



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

ITIL: EEN INLEIDING, POSITIONERING EN EVALUATIE

28 SEPTEMBER 2005 (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: **Overzicht van ITIL**
- ITIL structuur
 - Overzicht van de belangrijkste ITIL domeinen:
 - IT service support

- IT service delivery
 - ICT infrastructure management
 - Waarom ITIL ?
- 14.30u: **ITIL Context & Positionering**
- Quality Management methodologieën:
 - Wat, waarom en hoe ?
 - Relatie tussen ISO 9000, Six Sigma en ITIL
 - IT Operational Excellence:
 - Wat, waarom en hoe ?
 - Belang van de procesgerichte benadering
 - ITIL en Operational Excellence
 - IT Governance:
 - Wat, waarom en hoe ?
 - ITIL als IT Governance framework
 - Balanced Scorecard voor IT
 - CobiT en Maturity Models

15.45u: **Koffie/Thee en Versnaperingen**

16.15u: **Overzicht ITIL Processen**

- Incident Management
- Change Management
- Release Management
- Financial Management of IT Services
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Availability Management
- Problem Management
- Configuration Mgt.
- Service Level Mgt.

17.10u: **Case Study: FOD Financiën**
(Christa De Troyer, Manager Client Afdeling)

- Implementatie van een **centrale service desk**
- Het ITIL project: impactanalyse, technische analyse, toolkeuze, implementatie, deployment, ...
- Toegevoegde waarde en voordelen
- Kritische succesfactoren en lessons learned

18.10u: **Diner**

19.15u: **ITIL Implementatie**

- ITIL Business Case
- Invoering van ITIL als Change proces
- Tools voor ITIL
- BS 15000 en certificatie

20.00u: **ITIL-gebaseerde Frameworks**

- ITIL-gebaseerde methodologieën, zoals: IPW en IPW Stadia Model, HP ITSM Reference Model, en het Microsoft Operations Framework (MOF)

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

21.00u: **Einde van dit Seminar**

BEANTWOORDT DEZE VRAGEN:

- Wat is ITIL ? Wat is ITIL niet ?
- Welke voordelen levert ITIL op voor een 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, ...

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
- Business managers
- ICT specialisten
- Iedereen die geïnteresseerd is in het optimaliseren van de werking van ICT afdelingen

ITIL SOLUTIONS EXPO

Tijdens de koffiepauzes van dit seminar kan u kennis **serena** maken met o.a. **Serena Software**, leverancier van Change Management en Application Lifecycle Software Tools. Bezoek ook de Web site www.serena.com voor meer info.

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

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 (28 Sept. 2005)

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 vóór 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.