

Vak: Besturing van IT-processen

credits: 3

Vakcode ITVB18ITM2
Naam Besturing van IT-processen
Studiejaar 2019-2020
ECTS credits 3
Taal Nederlands
Coördinator H.H. Stadman

Werkvormen Gastcollege
Hoorcollege
Opdracht
Werkcollege
Toetsen Besturing van IT-processen - Overige
toetsing
Practicum - Overige toetsing

Leeruitkomsten

De student is in staat:

- IT-managementprocessen te beschrijven ;
- overeenkomsten op te stellen en te analyseren, die de IT-dienstverlening aan de klant beschrijven;
- methodes/methodieken en technieken toe te passen om de change- en releasemanagementprocessen te kunnen implementeren en te besturen;
- zinvolle KPI's op te stellen voor een proces op basis van een casussituatie
- een proces-stuurrapportage op te stellen maken op basis van een gegeven casusdatabase met behulp van een presentatietool
- op basis van een database samengestelde indicatoren te maken en filters toe te passen om zinvolle management informatie te genereren

Inhoud

Het vak “besturen van IT-processen” behandelt een set skills, die nodig zijn om drie IT-procesrollen uit te kunnen voeren: de change/releasemanager en de service level manager. De student leert in dit vak de belangrijkste beroepsproducten, die deze drie rollen produceren, maar ook de toe te passen methoden/methodieken om de bijbehorende drie processen te besturen en de belangrijkste skills om de drie processen te kunnen besturen. De student doet een vergelijkingsonderzoek van een aantal SLA's en zal een managementprocesrapportage/dashbaord opstellen, daarbij gebruik makend van SQL en een presentatietool.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT