



## Syllabus van de Training USM Foundation en de USM Boostcamp



Versie: 2.0 d.d. 23 april 2019  
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.

### De USM Boostcamp

De USM Boostcamp is een intensievere variant op het programma van de USM Foundation training, op een externe locatie en met een extra training in de avond van de eerste dag. Door deze inrichting ontstaat er meer ruimte voor oefeningen en discussies. De USM Boostcamp volgt verder de inhoud van de USM Foundation training.

### Doelgroep

De USM Boostcamp is te gebruiken voor alle facilitaire dienstverleners (van ICT tot gebouwenbeheer, van personeelszaken tot beveiliging en schoonmaak), maar is even goed inzetbaar voor serviceorganisaties uit het 'primaire' domein, dus voor gemeentes, telco's, zorginstellingen, etc. Een USM-training bij één opdrachtgever kan worden afgestemd op de discipline van die opdrachtgever.

De training is bedoeld voor serviceorganisaties die op uniforme wijze willen werken, volgens de nieuwste inzichten, met een eenvoudig leerbare en logische werkwijze. Organisaties die streven naar Service Excellence en klantgerichtheid, en die dat met eigen medewerkers willen kunnen realiseren, zonder overmatige afhankelijkheid van externe consultants, kunnen met USM een geplaveide weg naar dat doel vinden.

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
- Procesmanagement en lijnmanagement
- Management en standaardisatie van werkwijzen
- Reactief en proactief werken
- Workflowmanagement
- Projectmanagement in een procesgerichte organisatie
- Teams, functies, taken, rollen en profielen in relatie tot het procesmodel
- Inrichting van een workflowtool
- 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
- Eenvoudig leren voldoen aan interne en externe eisenpakketten

## **Werkvormen**

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

- behandeling van theorie
- discussie op basis van praktijkvoorbeelden
- oefeningen en opdrachten
- game met het USM-spelbord
- 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 versie 2" opgenomen.

Aanbevolen studiebelasting: 13 uur plus de leestijd van het boek "De USM-methode versie 2".

## **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 – mits zij daar toestemming voor 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><b>INLEIDING</b></p> <p><b>Doel:</b> 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><b>BEGRIPPEN &amp; POSITIONERING</b></p> <p><b>Doel:</b> 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"> <li>a) onderscheid kunnen maken tussen practices en principes</li> <li>b) onderscheid kunnen maken tussen methodes en frameworks</li> <li>c) weten wat een managementsysteem is, en dat dit op het managen van dienstverlening kan worden toegepast</li> <li>d) inzicht hebben in de volwassenheidsstadia die een serviceorganisatie doorloopt</li> <li>e) de specificatie van 'waarde' kennen</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p>
Blok 3	<p><b>DIENSTVERLENING EN SERVICES</b></p> <p><b>Doel:</b> 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"> <li>a) het begrip 'dienstverlening' kunnen definiëren, in termen van de doelstelling en de betrokken partijen, componenten en activiteiten</li> <li>b) verschillende vormen van voorzieningen kunnen benoemen</li> <li>c) het onderscheid tussen (eind)klant, (eind)gebruiker en (toe)leverancier kunnen maken</li> <li>d) het verschil tussen primaire en secundaire taken kennen</li> <li>e) het begrip 'facilitair' kunnen duiden</li> <li>f) de indeling van facilitaire taakgebieden op hoofdlijnen kennen</li> <li>g) sourcing kunnen beschrijven in termen van in- en externe uitvoerders en in- en externe klanten</li> <li>h) ketens en netwerken van dienstverleners kunnen uitleggen in termen van klant en leverancier, in de context van sourcing</li> <li>i) weten hoe services zijn samengesteld uit goederen en gedrag</li> <li>j) de kenmerken van een service kennen</li> <li>k) de kenmerken van voorzieningen en ondersteuning kennen</li> <li>l) klanttevredenheid kunnen specificeren</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur</i></p>

## Blok 4

**DIENSTVERLENERS**

**Doel:** inzicht verkrijgen in de positie, de structuur en de bedrijfsmiddelen van een dienstverlener.

Hier komt de vraag aan de orde "Wat is een dienstverlener?"

De deelnemer moet:

- a) de bedrijfsmiddelen van een serviceorganisatie kennen
- b) weten welke vormen van werkwijzen kunnen worden onderscheiden, en welke relaties deze hebben met de bedrijfsmiddelen
- c) de relaties tussen organisatie en proces kennen
- d) de structuur en kenmerken van een proces kennen
- e) weten aan welke eisen een proces moet voldoen
- f) het verschil tussen proces- en lijnmanagement en tussen proces- en lijncoördinatie kennen
- g) de componenten taak, rol, functie, profiel en team in relatie tot elkaar kunnen brengen
- h) weten hoe de balans tussen deze profielen kan worden bepaald voor proces- en teamgerichte organisaties, en de consequenties van die keuze kennen voor escalatiepatronen in matrixorganisaties

*Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur*

## Blok 5

**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) het verschil tussen een storingsmelding en een klacht kennen
- h) weten wat een workflow is
- i) weten welke workflows in het USM-procesmodel mogelijk zijn
- j) praktische situaties in de dienstverlening kunnen herkennen in termen van de USM-workflows
- k) kunnen beargumenteren waarom er slechts 8 workflows in het USM-procesmodel bestaan
- l) weten welke workflows door een gebruiker kunnen worden getriggerd, en welke door een interne medewerker kunnen worden getriggerd
- m) weten hoe templates voor werkwijzen kunnen worden opgesteld uit het USM-procesmodel
- n) weten hoe workflowtemplates 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) het onderscheid tussen service-, proces- en teamrapportages kennen
- s) op hoofdlijnen weten hoe deze rapportages zonder redundantie kunnen worden ingericht
- t) het verschil tussen proces- en workflowmanagement kunnen beschrijven
- u) de standaard-artefacten kennen die in alle USM-processen worden gebruikt

*Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2,5 uur*

**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
  - profielen (procesmanager, servicemanager)
  - offerte
  - contract/overeenkomst
  - SLA
  - OLA
  - UC
  - RFC
  - oplosgroep
  - reservering
  - servicecatalogus
  - evalueren
  - procesrapportage
  - servicerapportage
  - KRI
  - meldingenregister
  - 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 wijziging
  - samengestelde/meervoudige wijziging (bundelen)
  - standaardwijziging
  - impactanalyse
  - wijzigingsplan (draaiboek)

- bouwen
  - inkoop
  - OTAP-omgevingen
  - gebruikers-acceptatietest
  - productie-acceptatietest
  - systeemtest
  - testplan
  - testen
  - testrapport
  - implementatieplan (draaiboek)
  - implementeren/invoeren
  - back-out
  - service request
  - wijzigingenkalender
  - versie, versiebeheersysteem
  - release, upgrade, fix (RUF)
  - change advisory board (CAB)
  - profielen (change manager en -coördinator, configuratiemanager)
  - configuratie-item (CI)
  - attribuut
  - configuratie management database (CMDB)
  - CMDB-model
  - baseline
  - registreren
  - evalueren
  - procesrapportage
  - serviceraapportage
  - servicecatalogus
  - SLA
  - KRI
  - procesregister
  - 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
  - meldingenregister
  - 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
  - meldingenregister
  - 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
  - kans, effect, 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
  - servicerapportage
  - KRI
  - meldingenregister, 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 7

**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 een serviceorganisatie
- b) de relaties tussen missie, visie, strategie, doelen en beleid op hoofdlijnen kennen
- c) het planning & control paradigma op hoofdlijnen kennen
- d) enkele van de meest voorkomende dramadriehoeken kennen
- e) de toepassing van domeinscheiding kunnen beargumenteren
- f) de lifecycle van een service kunnen plaatsen in de context van domeinscheiding
- g) de rol van projecten in een procesgericht managementsysteem kennen
- h) weten wat de relatie tussen organisatorische profielen en processen is
- i) de werking van een RACI-schema kennen
- j) veelvoorkomende profielen kunnen herkennen: managementteam, servicedesk, manager, servicemanager, projectmanager
- k) de werking van een matrixorganisatie kennen
- l) ordeningstechnieken voor de indeling van organisatorische profielen kennen

*Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur*

## Blok 8

**DE MIDDELEN VAN DE SERVICEORGANISATIE**

**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 workflowtool is en hoe deze de werkwijze ondersteunt
- b) de volgende middelen kennen en weten hoe en waar deze toegepast kunnen worden:
  - documenten
  - aanmeldformulieren
  - meldingenregisters
  - templates en sjablonen
  - proces- en organisatiebeschrijvingstool (BPM-tool)
  - rapportagetool
  - kennismanagementtool
  - impact-, urgentie- en prioriteitentabellen
  - profielen
  - escalatieschema's
  - overeenkomst
  - servicecatalogus
  - plannings
  - testplan en -rapport

*Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1 uur*

**Blok 9****TOEPASSING VAN DE USM-METHODE**

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

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

De deelnemer moet:

- a) weten wat schaduwservices zijn en welke consequenties deze hebben
- b) de globale projectstructuur van een standaard USM-invoering kennen
- c) de opzet en werking van een verbetersprint kunnen beschrijven
- d) weten hoe USM de inrichting van interdisciplinaire shared service centers ondersteunt
- e) weten welke volgorde van verandering bij de inrichting van shared services gewenst is
- f)
- g) de belangrijkste borgingsmechanismen voor het managen van services kennen
- h) de verschillende aspecten en vormen van verandermanagement volgens De Caluwé kennen
- i) de verschillende vormen van gedragsbeïnvloeding kennen volgens de methode Organizational Behavior Management (OBM)
- j) kunnen toelichten hoe USM agile werkwijzen ondersteunt
- k) weten hoe de USM-methode standaarden en eisenpakketten ondersteunt

*Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2 uur*

**Blok 10****EVALUATIE EN EVENTUEEL EXAMEN**

**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?

Als de evaluatie on-line plaatsvindt, dan wordt deze 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)<sup>®</sup> is een merk van Stichting SURVUZ.