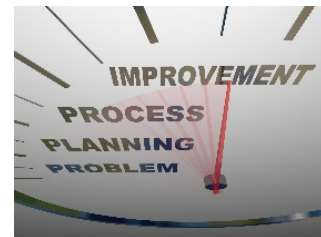




Brochure - Trainingen Maximo en IBM Control Desk 2019



Organisatie : MACS B.V.
Datum : 17 Januari 2019
Versie : 1.1

1. Trainingen Maximo versie 7.6	3
2. Tarieven en Voorwaarden.....	4
2.1 Trainingen bij MACS	4
2.2 Trainingen op locatie	4
3. Trainingen: Introductie en Stamgegevens	5
3.1 Training MINTR1: Introductietraining	5
3.2 Training MMASB1: Stamgegevens (Personen, Bedrijven, Standaard Services en Artikelmaster).....	6
3.3 Training MMASB2: Stamgegevens (Locaties en Activa)	7
3.4 Training MMASB3: Activa afschrijvingen.....	8
4. Trainingen: Voorraadbeheer	9
4.1 Training MINVB2: Voorraadbeheer	9
4.2 Training MINVB3: Voorraadgebruik	10
4.3 Training MINVB4: Voorraadbeheer Gereedschappen.....	11
5. Trainingen: Inkoopbeheer.....	12
5.1 Training MPURB1: Inkoop	12
6. Trainingen: Contractbeheer	13
6.1 Training MCONB: Contracten	13
7. Trainingen: Werkorderbeheer.....	14
7.1 Training MWOB1: Serviceaanvragen (werkaanvragen).....	14
7.2 Training MWOB2: Werkorders	15
7.3 Training MWOB5: Opdrachtbeheer	16
7.4 Training MRSCB1: Middelen (arbeid, vakgroepen, kwalificaties en kalenders)	17
8. Preventief Onderhoud	18
8.1 Training MPMB1: Preventief Onderhoud (basis)	18
8.2 Training MPMB2: Preventief Onderhoud (uitgebreid).....	19
9. Systeembeheer	20
9.1 Training MSEC1: Beveiliging & Startschermen	20
9.2 Training MSYSB1: Systeembeheer 1.....	21
9.3 Training MSYSB2: Systeembeheer 2.....	22
9.4 Training MBIRT1: BIRT	23
9.5 Training MWFB1: WORKFLOW Management	24
10. Maximo Add-On Producten	25
10.1 Training MSCHD1: Grafisch plannen en toewijzen (Scheduler).....	26
10.2 Training MSP1: Service Provider	27
10.3 Training MHSEB1: HSE (Health, Safety & Environment) deel 1	28
10.4 Training MHSEB1: HSE (Health, Safety & Environment) deel 2	29
11. IBM Control Desk.....	30
11.1 Training MICDCCM1: IBM ICD – Change Management	31
11.2 Training MICDCCM2: IBM ICD – Configuration Management	32
11.3 Training MICDSO: IBM ICD – Service Operations	33
11.4 Training MICDSC: IBM ICD – Service Catalogus	34

1. Trainingen Maximo versie 7.6

In dit document treft u een overzicht aan van de trainingen voor Maximo versie 7.6 en IBM Control Desk met daarbij de inhoud, de dagindeling en het beoogde resultaat voor de cursist.

Bij de trainingen wordt gebruik gemaakt van Best Practises en de zeer ruime ervaring van MACS met Maximo en IBM Control Desk. Tijdens de trainingen is ruimschoots tijd om na uitleg van de onderwerpen te oefenen en vragen te stellen.

De indeling van de trainingen is als volgt:

Hoofdstuk 3: Introductie en Stamgegevens

Hoofdstuk 4: Voorraadbeheer

Hoofdstuk 5: Inkoop

Hoofdstuk 6: Contracten

Hoofdstuk 7: Werkorderbeheer

Hoofdstuk 8: Preventief Onderhoud

Hoofdstuk 9: Systeembeheer

Hoofdstuk 10: Maximo Add-On Producten

- ▼ Scheduler
- ▼ Service Provider
- ▼ HSE (Health, Safety & Environment)

Hoofdstuk 11: IBM Control Desk

In overleg kunnen specifieke trainingen worden samengesteld door het samenvoegen van een aantal trainingen zoals vermeld in deze brochure en / of door keuze van specifieke punten / onderwerpen die bij de trainingen vermeld staan.

2. Tarieven en Voorwaarden

2.1 Trainingen bij MACS

Het tarief voor trainingen bij MACS te Son en Breugel bedraagt € 490,- per persoon per dag, inclusief lunch en exclusief BTW.

Voorwaarden:

- ▼ Voor alle trainingsdagen op locatie Son en Breugel geldt een minimum van 3 en maximum van 7 deelnemers.
- ▼ De uiterste datum voor inschrijving sluit een week voordat de training gegeven gaat worden. Op basis van het aantal inschrijvingen wordt door MACS bepaald of de training door kan gaan.
- ▼ Een reservering voor een training kunt u uiterlijk 2 weken van tevoren annuleren. Indien u niet tijdig geannuleerd heeft en/of niet bij de training aanwezig bent zullen de kosten van de training rechtstreeks aan u doorberekend worden.
- ▼ Voor alle Maximo trainingen geldt dat minimaal de training MINTR1 (Introductie training) gevolgd moet zijn of dat cursist bekend is met het werken met Maximo

2.2 Trainingen op locatie

Tarieven voor trainingen op locatie zijn altijd op aanvraag

Het is mogelijk om maatwerk trainingen te verzorgen. Samenstellen van een maatwerk training zal in overleg worden gedaan en op basis van locatie, onderwerpen, aantal dagen en aantal deelnemers zal een offerte worden gemaakt.

Voorwaarden:

- ▼ In het geval de training op locatie wordt gegeven dient de klant te zorgen voor trainings pc's en een ruimte met beamer en internet connectie.

*** Voor alle in deze brochure genoemde trainingen is ook een engelstalige versie beschikbaar.*

3. Trainingen: Introductie en Stamgegevens

3.1 Training MINTR1: Introductie tot Maximo

Inhoud: Overzicht Maximo 7.6. Hoe log je in en wat is een startscherm. Vervolgens krijgt u inzicht hoe de applicaties zijn opgebouwd, de betekenis van de “knoppen”, hoe je kunt zoeken en selecteren binnen een applicatie en hoe je kunt navigeren tussen de verschillende applicaties.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Toelichting Maximo 7.6
 - ▼ Inloggen en startscherm
 - ▼ Uitleg applicaties
 - ▼ **Oefenen** werken met applicaties
 - ▼ Uitleg navigeren
 - ▼ **Oefenen** Navigeren in en tussen applicaties
-
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen op welke wijze Maximo is opgebouwd, hoe applicaties werken en hoe genavigeerd kan worden binnen een applicatie en tussen verschillende applicaties.
 - ✓ Deze training is vereist voor het volgen van alle andere Maximo 7.6 trainingen

3.2 Training MMASB1: Stamgegevens (Personen, Bedrijven, Standaard Services en Artikelmaster)

Inhoud: Tijdens deze training leert de cursist hoe je personen, personengroepen, bedrijven (o.a. leveranciers, fabrikanten), artikelen, standaard diensten en gereedschappen kunt invoeren en beheren.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg applicaties Personen en Personengroepen
 - ▼ **Oefenen:** Personen en personengroepen
 - ▼ Uitleg applicatie Bedrijven (o.a. leveranciers en fabrikanten)
 - ▼ **Oefenen:** Bedrijven
 - ▼ Uitleg applicaties Artikelmaster, Standaard Diensten & Gereedschappen
 - ▼ **Oefenen:** Artikelmaster, Standaard Diensten en Gereedschappen
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen op welke wijze Personen, Personengroepen, Bedrijven, Artikelen, Standaard Diensten en Gereedschappen kunnen worden beheerd en gebruikt.

3.3 Training MMASB2: Stamgegevens (Locaties en Activa)

Inhoud: Tijdens deze training leert de cursist hoe je locaties en activa kunt invoeren en beheren. Hierbij wordt veel aandacht geschonken aan de mogelijkheden van locatie- en activa structuren, activa sjablonen en de betekenis van de statussen. Vervolgens wordt uitleg gegeven over het gebruik van locatie en activa gerelateerde gegevens zoals classificaties, meters en defectklassen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg locaties en activa
 - Locaties en Locatiestructuur
 - Activa en Activastructuur
 - Betekenis van de locatie- en activa hiërarchie
 - Activa sjablonen
- ▼ **Oefenen:** Locaties, Activa en Activa sjablonen

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg locaties en activa
 - Samenhang tussen Locaties en Activa
 - Verplaatsen Locatie & Activa
 - Statussen m.b.t. Locaties en Activa
 - Gerelateerde gegevens zoals defectklasse, classificaties en meters
 - ▼ **Oefenen:** Verplaatsen locaties en activa, beheren defectklassen, classificaties en meters
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de betekenis en opbouw van locaties en activa en op welke wijze locaties en activa kunnen worden beheerd en gebruikt. Tevens heeft de cursist kennis verkregen m.b.t. beheer van defectklassen, classificaties en meters.

3.4 Training MMASB3: Activa afschrijvingen

Inhoud: Tijdens deze training leert de cursist hoe je functionaliteit m.b.t. afschrijven kunt toepassen voor Activa en hoe je deze functionaliteit kunt toepassen bij de zogenaamde wisselartikelen (rotating items).

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg applicaties Activa en Artikelmaster
 - ▼ **Oefenen:** Invoeren van enkele Activa en Artikelen t.b.v. afschrijvingen
 - ▼ Uitleg afschrijvingen
 - ▼ **Oefenen:** Toepassen van afschrijvingen
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen op welke wijze Maximo om kan gaan met afschrijven van Activa en welke afschrijvingsmethodieken toegepast kunnen worden

4. Trainingen: Voorraadbeheer

4.1 Training MINVB2: Voorraadbeheer

Inhoud: Tijdens deze training leert de cursist hoe je magazijnen kunt invoeren en beheren en hoe je artikelen kunt toevoegen aan 1 of meerdere magazijnen. Vervolgens worden de onderwerpen zoals kostprijzen, bijbestel gegevens, het bijbestellen zelf, tellen van de voorraad en het verwerken van verschillen behandeld. Als laatste wordt ruimschoots aandacht besteed aan wisselartikelen (rotating items).

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Magazijnen
- ▼ Uitleg Leveranciers en Fabrikanten
- ▼ Uitleg Artikelmaster en toevoegen artikelen aan magazijnen
- ▼ **Oefenen:** Beheer magazijnen, leveranciers, invoeren artikelen en toevoegen artikelen aan magazijnen
- ▼ Uitleg Voorraadbeheer
- ▼ **Oefenen:** Voorraadbeheer

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg voorraadbeheer
 - Bijbestelgegevens
 - Kostprijzen
 - Bijbestellen
 - ▼ **Oefenen:** Bijbestellen
 - ▼ Uitleg Wisselartikelen
 - ▼ **Oefenen:** Wisselartikelen
 - ▼ Uitleg tellen en corrigeren voorraad
 - ▼ **Oefenen:** Tellen en corrigeren voorraad
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in voorraadbeheer en de mogelijkheden van bijbestellen, tevens krijgt cursist inzicht wat wisselartikelen zijn en hoe tellingen van de voorraad kunnen worden uitgevoerd.

4.2 Training MINVB3: Voorraadgebruik

Inhoud: Na een korte uitleg over voorraadbeheer worden de onderwerpen m.b.t. Voorraadgebruik behandeld. Hierbij wordt veel aandacht besteed aan het toepassen van deze applicatie voor het doen van afgiftes en verplaatsingen tussen magazijnen. Tevens komen onderwerpen als reserveringen, transacties en afgifte en verplaatsing van wisselartikelen (rotating items) aan de orde.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg Voorraadbeheer (kort)
 - Inzicht in transacties en reserveringen
 - Gezamenlijk worden enkele werkorders gemaakt met benodigde artikelen
 - ▼ Uitleg Overdracht (transfer) van artikelen tussen magazijnen en binnen een magazijn
 - ▼ **Oefenen:** Overdracht (transfer) van artikelen
 - ▼ Uitleg Afgifte van artikelen op werkorder(s)
 - ▼ **Oefenen:** Afgifte van artikelen op werkorder(s)
 - ▼ Uitleg Voorraadbeheer m.b.t. controle van transacties en reserveringen
 - ▼ **Oefenen:** Voorraadbeheer m.b.t. controle van transacties en reserveringen
 - ▼ Uitleg Voorraadbeheer m.b.t. overdracht en afgifte van wisselartikelen
 - ▼ **Oefenen:** Voorraadbeheer m.b.t. overdracht en afgifte van wisselartikelen
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in voorraadbeheer m.b.t. transacties voor overdrachten en afgiftes.

4.3 Training MINVB4: Voorraadbeheer Gereedschappen

Inhoud: Na een korte uitleg over voorraadbeheer van gereedschappen worden de onderwerpen zoals magazijn voor gereedschappen, tarieven en kwalificaties behandeld. Tevens wordt uitgelegd hoe je gereedschappen kunt reserveren en werkelijk gebruik kunt registreren.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg Voorraadbeheer Gereedschappen
 - Magazijn t.b.v. gereedschappen
 - Beheer gereedschappen
 - Beheer tarieven
 - Beheer kwalificaties
 - ▼ **Oefenen:** Beheer gereedschappen, tarieven en kwalificaties
 - ▼ Uitleg verbruik van gereedschappen op werkorder
 - Gezamenlijk wordt een werkorder gemaakt met benodigde gereedschappen
 - ▼ **Oefenen:** Verbruik van gereedschappen op een werkorder
-
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het beheer van gereedschappen inclusief tarieven, kwalificaties, reservering, verbruik en retournering

5. Trainingen: Inkoopbeheer

5.1 Training MPURB1: Inkoop (Inkoopaanvragen, -orders, offerte aanvragen, ontvangsten en facturen)

Inhoud: Uitleg over de applicaties inkoopaanvragen, inkooporders, offerte aanvragen, ontvangen van goederen en diensten en boeken van inkoopfacturen. Hierbij wordt veel aandacht gegeven aan de onderlinge samenhang en hoe je van inkoopaanvragen inkooporders kunt maken, hoe je vanuit een inkooporder inkoopaanvragen kunt selecteren en hoe je vanuit een offerte aanvraag een inkooporder kunt maken. Bij de applicatie voor ontvangen van goederen en diensten wordt tevens aandacht besteed aan retourneren, inspecteren, weigeren van goederen en diensten.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Inkoopaanvragen & Inkooporders
- ▼ **Oefenen:** Maken Inkoopaanvragen
- ▼ Uitleg maken inkooporder van inkoopaanvraag
- ▼ **Oefenen:** Maken inkooporder van inkoopaanvraag
- ▼ Uitleg maken en beheren Inkooporders
- ▼ **Oefenen:** Maken en beheren Inkooporders
- ▼ Uitleg maken inkooporder vanuit en op basis van een contract
- ▼ **Oefenen:** Maken inkooporder vanuit en op basis van een contract

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Offerte aanvragen
- ▼ **Oefenen:** Maken Offerte aanvraag
- ▼ Uitleg beheer offerte aanvragen (o.a. wijzigen, statussen en invoeren gegevens o.b.v. reactie leverancier)
- ▼ **Oefenen:** Beheer offerte aanvragen
- ▼ Uitleg Ontvangsten en ontvangen van wisselartikelen
- ▼ **Oefenen:** Ontvangen goederen en diensten
- ▼ **Oefenen:** Ontvangen wisselartikelen
- ▼ Uitleg Facturen
- ▼ **Oefenen:** Boeken facturen
- ▼ Uitleg Facturen zonder Inkooporder
- ▼ **Oefenen:** Boeken factuur zonder inkooporder
- ▼ Uitleg terug- en opnieuw boeken van een factuur
- ▼ **Oefenen:** Terug- en opnieuw boeken van een factuur

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het maken en beheren van inkoopaanvragen, inkooporders, offerte aanvragen, het ontvangen van goederen en diensten en het boeken van facturen.

6. Trainingen: Contractbeheer

6.1 Training MCONB: Contracten

Inhoud: Uitleg over alle contracten en de praktische toepassing ervan. Vervolgens uitgebreid aandacht voor de eigenschappen van contracten (waar en hoe beheer je die en wat zijn de gevolgen van de instellingen van de eigenschappen). Vervolgens wordt uitleg gegeven per type contract en de specifieke mogelijkheden van ieder type. Met ieder type contract wordt geoefend en indien relevant zoals bij inkoopcontracten wordt geoefend met het maken van een inkooporder op basis van een contract.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Contracten
 - De verschillende types contracten (garantie, service, afroep, prijs, lease/huur en arbeidstarieven)
 - Opties en parameters
- ▼ Uitleg Garantiecontracten
- ▼ **Oefenen:** Garantiecontract, voorafgegaan door gezamenlijke invoer van enkele Activa
- ▼ Uitleg Servicecontracten incl. betalingsschema
- ▼ **Oefenen:** Servicecontract met een betalingsschema

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Inkoopcontracten (type prijs)
- ▼ **Oefenen:** Prijscontract, voorafgegaan door gezamenlijke invoer van enkele Artikelen
- ▼ Uitleg Inkoopcontracten (type afroep)
 - Afroep via contract
 - Afroep via werkorder
 - "Budgetbeheer"
- ▼ **Oefenen:** Afroepcontract, voorafgegaan door gezamenlijke invoer van een werkorder
- ▼ Uitleg Lease/Huur contract
- ▼ **Oefenen:** Lease-of Huurcontract

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in contractbeheer, de verschillende types contracten, en het beheer van eigenschappen per type contract.

7. Trainingen: Werkorderbeheer

7.1 Training MWOB1: Serviceaanvragen (*werkaanvragen*)

Inhoud: Uitleg over het proces serviceaanvragen en de applicaties serviceaanvragen en zelf service aanvragen. Tevens komen onderwerpen zoals hoe maak je een werkorder vanuit een serviceaanvraag, het wijzigen van de status, het gebruik van het logboek en gerelateerde records aan de orde. Tijdens deze training wordt veel tijd ingeruimd om te oefenen.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg Serviceaanvragen
 - Het proces serviceaanvragen
 - Zelfservice meldingen
 - ▼ **Oefenen:** Maken zelfservice meldingen
 - ▼ **Oefenen:** Maken Serviceaanvragen
 - ▼ Uitleg beheer serviceaanvragen
 - ▼ **Oefenen:** Beheer serviceaanvragen
 - ▼ Uitleg gebruik van classificaties
 - ▼ **Oefenen:** Serviceaanvragen met classificaties
 - ▼ Uitleg gebruik gerelateerde records en logboek
 - ▼ **Oefenen:** Gebruik van gerelateerde records en logboek
-
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in gebruik en beheer van zelfservice meldingen en serviceaanvragen.

7.2 Training MWOB2: Werkorder beheer

Inhoud: Uitleg over het werkorder proces en de applicaties werkorders traceren, snelrapportage en arbeidsrapportage. Tevens worden onderwerpen zoals taken, plannen van middelen (arbeid, materialen, diensten en gereedschappen), het wijzigen van de status en de gevolgen hiervan, defecten rapportage, het maken van queries (vastleggen veel gebruikte zoekopdrachten) en inzicht krijgen in kosten, gekoppelde inkoopaanvragen en orders en het gebruik van het logboek behandeld.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Werkorders
 - Het werkorderproces
- ▼ Uitleg Werkorders (inhoudelijk)
- ▼ **Oefenen:** Maken van enkele werkorders
- ▼ Uitleg werkvoorbereiding (taken en benodigde middelen zoals vakgroepen, materialen, services en gereedschappen)
- ▼ **Oefenen:** Maken werkorders met taken en middelen
- ▼ Uitleg statuswijzigingen en de betekenis / gevolgen ervan m.b.t. kosten, voorraad en inkoop
- ▼ **Oefenen:** Maken werkorders en wijzigen status

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg registreren van werkelijke waarden zoals uren (hierbij wordt ook gebruik gemaakt van arbeidsrapportage), afgifte voorraadmaterialen en boeken ontvangst voor een standaard service
 - ▼ **Oefenen:** Registreren werkelijke waarden
 - ▼ Uitleg Defectenrapportage en Logboek
 - ▼ **Oefenen:** Toepassen Defectenrapportage en Logboek
 - ▼ Uitleg Snelrapportage
 - ▼ **Oefenen:** Snelrapportage
 - ▼ Uitleg maken Queries (o.a. op basis van selectiecriteria zoals status en type werk)
 - ▼ **Oefenen:** Maken, vastleggen en toepassen queries
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het werkorderproces, de toepassingen werkorders traceren, arbeidsrapportage en snelrapportage, het voorbereiden van een werkorder, het registreren van werkelijke waarden (uren, materialen en services), de betekenis van statuswijzigingen voor materialen en services, het gebruik van defectenrapportage en logboek.

7.3 Training MWOB5: Opdrachtbeheer

Inhoud: Uitleg over opdrachtbeheer. Deze applicatie is bedoeld om op eenvoudige wijze arbeid toe te wijzen aan werkorders of werkordertaken. Er wordt uitgebreid aandacht besteed aan hoe je beschikbaarheid van arbeid kunt bewerkstelligen, hoe je kunt selecteren en filteren en hoe je individuele beschikbaarheid kunt aanpassen.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
 - ▼ Uitleg Werkorders
 - Het werkorderproces
 - Maken werkorders
 - Werkvoorbereiding (taken en vakgroepen)
 - Vakgroepen
 - Kalenders
 - ▼ **Oefenen:** Maken werkorders met taken en plannen van vakgroepen
 - ▼ Uitleg: Maken van Queries voor werkorders
 - ▼ **Oefenen:** Maken Queries
 - ▼ Uitleg Opdrachtbeheer
 - ▼ **Oefenen:** Opdrachtbeheer (selecteren en filteren)
 - ▼ Uitleg Opdrachtbeheer t.b.v. toewijzen
 - ▼ **Oefenen:** Opdrachtbeheer (toewijzen arbeid aan werkorders / taken)
 - ▼ Uitleg gebruik van kalenders en beheer aan-/afwezigheid
 - ▼ **Oefenen:** Registreren aan-/afwezigheid
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in gebruik en beheer van opdrachtbeheer, het maken van queries en samenhang tussen werkorders, vakgroepen en kalenders.

7.4 Training MRSCB1: Middelen (arbeid, vakgroepen, kwalificaties en kalenders)

Inhoud: Deze training omvat het gebruik van kalenders (t.b.v. beschikbaarheid van vakgroepen en arbeid) en het gebruik van kwalificaties en certificeringen van individuele arbeid. (Arbeid staat voor medewerkers die aan 1 of meerdere vakgroepen zijn gekoppeld).

Deze training is aanbevolen indien gebruik gemaakt wordt van Scheduling, Opdrachtbeheer of bij intensief gebruik van werkvoorbereiding, planning en uitvoering van werkorders.

Duur: 1 dagdeel

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Werkorders
 - Het werkorderproces
 - Maken werkorders
 - Werkvoorbereiding (taken en vakgroepen)
 - Vakgroepen
 - Kalenders
- ▼ Uitleg maken Kalenders
- ▼ **Oefenen:** Maken kalender met shifts en werktijden
- ▼ Uitleg: Maken Arbeid en Vakgroepen en koppeling met Kalender
- ▼ **Oefenen:** Maken Arbeid, Vakgroepen en koppelen met Kalender
- ▼ Uitleg Kwalificaties
- ▼ **Oefenen:** Maken Kwalificaties
- ▼ Uitleg certificaten t.b.v. Arbeid
- ▼ **Oefenen:** Certificering en koppeling ervan met Arbeid
- ▼ Uitleg Toepassen Vakgroepen en Arbeid bij werkorders en beschikbaarheid via Opdrachtbeheer
- ▼ **Oefenen:** Toepassen Vakgroepen en Arbeid bij werkorders

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in gebruik en beheer van kalenders, vakgroepen, arbeid, kwalificaties en de samenhang tussen werkorders, vakgroepen, arbeid, kwalificaties en kalenders.

8. Preventief Onderhoud

8.1 Training MPMB1: Preventief Onderhoud (basis)

Inhoud: Uitleg preventief onderhoud en op welke manieren dit kan worden toegepast binnen het werkorderproces. Onderwerpen die tijdens deze training worden behandeld zijn o.a. maken en beheren van taakplannen, routes, taakplanvolgorde, en preventief onderhoud gebaseerd op tijds- en meter intervallen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Preventief Onderhoud
 - Preventief Onderhoud, Taakplannen en Routes
 - Het werkorderproces
- ▼ Uitleg Taakplannen
- ▼ **Oefenen:** Maken van enkele taakplannen
- ▼ Uitleg Preventief Onderhoud op basis van tijdsinterval
- ▼ **Oefenen:** Maken Preventieve Onderhoudschema's + Taakplan
- ▼ Uitleg Genereren werkorders vanuit Preventief Onderhoud
- ▼ **Oefenen:** Genereren werkorders
- ▼ Uitleg Gebruik van meerdere Taakplannen (taakplanvolgorde) voor Preventief Onderhoud
- ▼ **Oefenen:** Maken meerdere taakplannen en gebruik ervan bij Preventief Onderhoud

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Routes
 - ▼ **Oefenen:** Maken van een Route met meerdere Routestops
 - ▼ Uitleg Toepassen Preventief Onderhoud met Route
 - ▼ **Oefenen:** Maken Preventief Onderhoud met Route en genereren werkorders voor alle opties m.b.t. Routes
 - ▼ Uitleg Werkorders met toepassen Taakplan en Route
 - ▼ **Oefenen:** Maken werkorders met toepassen van Taakplan en Route
 - ▼ Uitleg Preventief Onderhoud op basis van Meters, het invoeren van een Meterstand en genereren werkorder
 - ▼ **Oefenen:** Maken Preventief Onderhoud op basis van een Meter, het invoeren van een Meterstand en het genereren van een werkorder.
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in Preventief Onderhoud op basis van tijds- en meterintervallen, Taakplannen, Routes en het toepassen hiervan

8.2 Training MPMB2: Preventief Onderhoud (uitgebreid)

Inhoud: Uitleg preventief onderhoud en op welke manieren dit kan worden toegepast binnen het werkorderproces. Onderwerpen die tijdens deze training worden behandeld zijn o.a. het maken en beheren van prognoses voor preventief onderhoud, het gebruik van zogenaamde “nested” taakplannen, het maken en toepassen van preventieve hoofdschema’s en maken van een hiërarchie voor preventief onderhoud.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Preventief Onderhoud
 - Het Preventief Onderhoud proces
 - Het Werkorderproces
 - Preventief Onderhoud Hierarchie
 - Preventief Onderhoud Hoofdschema
- ▼ Uitleg en toepassing Preventief Onderhoud Hoofdschema
- ▼ **Oefenen:** Maken en toepassen van een Preventief Onderhoud Hoofdschema
- ▼ Uitleg Preventief Onderhoud Prognose
- ▼ **Oefenen:** Maken Preventieve Onderhoudschemas + Prognose
- ▼ Uitleg Genereren werkorders vanuit Preventief Onderhoud met Prognose
- ▼ **Oefenen:** Genereren werkorders van Preventief Onderhoud met Prognose
- ▼ Uitleg Gebruik van dagen en seizoenen t.b.v. Preventief Onderhoud en gevolgen ervan
- ▼ **Oefenen:** Toepassen dagen en seizoenen bij Preventief Onderhoud
- ▼ Uitleg Gebruik van “nested” taakplannen
- ▼ **Oefenen:** Maken van taakplannen + “nested” taakplannen en het toepassen ervan

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Preventief Onderhoud Hierarchie en mogelijke toepassingen ervan zoals groot onderhoud / shutdown
 - ▼ **Oefenen:** Maken van Preventieve Onderhoudschemas en het maken van een Preventief Onderhoud Hierarchie (hierbij worden ook enkele activa en taakplannen gemaakt)
 - ▼ Uitleg Preventief Onderhoud Hierarchie en Werkorder Hierarchie en genereren werkorders vanuit Preventief Onderhoud Hierarchie
 - ▼ **Oefenen:** Genereren werkorders vanuit Preventief Onderhoud Hierarchie
 - Uitleg Maken werkorderpakket en toevoegen werkorders aan Werkorder Hierarchie
 - ▼ **Oefenen:** Maken werkorderpakket en toevoegen werkorders aan Werkorder Hierarchie
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het Preventief Onderhoud proces, het maken en toepassen van Preventief Onderhoud Hoofdschema’s, Prognoses en Seizoenen, “nested” taakplannen en Preventief Onderhoud Hierarchie
- Voorwaarde: Cursist moet training MPMB1 hebben gevolgd.

9. Systeembeheer

9.1 Training MSEC B1: Beveiliging & Startschermen

Inhoud: Uitleg van de opzet en het gebruik van beveiligingsgroepen. Hierbij worden onderwerpen zoals beheer van gebruikers, gebruikersgroepen, maken en beheren van startschermen, het koppelen van startschermen en gebruikers aan gebruikersgroepen en het toekennen/beheren van autorisaties behandeld. Tevens wordt het maken van een startscherm sjabloon en hoe je een startscherm op kunt bouwen en beheren behandeld.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Beveiliging
 - Gebruikers
 - Gebruikersgroepen
- ▼ **Oefenen:** Invoeren gebruikers en gebruikersgroepen
- ▼ Uitleg autorisaties
- ▼ **Oefenen:** Toepassen autorisaties voor gebruikersgroepen
- ▼ Uitleg activeren gebruikers / wijzigen wachtwoord
- ▼ **Oefenen:** Activeren gebruikers en wijzigen wachtwoord

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Startschermen
 - Mogelijkheden
 - Inhoud
 - Startscherm sjablonen
- ▼ **Oefenen:** Maken Startscherm sjabloon
- ▼ Uitleg relatie tussen query en resultaatset
- ▼ **Oefenen:** Maken Queries en aanpassen Startscherm sjabloon
- ▼ Uitleg koppeling gebruikersgroep en startscherm
- ▼ **Oefenen:** Koppelen startscherm aan gebruikersgroep
- ▼ Uitleg overige opties m.b.t. Startschermen
 - Toepassen kleur en grafische opties
 - Berichten
- ▼ **Oefenen:** Toepassen overige opties voor Startschermen

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het beheer van gebruikers, gebruikersgroepen, autorisaties en startschermen.

9.2 Training MSYSB1: Systeembeheer 1

Inhoud: Uitleg over de Maximo structuur en Database. Aan de orde komen onderwerpen zoals wijzigen database (toevoegen wijzigen attributen), maken en beheren van domeinen en koppelen van domeinen aan attributen, het configureren van de database. De middag wordt vooral besteed aan de toepassingsontwerper en het toepassen hiervan om schermen (XML) aan te passen en hoe je een kopie (kloon) applicatie kunt maken en aanpassen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Maximo structuur
- ▼ Uitleg Database
 - Tabellen en Views
 - Attributen
 - Beheer modus
 - Database configureren
- ▼ **Oefenen:** Toevoegen attributen en database configuratie
- ▼ Uitleg koppeling attributen en domeinen
- ▼ **Oefenen:** Koppelen attribuut aan domein
- ▼ Uitleg Instellen standaardwaarde voor attribuut
- ▼ **Oefenen:** Instellen standaardwaarde voor attribuut
- ▼ Uitleg Definitie / aanpassen grootboekrekening componenten en configuratie database
- ▼ **Oefenen:** Aanpassen grootboekrekening componenten en configuratie database

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg database relaties
- ▼ **Oefenen:** Maken van een database relatie
- ▼ Uitleg Toepassingsontwerper
 - Mogelijkheden
 - Aanpassen van een scherm van een toepassing
 - Verbergen van velden op een scherm
- ▼ **Oefenen:** Aanpassen van een scherm van een toepassing
- ▼ Uitleg toevoegen van een veld op een scherm van een toepassing met koppeling aan een domein
- ▼ **Oefenen:** Toevoegen van een veld op een scherm van een toepassing
- ▼ Uitleg maken van een kloon-applicatie
 - Naamgeving
 - Gevolgen voor autorisaties
- ▼ **Oefenen:** Maken van een kloon-applicatie, aanpassen van het scherm en het toekennen van autorisaties

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de opzet en het beheer van de database, de mogelijkheden van het toepassen van de toepassingsontwerper.

9.3 Training MSYSB2: Systeembeheer 2

Inhoud: Uitleg over de opzet en inrichting van Maximo m.b.t. organisaties en vestigingen en relevante opties m.b.t. opties per organisatie / vestiging. Vervolgens worden onderwerpen zoals maken, beheren en toepassen van “crontasks” , domeinen, escalaties, condities en automatische nummering behandeld.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg Inrichten Maximo (functioneel) met o.a.
 - Organisaties
 - Sets
 - Vestigingen (sites)
 - Adressen
- ▼ **Oefenen:** Toevoegen Organisatie en Vestiging (site)
- ▼ Uitleg parameters en opties op organisatie en site niveau
- ▼ **Oefenen:** Aanpassen parameters en opties
- ▼ Uitleg opzet systeem en locatie
- ▼ **Oefenen:** Invoeren systeem en locatie

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg betekenis en toepassing van:
 - CronTasks
 - ▼ **Oefenen:** Maken / aanpassen van een CronTask
 - ▼ Uitleg betekenis en toepassing van:
 - Domeinen
 - ▼ **Oefenen:** Maken / Aanpassen van een Domein
 - ▼ Uitleg betekenis en toepassing van:
 - Escalaties
 - ▼ **Oefenen:** Maken van een Escalatie
 - ▼ Uitleg betekenis en toepassing van:
 - Condities
 - ▼ **Oefenen:** Maken en toepassen van een Conditie
 - ▼ Uitleg betekenis en toepassing van:
 - Automatische nummering voor o.a. werkorders, inkooporders
 - ▼ **Oefenen:** Instellen automatische nummering
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de opzet en het beheer van organisaties en vestigingen en het beheer en toepassen van CronTasks, Domeinen, Escalaties, Condities en Automatische nummering.

9.4 Training MBIRT1: BIRT Rapportage

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van BIRT. BIRT is een standaard in Maximo aanwezige tool om rapporten te kunnen maken en beheren.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie
- ▼ Eclipse & BIRT faetures
- ▼ Reporting Design tools
 - Data Source
 - Data Sets
 - Report Parameters
 - Layout
 - Outline
 - Preview
 - BIRT Report Preview
- ▼ Report Design
 - First report
 - Grouping Report
 - Parameters
 - Diagrams
 - Possible other exercises

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Maximo and Report features
 - Report execution
 - Report management
 - Source Files
 - Exercise Maximo report
 - Adjusting standard logos
- ▼ Advanced Report Design
 - Templates
 - Libraries
 - Report Specification
 - Questions

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het maken en beheren van BIRT rapporten.

9.5 Training MWFB1: WORKFLOW Management

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van WORKFLOW. WORKFLOW is standaard in Maximo aanwezig en kan gebruikt worden om processen zoals inkooporders, serviceaanvragen en werkorders te ondersteunen via een workflowproces.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie
- ▼ Workflow Basics
 - Workflow Definition
 - Advantages of Workflows
 - Workflow features
 - Workflow Components
 - Workflow implementation process
- ▼ Creating Workflows in Maximo
 - Building your first Workflow
 - Configuring Nodes
 - Configuring more advance features

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Creating Workflows in Maximo (vervolg)
- ▼ Implementing a Workflow
 - Starting a Workflow Process
 - Completing Assignments
- ▼ Odds and Ends

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het maken en beheren van Workflows
 - Cursist moet reeds bekend zijn met het werken met Maximo, inzicht hebben in de Maximo processen, de business processen en basis kennis SQL hebben

10. Maximo Add-On Producten

- ▼ Scheduler (Grafisch plannen en toewijzen)
- ▼ Service Provider
- ▼ HSE (Health, Safety & Environment)

Deze add-on producten maken geen deel uit van standaard Maximo.

10.1 Training MSCHD1: Grafisch plannen en toewijzen (Scheduler)

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van Scheduler. Tijdens deze training leer je wat nodig is om met scheduler te kunnen werken en hoe je werkorders kunt plannen en vervolgens het werk kunt toewijzen aan beschikbare medewerkers.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Uitleg voorbereidingen voor Grafisch plannen
 - Kalenders / ploegen
 - Vakgroepen / arbeid
- ▼ **Oefenen:** Maken kalenders, vakgroepen en arbeid
- ▼ Uitleg benodigde gegevens t.b.v. Grafisch plannen (*queries voor werkorders en arbeid*)
- ▼ **Oefenen:** Maken Queries voor werkorders en arbeid
- ▼ Uitleg Grafisch plannen
- ▼ **Oefenen:** Maken planningen en toepassen grafische opties

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ **Oefenen:** Maken planningen en toepassen grafische opties (*vevolg*)
- ▼ Uitleg vastleggen planning en gevolg hiervan voor de geplande werkorders
- ▼ **Oefenen:** Vastleggen planning
- ▼ Uitleg Grafisch toewijzen arbeid
- ▼ **Oefenen:** Grafisch toewijzen
- ▼ Uitleg overige opties voor grafisch plannen en toewijzen
- ▼ **Oefenen:** Toepassen overige opties voor grafisch plannen en toewijzen

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het gebruik van Grafisch plannen en toewijzen, welke gegevens hiervoor nodig zijn en hoe deze kunnen worden ingevoerd.
 - **Voorwaarde:** Cursist moet training MWOB2 hebben gevolgd of bekend zijn met het werken met werkorders in Maximo

10.2 Training MSP1: Service Provider

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van Service Provider. Tijdens deze training leer je wat nodig is om met Service Provider te kunnen werken. Onderwerpen die behandeld worden zijn o.a. het maken, beheren en toepassen van klanten, klantovereenkomsten, prijsafspraken, service adressen, responseplannen en verkooporders.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie Service Provider
 - Nieuwe applicaties
 - Aangepaste standaard applicaties
- ▼ Uitleg Klanten en klantovereenkomsten & prijsafspraken
- ▼ **Oefenen:** Klanten en klantovereenkomsten & prijsafspraken

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Service adressen
 - ▼ **Oefenen:** Maken activa met service adressen voor klanten
 - ▼ Uitleg Responseplannen
 - ▼ **Oefenen:** Responseplannen
 - ▼ Uitleg Verkooporders
 - ▼ **Oefenen:** Verkooporders
 - ▼ Uitleg Toepassen klantovereenkomsten/prijsafspraken bij werkorders
 - ▼ **Oefenen:** Toepassen klantovereenkomsten/prijsafspraken bij werkorders
 - ▼ Uitleg verzamelen factuurinformatie
 - ▼ **Oefenen:** Verzamelen factuurinformatie
- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in het gebruik van de applicaties van Service Provider.
- Cursist moet minimaal trainingen MINTR1, MMASB2 en MWOB2 hebben gevolgd of reeds bekend zijn met het werken met Maximo, Activa en Werkorders.

10.3 Training MHSEB1: HSE (Health, Safety & Environment) deel 1

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van HSE. Tijdens deze training leer je wat nodig is om met de HSE functionaliteit te kunnen werken. Onderwerpen die behandeld worden zijn o.a. het maken, beheren en toepassen van MOC's (management of change), certificaten, audits, onderzoeken, defecten, incidenten en oplossingen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie HSE
 - Parameters en opties
 - Nieuwe applicaties
 - Aangepaste standaard applicaties
- ▼ **Oefenen:** Toepassen HSE opties bij o.a. Locaties, Activa, Artikelmaster, Preventief Onderhoud, Inkooporders en Werkorders
- ▼ Uitleg MOC (MOC aanvraag, MOC en verbeteringen)
- ▼ **Oefenen:** Maken MOC aanvraag, MOC en verbetering

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Introductie Veiligheid en Kwaliteitsbeheer
- ▼ Uitleg Certificaten
- ▼ **Oefenen:** Maken Certificaten
- ▼ Uitleg Audits/Onderzoeken
- ▼ **Oefenen:** Audits/onderzoeken
- ▼ Uitleg Defecten, Incidenten en Oplossingen
- ▼ **Oefenen:** Defecten, Incidenten en Oplossingen

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van de HSE applicaties, het gebruik en toepassen van MOC's, Certificaten, Audits, Defecten, Incidenten en Oplossingen.

10.4 Training MHSEB1: HSE (Health, Safety & Environment) deel 2

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van HSE. Tijdens deze training leer je wat nodig is om met de HSE functionaliteit te kunnen werken. Onderwerpen die behandeld worden zijn o.a. het maken, beheren en toepassen van Vergunningen, condities voor werk, prioriteiten matrix, risico analyse, operator logs en procedures.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie HSE Planning
 - Activa lijst
 - Vergunningen (permits)
 - Conditie
 - Prioriteiten matrix
- ▼ Uitleg Activa lijst, vergunningen, condities en prioriteiten matrix
- ▼ **Oefenen:** Activa lijst, vergunningen, condities en prioriteiten matrix
- ▼ Uitleg Kosten en Baten
- ▼ **Oefenen:** Kosten en Baten
- ▼ Uitleg Standaard Acties en Actiegroepen

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ **Oefenen** Toepassen van vergunningen, condities voor werk, prioriteiten matrix en risico analyse bij werkorders
- ▼ Uitleg Operator log en taken
- ▼ **Oefenen:** Operator log en taken
- ▼ Uitleg Procedures, Beleid en Vergaderingen
- ▼ **Oefenen:** Procedures, Beleid en Vergaderingen

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van de HSE applicaties m.b.t. vergunningen, condities voor werk, prioriteiten matrix, risico analyse en het toepassen hiervan bij het werkorderproces. Daarnaast geeft deze training inzicht in het gebruik van HSE toepassingen voor kosten / baten, vastleggen operator log, en vergaderingen

11. IBM Control Desk

- ▼ Change Management
- ▼ Configuration Management
- ▼ Service Operations (Service Requests, Incidents, Problems en Knowledge management)
- ▼ Service Catalogus

11.1 Training MICDCCM1: IBM ICD – Change Management

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van IBM Control Desk. Na deze introductie wordt uitleg gegeven over Change management met de daarbij behorende onderwerpen als rollen en verantwoordelijkheden, Changes met de daaraan gerelateerde classificaties, statussen, taakplannen en response plannen. Tijdens deze training is ook ruimschoots tijd om te oefenen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie ICD
- ▼ Rollen en Verantwoordelijkheden
- ▼ Overview ICD
- ▼ Uitleg Changes
 - Classificaties
 - Statussen
 - Taakplannen
- ▼ **Oefenen:** Changes

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Changes met Response plannen
- ▼ **Oefenen** Changes met Response plannen
- ▼ Uitleg Change Management proces
 - Proces model
 - Fasering
- ▼ **Oefenen:** Registratie Changes
- ▼ Uitleg Plannen en toewijzen Changes
- ▼ **Oefenen:** Plannen en toewijzen Changes
- ▼ Uitleg: Autorisaties
- ▼ **Oefenen:** Autorisaties
- ▼ Uitleg: Gereedmelden en afsluiten Changes
- ▼ **Oefenen:** Gereedmelden en afsluiten Changes

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van de IBM Control Desk applicaties, het proces model en de volledige fasering m.b.t. Change management, van registratie via plannen en toewijzen tot en met het afsluiten van een Change.

11.2 Training MICDCCM2: IBM ICD – Configuration Management

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van IBM Control Desk m.b.t. Configuratie Management. Na deze introductie wordt uitleg gegeven over het gebruik en navigeren binnen ICD en de CMDB functionaliteit zoals relaties, collecties, topologie enz. Vervolgens wordt ingegaan op de mogelijkheden m.b.t. IT Activa en Configuration Items (CI's). Tijdens deze training is ook ruimschoots tijd om te oefenen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Verantwoordelijkheden
- ▼ Navigeren binnen ICD
- ▼ Uitleg CMDB functionaliteit met o.a.
 - Relaties
 - Topologie
 - Collecties
- ▼ **Oefenen:** CMDB functionaliteit

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Vervolg Uitleg en toepassen en oefenen CMDB functionaliteit
- ▼ Uitleg IT Activa beheer
 - Activa en CI's
- ▼ **Oefenen:** Activa en CI's
- ▼ Uitleg Configuratie proces

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van IBM Control Desk met betrekking tot Configuratie Management met o.a. CMDB functionaliteit, IT Activa en CI's en het configuratie proces.

11.3 Training MICDSO: IBM ICD – Service Operations

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van IBM Control Desk m.b.t. Service Requests, Incidents, Problems en Knowledge management. Tevens wordt aandacht gegeven aan het navigeren binnen ICD en de opzet ervan met onderwerpen zoals resources (personen, personengroepen, communicatie templates, classificaties en autorisaties. Tijdens deze training is ook ruimschoots tijd om te oefenen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Navigeren in ICD
- ▼ Uitleg ICD Administratie
 - Organisaties
 - Vestigingen
 - Resources (personen / personengroepen)
 - Communicatie templates
 - Classificaties
 - Autorisaties
- ▼ Uitleg Service Aanvragen
- ▼ **Oefenen:** Service Aanvragen

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Incidents
- ▼ Uitleg Problems
- ▼ **Oefenen:** Incidents en Problems
- ▼ Uitleg Solutions en Knowledge base
- ▼ Uitleg Self-Service
- ▼ **Oefenen:** Self Service
- ▼ Uitleg basis WORKFLOW

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van IBM Control Desk met betrekking tot de relevante beheersfuncties (Administratie), zoals resources, classificaties, autorisaties. Er wordt uitgebreid ingegaan op de applicaties Service Aanvragen, Incidents, Problems, Solutions, Self services en tot slot een basis uitleg m.b.t. de mogelijkheden van Workflow.

11.4 Training MICDSC: IBM ICD – Service Catalogus

Inhoud: Uitleg over de mogelijkheden en gebruik van IBM Control Desk m.b.t. Service Catalogus, Offerings en de Self Service Portal. Tijdens deze training is ook ruimschoots tijd om te oefenen.

Duur: 1 dag

ochtend 09:00 tot 12:30

- ▼ Welkom en agenda
- ▼ Introductie Service Catalogus
- ▼ Service Catalogus volgens ITIL
 - Definitie
 - Aspecten
 - Aanpak
 - Opbouw
 - Proces
- ▼ Uitleg Service Catalogus en Offerings
- ▼ **Oefenen:** Service Catalogus en Offerings

middag 13:15 tot 16:15

- ▼ Uitleg Self Service Portal
 - Basis
 - Solutions
 - Request a Service
 - Report an Issue
 - Frequent Requests
 - Pods
- ▼ Uitleg Aanpassen “Look and Feel”
- ▼ **Oefenen:** Aanpassen “Look and Feel”
- ▼ Uitleg Rechtenstructuur
- ▼ **Oefenen:** Rechtenstructuur

- ✓ Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht gekregen in de mogelijkheden van IBM Control Desk met betrekking tot de Service Catalogus en het toepassen ervan.