

Vak: Besturing van IT-processen

credits: 3

Vakcode ITVB18ITM2
Naam Besturing van IT-processen
Studiejaar 2020-2021
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 kan:

- 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 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

In het vak “besturen van IT-processen” worden een aantal vaardigheden geoefend die nodig zijn om twee IT-procesrollen uit te kunnen voeren: de change/releasemanager en de service level manager. De student maakt in dit vak de belangrijkste beroepsproducten die bij deze twee rollen horen en past daarnaast algemeen toepasbare methoden/methodieken toe om een proces kwantitatief aan te sturen. De student doet een vergelijkingsonderzoek van een aantal SLA's en stelt een managementprocesrapportage/dashboard op, daarbij gebruik makend van SQL en datavisualisatie en -analyse software (Tableau).

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT