

Exameneisen

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Agree & Define (based on ITIL®)

Publicatiedatum	1-3-2008						
Startdatum	1-3-2007						
Doelgroep	IT Service Management Practitioner: Agree & Define (based on ITIL®) is bedoeld voor professionals die gaan deelnemen in het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de Agree and Define-processen binnen een IT-organisatie die Agree and Define-processen op basis van ITIL® heeft geïmplementeerd of gaat implementeren. De doelgroep bestaat uit medewerkers en managers die hun vaardigheden op het gebied van planning, monitoring, rapportage en optimalisatie willen uitbreiden naar activiteiten op het gebied van Service Level Management en Financial Management voor IT-diensten.						
Voorkennis	<ul style="list-style-type: none">• Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®);• Alvorens men zich kan aanmelden voor het examen voor IT Service Management Practitioner: Agree & Define (based on ITIL®), moeten kandidaten een training hebben gevolgd bij een door EXIN geaccrediteerde trainer.						
Vrijstelling	Geen.						
Exameneisen	<table><tr><td>1. Beheer van de Service Level- en Financial Management-processen</td><td>30%</td></tr><tr><td>2. Organisatie van de Service Level- en Financial Management-processen</td><td>50%</td></tr><tr><td>3. Optimalisatie van de Service Level- en Financial Management-processen</td><td>20%</td></tr></table>	1. Beheer van de Service Level- en Financial Management-processen	30%	2. Organisatie van de Service Level- en Financial Management-processen	50%	3. Optimalisatie van de Service Level- en Financial Management-processen	20%
1. Beheer van de Service Level- en Financial Management-processen	30%						
2. Organisatie van de Service Level- en Financial Management-processen	50%						
3. Optimalisatie van de Service Level- en Financial Management-processen	20%						
Studiebelasting	Totaal 120 uur (afhankelijk van voorkennis en ervaring)						
Examenzitting	Het raadplegen van literatuur en notities is niet toegestaan.						

Specificatie van de exameneisen

1. Beheer van de Service Level- en Financial Management-processen

- 1.1 De kandidaat kan de belangrijkste activiteiten voor het Service Level Management- en het Financial Management-proces plannen
- 1.2 De kandidaat kan de uitwisseling van juiste informatie plannen die relevant is voor het beheren van de Agree and Define-processen
- 1.3 De kandidaat kan acties opstarten om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Agree and Define-processen de vooraf gedefinieerde en vooraf gestelde doelen verwezenlijken
- 1.4 De kandidaat kan rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de activiteiten binnen de Agree and Define-processen

2. Organisatie van de Service Level- en Financial Management-processen

- 2.1 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met andere processen organiseren
- 2.2 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met klanten, eindgebruikers en leveranciers organiseren
- 2.3 De kandidaat kan de procedures van de Agree and Define-processen ontwikkelen en onderhouden
- 2.4 De kandidaat kan IT Services afbakenen en de Service Catalogus onderhouden
- 2.5 De kandidaat kan de onderhandeling, overeenkomst en het onderhoud van verschillende overeenkomsten(SLA, OLA, UC) voorbereiden
- 2.6 De kandidaat kan deelnemen aan de budgetactiviteit
- 2.7 De kandidaat kan deelnemen aan de ontwikkeling van het IT-Accountingsysteem
- 2.8 De kandidaat kan deelnemen aan de ontwikkeling van het Charging-systeem
- 2.9 De kandidaat kan bijdragen aan het opstellen van de financiële rapportages

3. Optimalisatie van de Service Level- en Financial Management-processen

- 3.1 De kandidaat kan de Agree and Define-processen bewaken en optimaliseren
- 3.2 De kandidaat kan service- en procesverbeteringen voorstellen, op basis van resultaten van voortgangsbewaking en/of evaluaties
- 3.3 De kandidaat kan audits voor de Agree and Define-processen plannen en uitvoeren
- 3.4 De kandidaat kan de voortgaande financiële operaties en prestaties beheren
- 3.5 De kandidaat kan bijdragen aan het zich ontwikkelende service management via de service review-bijeenkomsten

Basisbegrippen

In dit gedeelte vindt u de begrippen die in het examen kunnen worden gebruikt, ingedeeld per exameneis. Let op: vragen op basis van een van de exameneisen kunnen ook termen bevatten die bij andere eisen vermeld staan.

1 Beheer van de Agree and Define-processen

1.1 Plannen van hoofdactiviteiten

- Accommodation costs/Facility costs
- Bezitting
- Gemiddelde kosten
- Billing cycle
- Budget
- Hoofdkosten
- Chargeable item / door te belasten item
- Charging policy / doorbelastingsbeleid
- Kosten
- Kostenplaats
- Kostenelementen
- Kostenmodellen
- Kostensoorten
- Kosteneenheid
- Kostenvariatie
- Cost-plus / Kosten plus een winstpercentage
- Customer based Service Level Agreement
- Dependencies (afhankelijkheden)
- Depreciation / afschrijving
- Depreciation methods / afschrijvingsmethoden: Straight Line, Declining Balance, Usage
- Directe kosten
- Externe servicekosten
- Haalbaarheidsstudie
- Vaste kosten
- Vaste prijs
- Going rate / Standaardprijzafspraken
- Hardwarekosten
- Indirecte kosten
- IT-Infrastructuur
- Marktprijs
- Multi-level SLA
- Operationele kosten
- Operational Level Agreement (OLA)
- Organisatie
- Personeelskosten

- Prijsmethode
- Projectplan
- Return on capital employed (ROCE)
- Return on Investment (ROI)
- Inkomstenvariantie
- Service
- Service based Service Level Agreement (op service gebaseerde SLA)
- Service Catalog
- Service Improvement Program (SIP)
- Service Level Agreement (SLA)
- Service Level Requirement (SLR)
- Service review
- Service review-bijeenkomst
- SLA Monitoring (SLAM) chart (SLAM grafiek)
- SLA-structuur
- Softwarekosten
- Standaardtarief
- Tools
- Total Cost of Ownership (TCO)
- Training
- Transferkosten
- Underpinning Contract (UC)
- Uplift
- Variabele kosten
- Variantie

1.2 Uitwisselen van informatie tussen processen

- IT Financial Manager
- Service Level Manager

1.3 Opstarten van acties om de doelstellingen te halen

- Plan
- Do
- Check
- Act

1.4 Rapporteren over effectiviteit en efficiëntie

- Key Performance Indicator (KPI)

2 Organiseren van de Agree and Define-processen

2.1 Het organiseren van de uitwisseling van relevante informatie met andere processen

- Voordeel

2.2 Het organiseren van de uitwisseling van relevante informatie met andere processen, klanten, eindgebruikers en leveranciers

- Klanten
- Eindgebruikers
- Projected Service Availability (PSA)
- Service Level Requirements (SLR)
- Leveranciers

2.3 Ontwikkelen en bijhouden van de Agree and Define-processen

- Mogelijkheden
- Implementatie
- Bewaken
- Plannen
- Rapporteren
- Evaluatie
- Service Catalog
- SLA-structuren

2.4 Definiëren van IT Services en onderhouden van de Service Catalogus

- Definiëren
- Service
- Systeem

2.5 Voorbereiding van de onderhandelingen, overeenkomsten en het onderhouden van verschillende overeenkomsten (SLA, OLA, UC)

- Behaalde resultaten
- Overeenkomst
- Schets
- Onderhouden
- Beheren
- Bewaken

- Onderhandelen
- Operational Level Agreement (OLA)
- Service Level Agreement (SLA)
- Underpinning Contract (UC)

2.6 Deelnemen aan de budgetteringsactiviteit

- Budget
- Budgetonderdelen
- Schatten
- Werkbelasting

2.7 Deelnemen aan de ontwikkeling van het IT-Accountingsysteem

- Verdeling
- Businessperspectief
- Changes van invloed op de kosten
- Kostenberekeningen
- Kostenmodellen
- Kostensoorten
- Kosteneenheden
- Kosten-per-klant
- Kosten-per-service
- Afschrijvingsmethoden
- Financiële Cyclussen
- Investeringschatting
- Winst Centers
- Total Cost of Ownership (TCO)

2.8 Deelnemen aan de ontwikkeling van het doorbelastingsysteem

- Facturering
- Door te belasten items
- Doorbelastingsbeleid
- Differentieel factureren
- Pricing
- Pricing-flexibiliteit
- De interne markt
- Variabele kosten en rekeningen

2.9 Bijdragen aan de opstelling van financiële rapporten

- Accountingrapporten
- Jaarplanningen

- Balans sheet
- Budget
- Doorbelastingsrapporten
- Cyclussen
- Gegevensanalyses
- Gegevensverzameling

3 Optimaliseren van de Agree and Define processen

3.1 Het bewaken en optimaliseren van de Agree and Define-processen

- Financial Management tools
- Service Level Management tools

3.2 Het voorstellen van verbeteringen

- Audit
- Evaluatie

3.3 Plannen en uitvoeren van audits

- Review en auditbijeenkomst
- Werkinstructies

3.4 Het beheren van de voortgaande financiële operaties en prestatie

- Audits op de systemen
- Change Management
- Kostenvariantie
- Omgaan met varianties
- Managementrapportages
- Lopende operatie
- Voortdurende planning
- Inkomstenvariantie
- Service Level-kwesties
- Werkbelastingvariantie

3.5 Het deelnemen aan het voortgaande service management

- Behaalde resultaten
- Doelstellingen
- Aanbevelingen
- Service review
- Doelen

Verantwoording van keuzes

Om herhaling te voorkomen zijn termen doorgaans opgenomen onder de eerste examenspecificatie waarin ze worden gebruikt. Als er geen specifieke basisbegrippen voor bepaalde examenspecificaties worden vermeld, betekent dit dat de betreffende begrippen elders worden vermeld.

Afkortingen uit het Service Support-boek en het Service Delivery-boek die ook in examenvragen worden gebruikt, zijn tussen haakjes geplaatst.

Alle begrippen uit de basisbegrippen van IT Service Management Foundation (based on ITIL®) kunnen worden gebruikt in vragen voor de examens IT Service Management Practitioner: Agree & Define (based on ITIL®). Het overzicht met basisbegrippen is te vinden onder de exameneisen van de Foundation op onze website. Begrippen die specifiek tot het domein van de Service Level Management- of Financial Management-processen behoren, zijn in de bovenstaande lijst opgenomen, ook als ze in de Foundation-woordenlijst aanwezig zijn.

Sommige termen in de bovenstaande lijst worden eenvoudigweg in het Service Delivery-boek gebruikt en worden niet gedefinieerd. De kandidaat moet deze termen kunnen herkennen en weten hoe ze worden gebruikt. De kandidaat wordt niet om een exacte definitie gevraagd.

Literatuur

Literatuur

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001

ISBN 0 11 330017 4

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.