. In dit geval wordt 20 % van het bedrag aangerekend voor administratiekosten. Bij annulatie na die datum is het volledige bedrag verschuldigd, onafhankelijk van de reden van annulatie. **Vervanging** van de deelnemer is natuurlijk steeds mogelijk.

## DIT SEMINAR IS NUTTIG VOOR:

- IT en Operations managers en hun medewerkers die willen begrijpen welke rol ITIL kan spelen in de optimalisatie van de IT service & ICT operations beheersprocessen in hun bedrijf
- Business managers die hun samenwerking met de ICT afdeling willen optimaliseren en hun begrip van IT service management willen verbeteren
- ICT specialisten in wiens bedrijf gepraat wordt over of gedacht wordt aan ITIL, en die een concreet beeld willen krijgen van wat ITIL inhoudt en van wat wél en niet mogelijk is m.b.v. ITIL
- Iedereen die geïnteresseerd is in het optimaliseren van de werking van ICT afdelingen

# REGISTRATIEFORMULIER

Fax naar: (09) 241.56.56 of backup fax (09) 220.34.57 - Vragen ? Bel (09) 241.56.13 of Email [seminars@itworks.be](mailto:seminars@itworks.be)

Dhr. /  Mevr.

Naam: \_\_\_\_\_ Voornaam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Bedrijf: \_\_\_\_\_

Bedrijfsadres: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

BTW nr.: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Gaat akkoord met de voorwaarden, en neemt deel aan:

**ITIL: Inleiding, Positionering en Evaluatie (8 Sept. 2004)**

Stuur de faktuur voor 480 EUR (+21% BTW) naar mijn:

Bedrijfsadres

Privé-adres: \_\_\_\_\_

Extra info voor faktuur (bv. bestelbonnr.): \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Handtekening \_\_\_\_\_

Uw gegevens worden door I.T. Works v.o.a. in een bestand opgenomen zodat wij u op de hoogte kunnen houden van onze activiteiten. Overeenkomstig de wet van 8/12/1992, heeft u recht op inzage, correctie of schrapping ervan.

Stuur dit registratieformulier per post of fax naar: I.T. Works, Innovatiecentrum, Technologiepark 3, 9052 Gent, fax: (09) 241.56.56 of (09) 220.34.57. U ontvangt per post een bevestiging, faktuur en routebeschrijving. Vragen ? Bel ons op (09) 241.56.13, of email [questions@itworks.be](mailto:questions@itworks.be). **Vroeg inschrijven wordt beloond: 20% korting bij inschrijving voor 15 augustus 2004.**