

Vak: IT Service Management

credits: 3

Vakcode	ITVP18ITS2	Werkvormen	Hoorcollege
Naam	IT Service Management		Opdracht
Studiejaar	2019-2020		Practicum / Training
ECTS credits	3	Toetsen	ITSM - Schriftelijk, organisatie
Taal	Nederlands		tentamenbureau
Coördinator	J.F. van der Lee		Practicum - Overige toetsing

Leeruitkomsten

De student kan de best practices beschrijven van:

- Incident management
- Change management
- Problem management
- Configuration management
- Service Level management
- Overige ITIL processen
- Functioneel beheer

De student is in staat in een eenvoudige context de volgende beroepsproducten te realiseren:

- Procesbeschrijving
- Audit rapport
- Probleem analyse
- Risicoanalyse

Inhoud

Het vak behandelt ITIL, in het bijzonder de 5 belangrijkste processen. Tevens wordt aandacht besteed aan functioneel beheer: de operationele processen van het BiSL framework. Voor het vak moeten in de werkcolleges 4 beroepsproducten worden gemaakt.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major Software Engineering
HBO-ICT, Major Network & Security Engineering
HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.