

Vak: IT Service Management

credits: 5

Vakcode ITVP20ITSM
Naam IT Service Management
Studiejaar 2023-2024
ECTS credits 5
Taal Nederlands
Coördinator W.H. Nijdam

Werkvormen Hoorcollege
Werkcollege
Toetsen Opdrachten IT Service Management -
Overige toetsing
Tentamen IT Service Management -
Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

- De student beschrijft eenvoudige Service Level afspraken aan de hand van een onderhandelingsgesprek.
- De student beschrijft op hoofdlijnen de best practices van IT Service Management en operationeel functioneel beheer.
- De student maakt een marketingplan voor een IT-dienstverlener in een afgebakende en eenvoudige context.
- De student maakt een procesbeschrijving volgens een professioneel template.
- De student past in het IT-werkveld gangbare probleemoplossingsmethoden toe in een casus-situatie.

Inhoud

In dit vak leert de student de huidige best practices rondom het inrichten en aansturen van de levering van IT diensten en het commercieel aanbieden daarvan. Hierbij komen de basisprincipes van processturing, agile IT beheer, workflow management en IT Marketing aan de orde.

Opgenomen in opleiding(en)

HBO-ICT, Major BITM

School(s)

Instituut voor Communicatie, Media & IT

share your talent. move the world.