



Syllabus van de Training USM Foundation



Versie: 1.0 d.d. 19 maart 2017
Eigenaar: Stichting SURVUZ

De USM Foundation training

De training USM Foundation heeft als doel om de deelnemer op hoofdlijnen inzicht te verschaffen in de werkwijze van een serviceorganisatie, volgens de aanpak van de USM-methode, zodat de deelnemer in staat is te functioneren in een organisatie waar USM het gehanteerde referentiekader is.

Doelgroep

De doelgroep van de USM Foundation training bestaat uit:

- Serviceorganisaties die op uniforme wijze willen werken, volgens de nieuwste inzichten, met een eenvoudig leerbare en logische werkwijze. Dit zijn organisaties die streven naar Service Excellence en klantgerichtheid, en die dat met eigen medewerkers willen kunnen realiseren, zonder overmatige afhankelijkheid van externe consultants.
- Deelnemers aan de training zijn zowel de managers die verantwoordelijk zijn voor het organisatieverbeterproject, als de medewerkers die moeten leren werken in een organisatie die de USM-methode hanteert, en de adviseurs die de USM-methode willen leren toepassen in verbeterprojecten.

Leerdoelen

De USM-training benadrukt de procesmatige inrichting van de serviceorganisatie en haar werkwijze, vanuit de overtuiging dat processen de kortste en efficiëntste weg naar het voor de klant relevante doel vormen. Organisaties die sterk sturen op hiërarchische of projectmatige werkwijzen – of daar zelfs hun organisatiestructuur op hebben gebaseerd – kunnen hiermee veel aan effectiviteit en efficiëntie winnen.

Tijdens deze training leert de deelnemer de volgende servicemanagement-aspecten hanteren:

- Principes en methodes versus practices en frameworks
- Primaire versus secundaire taakgebieden
- De indeling van facilitaire disciplines
- De levenscyclus van services
- De definitie, structuur, en kenmerken van een service
- Volwassenheidsmodellen en waardeketens in servicemanagement
- Onderscheid tussen taakgebieden en organisatiestructuren
- De bedrijfsmiddelen van een dienstverlener
- Procesmodellering
- Onderscheid tussen functies en processen
- Procesmanagement en lijnmanagement
- Management en standaardisatie van werkwijzen
- Reactief en proactief werken
- Workflow management
- Projectmanagement in een procesgerichte organisatie
- Teams, functies, taken en rollen
- Inrichting van een workflow tool
- De 5 processen en 8 workflows van het USM-procesmodel
- Klanten, dienstverleners, servicecatalogi en serviceovereenkomsten
- De sourcing-cyclus
- Servicerapportages, procesrapportages en teamrapportages
- Communicatie en tekststrategie
- Leren toepassen van USM
- Verandermanagement en gedragsbeïnvloeding
- Monodisciplinaire toepassing (economy of scale)
- Interdisciplinaire toepassing (economy of scope)
- Eenvoudig leren voldoen aan interne en externe eisenpakketten

Werkvormen

In de USM Foundation training komen de volgende werkvormen aan bod:

- presentatie van theorie
- discussie op basis van praktijkvoorbeelden en praktijkopdrachten
- reflectie op de eigen werksituatie
- reflectie op de eigen bijdrage van de deelnemer aan de dienstverlening

Structuur en inhoud van de training

De trainer volgt de stof van de syllabus op hoofdlijnen, en heeft de vrijheid om in te gaan op vragen van deelnemers over onderwerpen die later in de training gepland zijn.

De in deze syllabus gedocumenteerde onderwerpen dienen in de training geheel aan de orde te komen. De trainer beschikt over de basisset met sheets en workflow-oefenmaterialen. In deze basisset zijn de figuren uit het boek "De USM-methode" opgenomen.

Aanbevolen studiebelasting: 13 uur plus de leestijd van het boek "De USM-methode".

Toetsing en certificaat

De kennis van USM wordt getoetst a.d.h.v. een individueel examen van 40 multiple-choice vragen. Deelnemers hebben maximaal 60 minuten voor het beantwoorden van de vragen. Het examen wordt afgenomen door een geaccrediteerde Examenpartner van de Stichting SURVUZ.

Deelnemers die een voldoende voor het USM Foundation examen hebben gehaald, ontvangen het certificaat USM Foundation. Geslaagde deelnemers worden – indien zij daarvoor toestemming verlenen - opgenomen in het publieke USM-Register, op de website van de stichting SURVUZ.

Om een voldoende te halen moeten minimaal 26 van de 40 vragen correct zijn beantwoord. Bezwaren tegen een uitslag kunnen worden ingediend bij de Examenpartner die het examen afneemt.

Toegang tot het examen is vrij, maar een USM Foundation training wordt dringend aanbevolen.

Syllabus

De training USM Foundation behandelt de volgende onderwerpen.

Blok	Inhoud
Blok 1	<p>Introductie in de training Doel: kennismaken met de deelnemers, toelichten van de herkomst en de structuur van de training, inventariseren van de verwachtingen</p> <p>Deelnemers lichten hun achtergrond toe. De trainer bespreekt deze en stelt vragen over hun werkwijze om inzicht te krijgen in de actuele werksituatie van deelnemers. De trainer inventariseert de verwachtingen van deelnemers.</p> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p>
Blok 2	<p>Begrippen Doel: het verkrijgen van inzicht in de aard en context van methodes</p> <p>Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is een methode?"</p> <p>De deelnemer moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) onderscheid kunnen maken tussen practices en principes b) onderscheid kunnen maken tussen methodes en frameworks c) weten wat managen is d) weten wat een managementsysteem is, en dat dit op het managen van dienstverlening kan worden toegepast <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p>
Blok 3	<p>Dienstverlening en services Doel: het verkrijgen van inzicht in de aard en context van dienstverlening</p> <p>Hier komt de vraag aan de orde "Wat is dienstverlening?"</p> <p>De deelnemer moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) het begrip 'dienstverlening' kunnen definiëren, in termen van de doelstelling en de betrokken componenten, rollen en activiteiten b) verschillende vormen van service-systemen kunnen benoemen c) het onderscheid tussen klant en leverancier kunnen maken d) het verschil tussen primaire en secundaire taken kennen e) het begrip 'facilitair' kunnen duiden f) de indeling van facilitaire taakgebieden op hoofdlijnen kennen g) sourcing kunnen beschrijven in termen van in- en externe uitvoerders en in- en externe klanten h) ketens en netwerken van dienstverleners kunnen uitleggen in termen van klant en leverancier, in de context van sourcing i) weten hoe services zijn samengesteld uit meer of minder goederen en gedrag j) de kenmerken van een service kennen k) de kenmerken van voorzieningen en ondersteuning kennen l) de bedrijfsmiddelen van een serviceorganisatie kennen <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur</i></p>

Blok 4

Het USM-procesmodel

Doel: het verkrijgen van inzicht in de processen van een serviceorganisatie.

Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is procesmatig werken?"

De deelnemer moet:

- a) weten wat een proces is
- b) weten waar je een proces aan kunt herkennen
- c) weten wat de toegevoegde waarde van procesmatig werken is
- d) de samenhang tussen activiteiten, processtappen, processen en het procesmodel kennen
- e) het USM-procesmodel kennen in termen van de processen en de onderlinge relaties
- f) praktische situaties in de dienstverlening kunnen herkennen in termen van het USM-procesmodel
- g) weten wat een workflow is
- h) weten welke workflows in het USM-procesmodel mogelijk zijn
- i) praktische situaties in de dienstverlening kunnen herkennen in termen van de USM-workflows
- j) kunnen beargumenteren waarom er slechts 8 workflows in het USM-procesmodel bestaan
- k) weten welke workflows door een gebruiker kunnen worden getriggerd, en welke door een interne medewerker kunnen worden getriggerd
- l) weten welke vormen van werkwijzen kunnen worden onderscheiden, en welke relaties deze hebben met de bedrijfsmiddelen
- m) weten hoe templates voor werkwijzen kunnen worden opgesteld uit het USM-procesmodel
- n) weten hoe workflow-templates kunnen worden gebruikt om praktische werkwijze mee vast te leggen
- o) de analogie in de processtructuur van USM-processen kennen
- p) weten hoe metrieken kunnen worden gebruikt voor het meten van prestaties
- q) administratieve activiteiten in een proces kunnen onderscheiden van prestatie-gerelateerde activiteiten
- r) op hoofdlijnen weten hoe rapportages zonder redundantie kunnen worden ingericht
- s) het onderscheid tussen service-, proces- en teamrapportages kennen
- t) het verschil tussen proces- en workflowmanagement kunnen beschrijven
- u) de standaardproducten kennen die in alle USM-processen worden gebruikt

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2,5 uur

Blok 5

De USM-processen

Doel: inzicht hebben in de werking van de 5 processen in een serviceorganisatie.

Hier komt de vraag aan de orde: "Hoe zien de 5 processen van een serviceorganisatie er precies uit?"

De deelnemer moet:

- a) in het proces CTM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
 - doel
 - scope
 - de objecten waar het proces op van toepassing is
 - de workflows waarin het proces aan de orde komt
 - de stappen en activiteiten in het proces
 - wensen (requirements) en klachten
 - releasematig werken
 - functioneel ontwerp (FO)/technisch ontwerp (TO)
 - service
 - functionaliteit
 - functioneren (beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, veiligheid, snelheid)
 - kosten/doorberekening
 - impact, urgentie, prioriteit
 - rollen (procesmanager, proceseigenaar, servicemanager)
 - offerte
 - contract/overeenkomst
 - SLA
 - OLA
 - UC
 - RFC
 - oplosgroep
 - reservering
 - servicecatalogus
 - evalueren
 - procesrapportage
 - servicerapportage
 - KRI
 - procesdatabase
 - procescontrol
- b) in het proces CHM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
 - doel
 - scope
 - de objecten waar het proces op van toepassing is (beheerde infrastructuur)
 - de workflows waarin het proces aan de orde komt
 - de stappen en activiteiten in het proces
 - RFC
 - impact, urgentie, prioriteit
 - urgente change
 - samengestelde/meervoudige change (bundelen)
 - standaardchange
 - impactanalyse
 - changeplan (draaiboek)
 - bouwen

- inkoop
 - OTAP-omgevingen
 - gebruikers-acceptatietest
 - productie-acceptatietest
 - systeemtest
 - testplan
 - testen
 - testrapport
 - implementatieplan (draaiboek)
 - implementeren/invoeren
 - back-out
 - service request
 - changekalender
 - versie, versiebeheersysteem
 - release, upgrade, fix (RUF)
 - change advisory board (CAB)
 - rollen (procesmanager en -eigenaar, change manager en –coördinator, configuratiemanager)
 - configuratie-item (CI)
 - attribuut
 - configuratie management database (CMDB)
 - CMDB-model
 - baseline
 - registreren
 - evalueren
 - procesrapportage
 - serviceraapportage
 - servicecatalogus
 - SLA
 - KRI
 - procesdatabase
 - procescontrol
- c) in het proces INC de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
- doel
 - scope
 - de objecten waar het proces op van toepassing is
 - de workflows waarin het proces aan de orde komt
 - de stappen en activiteiten in het proces
 - incident, storing
 - major incident/groepsincident
 - impact, urgentie, prioriteit
 - detectie
 - diagnose
 - downtime
 - ramp
 - routeren
 - 1e/2e/3e lijn
 - first time resolution
 - helpdesk/servicedesk
 - oplosgroep
 - matchen
 - analyseren
 - service request
 - RFC
 - workaround
 - reparatie

- herstel
 - hervatting
 - mean time between failures (MTBF)
 - mean time between system incidents (MTBSI)
 - knowledge base, kennismanagement
 - beschikbaarheid, uptime
 - rollen (procesmanager en -eigenaar, servicedeskmanager en -medewerker, incident manager, incident coördinator)
 - escaleren
 - evalueren
 - procesrapportage
 - serviceraapportage
 - KRI
 - procesdatabase
 - procescontrol
- d) in het proces OPS de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
- doel
 - scope
 - de objecten waar het proces op van toepassing is
 - de workflows waarin het proces aan de orde komt
 - de stappen en activiteiten in het proces
 - beheerde infrastructuur
 - impact, urgentie, prioriteit
 - service request
 - plannen (dagplan, weekplan, maandplan, kalender, windows)
 - monitoren
 - verificatieplan CMDB
 - event
 - drempel
 - alert
 - rollen (proceseigenaar en -manager, coördinator en operator)
 - evalueren
 - procesrapportage
 - serviceraapportage
 - KRI
 - procesdatabase
 - procescontrol
- e) in het proces RIM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
- doel
 - scope
 - de workflows waarin het proces aan de orde komt
 - de objecten waar het proces op van toepassing is
 - de stappen en activiteiten in het proces
 - impact, urgentie, prioriteit
 - business impact analyse
 - afhankelijkheden & kwetsbaarheden analyse
 - risico's: bedreigingen en kansen (opportunities)
 - innovatie
 - risicomatrix
 - risico-inventarisatieplan
 - risico-scan
 - root cause analysis (RCA) technieken
 - verbeteren
 - mitigeren
 - restrisico

- PDCA
 - maatregel
 - business case
 - RFC
 - service request
 - wens
 - rollen (risicomanager, risicoanalist)
 - evalueren
 - procesrapportage
 - serviceraapportage
 - KRI
 - procesdatabase, risicolijst, known errors
 - procescontrol
- f) de rol van tekststrategie voor communicatie kennen, in de zin van:
- wat is tekststrategie
 - wat zijn de stappen van de methode
 - waar kan de methode in serviceorganisaties worden toegepast

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 3,5 uur

Blok 6

De serviceorganisatie

Doel: inzicht verkrijgen in procesmatig werken en in de processen die in een IT-beheerorganisatie voorkomen.

Hier speelt de vraag: "Hoe organiseer je de mensen in de serviceorganisatie?"

De deelnemer moet:

- a) op hoofdlijnen weten wat governance is en welke rol het speelt in de besturing van eens serviceorganisatie
- b) de relaties tussen missie, visie, strategie, doelen en beleid op hoofdlijnen kennen
- c) het planning & control paradigma op hoofdlijnen kennen
- d) weten wat de relatie tussen organisatorische functies en processen is
- e) de werking van een RACI-schema kennen
- f) veelvoorkomende functies en rollen kunnen herkennen:
 - managementteam
 - servicedesk
 - manager
 - servicemanager
 - projectmanager
- g) de werking van een matrixorganisatie kennen
- h) ordeningstechnieken voor de indeling van organisatorische functies kennen

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur

Blok 7

Middelen

Doel: inzicht in de middelen die kunnen worden ingezet bij het managen van werkwijzen in een serviceorganisatie

Hier speelt de vraag: "Welke middelen kan een serviceorganisatie inzetten bij het managen van haar werkwijzen?"

De deelnemer moet:

- a) weten wat een workflow tool is en hoe deze de werkwijze ondersteunt
- b) de volgende middelen kennen en weten hoe en waar deze toegepast kunnen worden:
 - documenten
 - aanmeldformulieren
 - schema's
 - procesdatabases
 - templates en sjablonen
 - proces- en organisatiebeschrijvingstool (BPM-tool)
 - rapportagetool
 - kennismanagementtool
 - impact-, urgentie- en prioriteitentabellen
 - functieprofielen
 - escalatieschema's
 - overeenkomst
 - servicecatalogus
 - planningen
 - testplan en -rapport

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur

Blok 8**Het managen van services**

Doel: inzicht in het managen van services volgens de USM-methode

Hier speelt de vraag: "Hoe managet een serviceorganisatie haar services?".

De deelnemer moet:

- a) weten wat schaduwservices zijn en welke consequenties die hebben
- b) de belangrijkste borgingsmechanismen voor het managen van services kennen
- c) de toepassing van domeinscheiding kunnen beargumenteren
- d) de lifecycle van een service kunnen plaatsen in de context van domeinscheiding
- e) het toekennen van taken kunnen herkennen in termen van sourcing, ketens en netwerken
- f) het verschil en de relatie tussen procesmanagement en lijnmanagement in een matrixorganisatie kennen
- g) de managementrollen voor proces- en lijnmanagement kennen
- h) weten hoe de balans tussen deze rollen kan worden bepaald, en de consequenties van die keuze kennen voor escalaties
- i) de componenten taak, rol, functie en team in relatie tot elkaar kunnen brengen
- j) de rol van projecten en projectmanagement kennen in relatie tot proces- en lijnmanagement
- k) weten hoe serviceprestaties kunnen worden gemeten
- l) weten hoe relaties tussen klant en leverancier kunnen worden beïnvloed
- m) de stadia van volwassenheid van een serviceorganisatie kunnen beschrijven volgens een waarde-model
- n) de valkuilen bij het meten van klanttevredenheid kunnen beschrijven volgens het SERVQUAL-model
- o) het verschil tussen een storingsmelding en een klacht kennen

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2 uur

Blok 9**Toepassing van de USM-methode**

Doel: inzicht in de standaard werkwijze voor het toepassen van de USM-methode

Hier speelt de vraag: "Hoe pas je de USM-methode toe?"

De deelnemer moet:

- a) de globale projectstructuur van een standaard USM-invoering kennen
- b) de opzet en werking van een verbetersprint kunnen beschrijven
- c) de verschillende aspecten en vormen van verandermanagement volgens De Caluwé kennen
- d) de verschillende vormen van gedragsbeïnvloeding kennen volgens de methode Organizational Behavior Management (OBM)
- e) weten hoe de USM-methode standaarden en eisenpakketten ondersteunt
- f) weten hoe USM de inrichting van interdisciplinaire shared service centers ondersteunt
- g) weten welke volgorde van verandering

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur

Blok 10**Evaluatie**

Doel: Het samenvatten en evalueren van de training.

In de evaluatie wordt de training nabesproken:

- a) zijn de verwachtingen uitgekomen zoals ze aan het begin van de training zijn geformuleerd?
- b) wat kan er een volgende keer worden verbeterd aan de training?

De on-line evaluatie wordt aangekondigd door het verstrekken van de url voor de evaluatie.

Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur

Bronnen

Bij de training USM Foundation wordt gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Het boek "De USM-Methode, het standaard managementsysteem voor dienstverleners". Auteur: J. van Bon. Uitgever: Inform-IT, 2017. ISBN 9789491710087.

Iedere cursist dient bij aanvang van de training over een exemplaar van het boek te beschikken.

Noot

USM (Universeel Service Management)[©] is een merk van Stichting SURVUZ.