

Lifecycle vs. Capability Training

De ITIL® V3 Intermediate trainingen zijn al een flinke tijd bij D-ICT Solutions beschikbaar. Steeds vaker krijg ik de vraag van klanten wat het verschil is tussen Life Cycle en de Capability trainingen. Hoewel de inhoud enigszins vergelijkbaar lijkt, is de focus en doelgroep van beide trainingen toch wel verschillend. Daar waar Foundation een goed overzicht levert op ITIL V3, komen de processen en fases pas echt tot leven in de Intermediate modules.

Voor diegenen die het ITIL V2 certificatie schema kennen, kan de Lifecycle modules “vertaald worden door de Service Management trainingen en de Capability door de Practitioner modules. Diegenen die V2 niet kennen mag je zeggen dat de Lifecycle modules voor diegenen die IT Service Management processen implementeren en managen en de Capability modules voor diegenen die dagelijks met deze processen werken.

Neem de Capability modules. De 4 Capability modules focussen op het uitvoeren en verbeteren van de bestaande processen. De syllabus van de training beschrijft een gedetailleerd overzicht van de input, activiteiten, concepten, meetgegevens en outputs van elk proces. De doelgroep zijn proces managers, lijnmanagers en diegenen die de dagelijkse activiteiten binnen een of meer processen uitvoeren. Capability trainingen zijn de equivalenten van de V2 Practitioner trainingen:

- Operational Support and Analysis (OSA) = Support and Restore (IPSR)
(Incident, Problem, Request, Event, Access, Functies)
- Release, Control and Validation (RCV) = Release and Control (IPRC)
(Change, Release, Configuration, Evaluation, Validation, Knowledge)
- Service Offerings and Agreements (SOA) = Agree and Define (IPAD)
(Service Portfolio, Service Level, Service Catalog, Financial, Supplier, Demand)
- Planning, Protection and Optimization (PPO) = Plan and Improve (IPPI)
(Security, Availability, Capacity, Continuity, Risk)

De 5 Lifecycle (Service Manager) modules zijn meer strategisch en focussen op de implementatie van de complete fase van een Service Lifecycle. Lifecycle trainingen leggen de nadruk op de relaties tussen de fase en processen, rollen, verantwoordelijkheden en de aan de implementatie gerelateerde topics (budgetten/ voordelen etc). In deze training wordt weinig tijd besteed aan de activiteiten van het proces. De doelgroep zijn proceseigenaars, Lifecycle fase managers, ITSM implementatie teams, consultants, belanghebbenden en iedereen die in een ITSM is betrokken .

D-ICT Solutions adviseert iedereen die meerdere modules wil volgen om de Life Cycle modules te doen. Het grote voordeel namelijk van deze modules is dat ze modulair zijn en dus perfect op elkaar

aansluiten. Door deze Lifecycle stream, kan uw organisatie bovendien "just-in-time" implementatieopleiding en certificatie krijgen. Naarmate de implementatie vordert, kunnen de opleidingen ingepland worden, terwijl u toewerkt naar een ITIL V3 Expert certificatie. Dus als u bijvoorbeeld van plan bent om Service Operation en Service Transition dit jaar te implementeren, kunt u de belanghebbenden van uw project de Service Operation en Service Transition trainingen dit jaar laten volgen.

D-ICT Solutions raadt echter aan om in ieder geval 1 persoon in zijn geheel te laten certificeren om "het grotere plaatje" van de complete Service Lifecycle te verkrijgen.

Zowel de Lifecycle als de Capability modules (of "stream") leiden tot de Managing Across the Lifecycle (MALC) training. De MALC certificatie is de laatste stap naar ITIL Expert. MALC bekijkt de gehele dynamiek van de Service Lifecycle en legt de nadruk op de organisatorische verandering.

Je kunt overigens Life Cycle en Capability modules met elkaar mixen om voldoende punten te halen voor de certificatie, D-ICT Solutions raadt dit toch wel enigszins af, omdat het risico bestaat dat er inhoudelijk veel overlap is tussen trainingen.

Conclusie: de keuze tussen Life Cycle en Capability trainingen hangt echt af van wat u met IT Service Management doet en op termijn hoopt te bereiken.

Drs Jean-Yves R.A. Depaus

Directeur D-ICT Solutions, expert in ITIL Training