

Cursusinformatie:

Van Techniek naar Regievoering - Grip op outsourcing en cloudsourcing

Met het uitbesteden van het ICT-beheer, en de groei van het inkopen van clouddiensten, is een steeds belangrijkere rol weggelegd voor de regieorganisatie. In de praktijk is de regieorganisatie nog erg vaak gefragmenteerd, veel op controle gericht en levert deze nog relatief weinig toegevoegde waarde. Door met een servicemanagementbril naar de regieorganisatie te kijken, zie je mogelijkheden om de externe én interne levering van ICT-diensten te verbeteren.

De relatie tussen 'business' aan de ene kant en 'ICT' aan de andere kant, is lange tijd vooral operationeel geweest. Op bestuurdersniveau kwam ICT alleen ter sprake vanwege de omvang van de contracten of vanwege een grote verstoring. Natuurlijk was er wel sprake van een ICT-strategie en ook streefde het management van de ICT-organisatie naar aansluiting op de strategie van de organisatie. Toch bleef ICT vooral een aandachtspunt in de uitvoering van deze strategie. Van werkelijke aansluiting tussen ICT-management en de directie was vaak geen sprake. Door de populariteit van clouddiensten is deze noodzaak tot governance alleen maar groter geworden.

Doelgroep

Deze workshop is specifiek bestemd voor degene die kennis, inzicht en toepassingsvaardigheid zoekt over de noodzaak en de inrichting van een regieorganisatie. En voor hen die willen leren hoe ICT beheerprocessen moeten worden aangepast en geoptimaliseerd als gevolg van outsourcing en cloudcomputing.

Doel

- U leert in deze workshop wat het belang is van een regieorganisatie en welke taken en competenties daar bij horen.
- U wordt bewust welke beheerprocessen geraakt worden door outsourcing en cloudsourcing, en hoe u grip krijgt op uw interne en externe IT diensten met behulp van bekende methodieken zoals ITIL.
- U krijgt vanuit operationeel oogpunt een goed beeld op de wijzigingen in:
 - Financial Management voor IT services
 - Service Catalogus Management
 - Service Level Management
 - Supplier Management
 - Security Management
 - Configuratie management
 - Change management
 - Incident management
 - Problem management
- U past de kennis toe in uw eigen organisatie door het uitvoeren van een praktijkopdracht.
- U bent na de training in staat om te adviseren over de inrichting van de (regie)organisatie, technologie en implementatie ten behoeve van deze processen en de volwassenheid van de andere processen.

Onderwerpen

- Informatiemanagement
- Outsourcing en cloudsourcing
- Regie organisatie
- Regie processen
- Stakeholders in het proces
- Inrichten van een regiefunctie
- Competenties voor regie
- Succesvol regisseren
- Wijzigingen in cruciale servicemanagementprocessen

Agenda

Dag 1

- Informatiemanagement
 - Rol van informatiemanagement in organisaties
 - Informatie domein en Business domein
 - De waardeketen
- Sourcing
 - Waarom uitbesteden?
 - Hoe meet je je doelen?
 - Verschillen outsourcing en cloudsourcing
- Regieorganisatie
 - Business case voor regie
 - Regiemodel
 - Competenties van de regieorganisatie
 - Regie processen en taken
 - Governance
 - Inrichting van regieorganisatie
- Beheerprocessen
 - Service management
 - ITIL beheerprocessen
 - Inventarisatiemodel voor beheerprocessen
 - Introductie van de huiswerkopdracht

Huiswerkopdracht 'regie in beeld': Op het einde van dag 1 krijgt u een opdracht mee om de impact in uw eigen organisatie in beeld te brengen. Tijdens dag 2 wordt aan de hand van deze ingebrachte cases de impact op beheerprocessen besproken.

Dag 2

- Succesvol regisseren in de praktijk
 - Succesfactoren
 - Verwachtingsmanagement
 - Richtlijnen bij outsourcing (ISO, ISAE)
 - Stappenplan bij opzet regieorganisatie
- Impact op beheerprocessen
 - Generiek:
 - Regie op outsourcing
 - Regie op cloudsourcing
 - Specifiek per proces
- Workshop bespreking cases
- Afronding en evaluatie

Studiemateriaal

Bij deze training wordt gebruik gemaakt van eigen materiaal, Nederlandstalig.

Voorkennis

Voor deelname aan deze training is (basis) beheerproces kennis aanbevolen, bijvoorbeeld ITIL Foundation. Ervaring met outsourcing en cloudcomputing strekt tot de aanbeveling.

Prijs

Open rooster: € 1295,- (incl. hand-outs, koffie/thee en lunch)
In-company: op aanvraag (afhankelijk van aantal medewerkers)

Aanmelding

Stuur een mail naar de trainer: jurian.burgers@cloudservicemanagement.nl
Data en locaties: op woensdag: 11 en 25 maart 2020 te Eindhoven, donderdag 2 en 16 april te Utrecht, vrijdag 22 en 29 mei te Amsterdam. Liever andere locatie en/of data? Alles kan! Neem even contact op voor de mogelijkheden: Tel 06-13572275

Locatie

Open rooster: Eindhoven, Utrecht, Amsterdam. In-company: op uw locatie