



THE BEST PRACTICE
COMMUNITY

Dus we hebben een framework en nu?



In 20 jaar tijd is ITIL uitgegroeid tot een wereldwijd geaccepteerd framework voor ICT (Service) Management (ITSM). Maar uit onderzoek van o.m. Gartner blijkt dat 70-80% van de CIO's erover klaagt dat ze geen “waar voor hun geld” krijgen.

En nu?



Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat 52% van de ITSM projecten mislukt vanwege interne weerstand tegen verandering.

En nu?

Organisaties worden steeds afhankelijker van ICT maar de snelheid waarmee de ICT dienstverlening verbetert houdt geen gelijke tred met die ontwikkeling.

En nu?

Voor veel organisaties is ITILv3 te groot en te complex, maar ITILv2 is door de OGC uit de roulatie genomen.

En nu?

De stabiliteit en beschikbaarheid van ICT Services is in de ogen van de gebruikers ervan onvoldoende, terwijl de complexiteit ervan en de frequentie van veranderingen steeds verder toenemen.

En nu?



CIO's staan onder toenemende druk om de toegevoegde waarde van de ICT dienstverlening inzichtelijk te maken en tegelijkertijd de (toenemende) kosten ervan te beheersen.

En nu?



Wereldwijd zijn miljoenen ICTers gecertificeerd in ITIL, ASL, BiSL, COBIT etc. etc. maar dit blijkt niet te leiden tot een beter begrip van de problemen van de ICT organisatie, laat staan tot oplossingen ervoor.

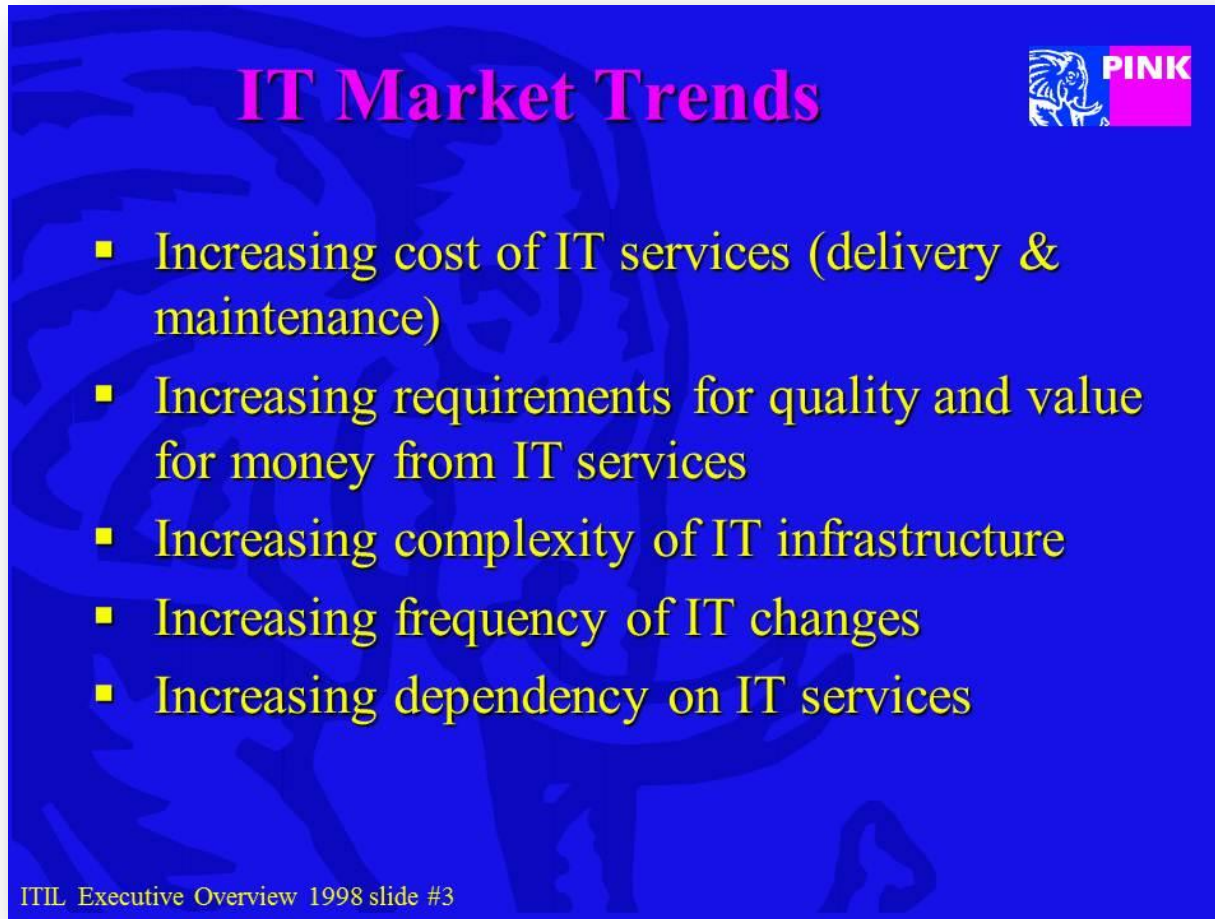
En nu?

Het invoeren, implementeren, van de processen uit een framework blijkt meestal te leiden tot hogere kosten en toegenomen bureaucratie, maar meestal niet tot betere dienstverlening.


En nu?

ITSM Trends van alle tijden

Uit "ITIL Executive Overview" 1998 (!)



IT Market Trends



- Increasing cost of IT services (delivery & maintenance)
- Increasing requirements for quality and value for money from IT services
- Increasing complexity of IT infrastructure
- Increasing frequency of IT changes
- Increasing dependency on IT services

ITIL Executive Overview 1998 slide #3



ITSM Trends anno 2010

- De economie is wereldwijd zwak
- 70-80% van alle IT projecten “mislukken” want geen:
 - kostenreductie
 - verbeterde “alignment” met de business (klanten)
 - verbeterde winstgevendheid
- Organisaties bezuinigen op
 - trainingsbudget
 - trainingsdagen
 - externen
 - nieuwe IT projecten (wel quick wins)

En nu?



En nu? ISO/IEC 20000 !



30 pagina's!



ISO/IEC 20000

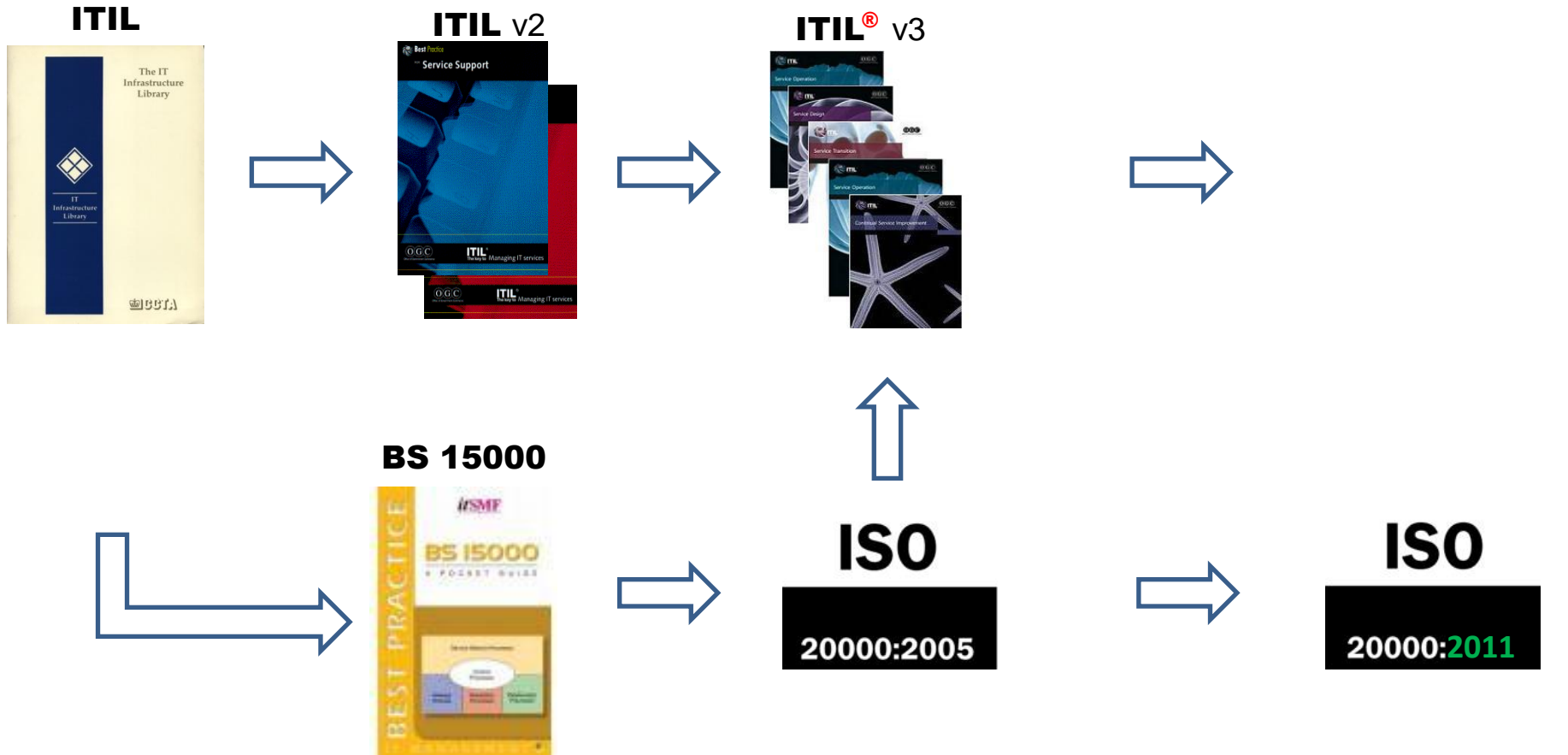
“Promotes the adoption of an integrated process approach to effectively deliver optimal IT services, at justifiable costs, to customers by well trained, competent people to meet the business and customer requirements”.

ISO/IEC 20000

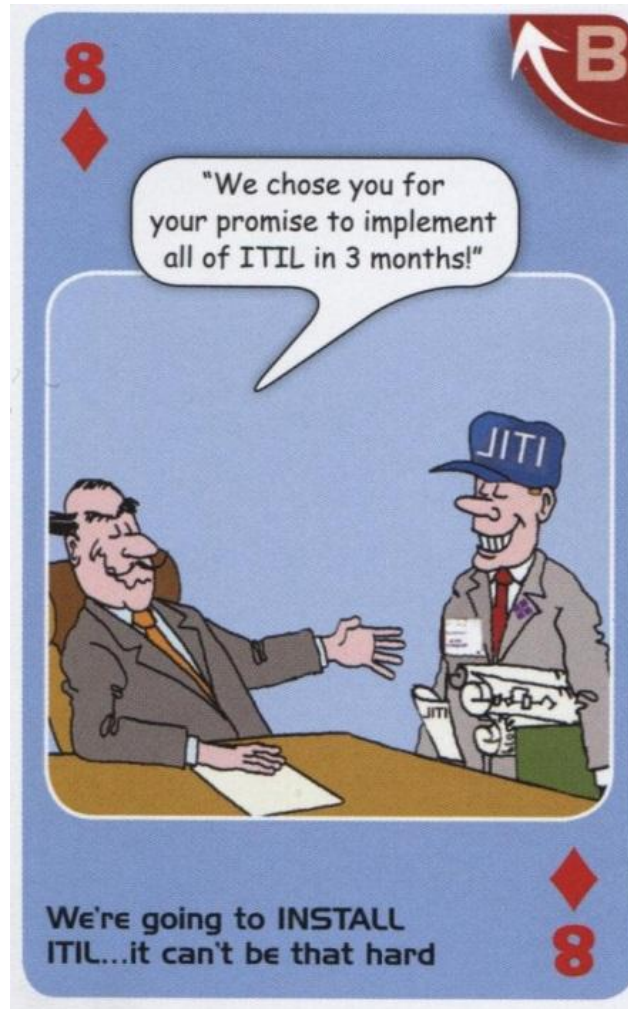
“Promotes the adoption of an integrated process approach to effectively deliver optimal IT services, at justifiable costs, to customers by well trained, competent people to meet the business and customer requirements”.

- integrated process approach
- effectively deliver
- optimal services
- justifiable costs
- to customers
- by well trained, competent people
- business and customer requirements

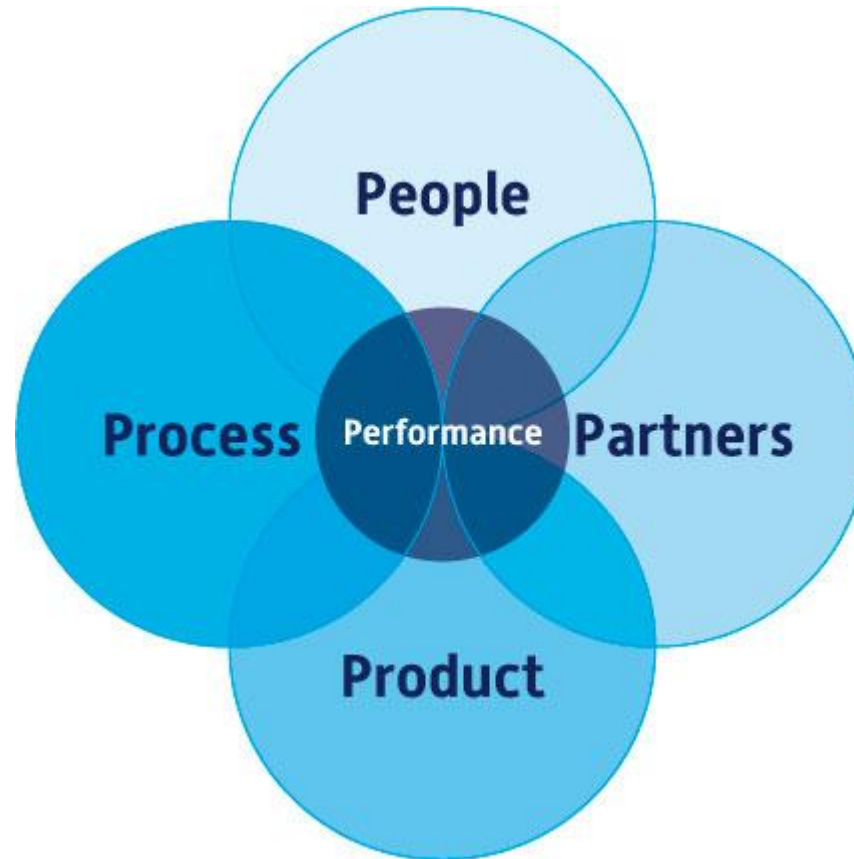
ITIL and ISO20K



Implementing ITSM



Goed getrainde, competente professionals



OK dus we gaan investeren in mensen. En nu?

Geen project maar een *attitude*.

- Theorie leren uit boeken blijkt niet zo goed te werken.
 - Kwaliteitsgerichtheid = “lerende attitude”:
 - Mensen maken fouten, dat is geen probleem
 - Fouten *herhalen* is het probleem
 - Houding
 - Gedrag
 - Vaardigheden
- } Praktijkopdrachten

Dus..

- Professionals moet je niet vertellen hoe ze hun werk moeten doen, maar wat je wilt bereiken.
- Een organisatie kun je niet verbeteren door de regels aan te scherpen maar wel door haar te laten leren. Een lerende organisatie dus, met lerende professionals, waar het is toegestaan fouten te maken en waar het continue verbeteren van de (kwaliteit van de) dienstverlening één van de hoofddoelstellingen is.

Rollen, niet Processen (de 'manage and improve'-rol)

- IT Service Manager
- Customer Relationship Officer
- IT Account Manager

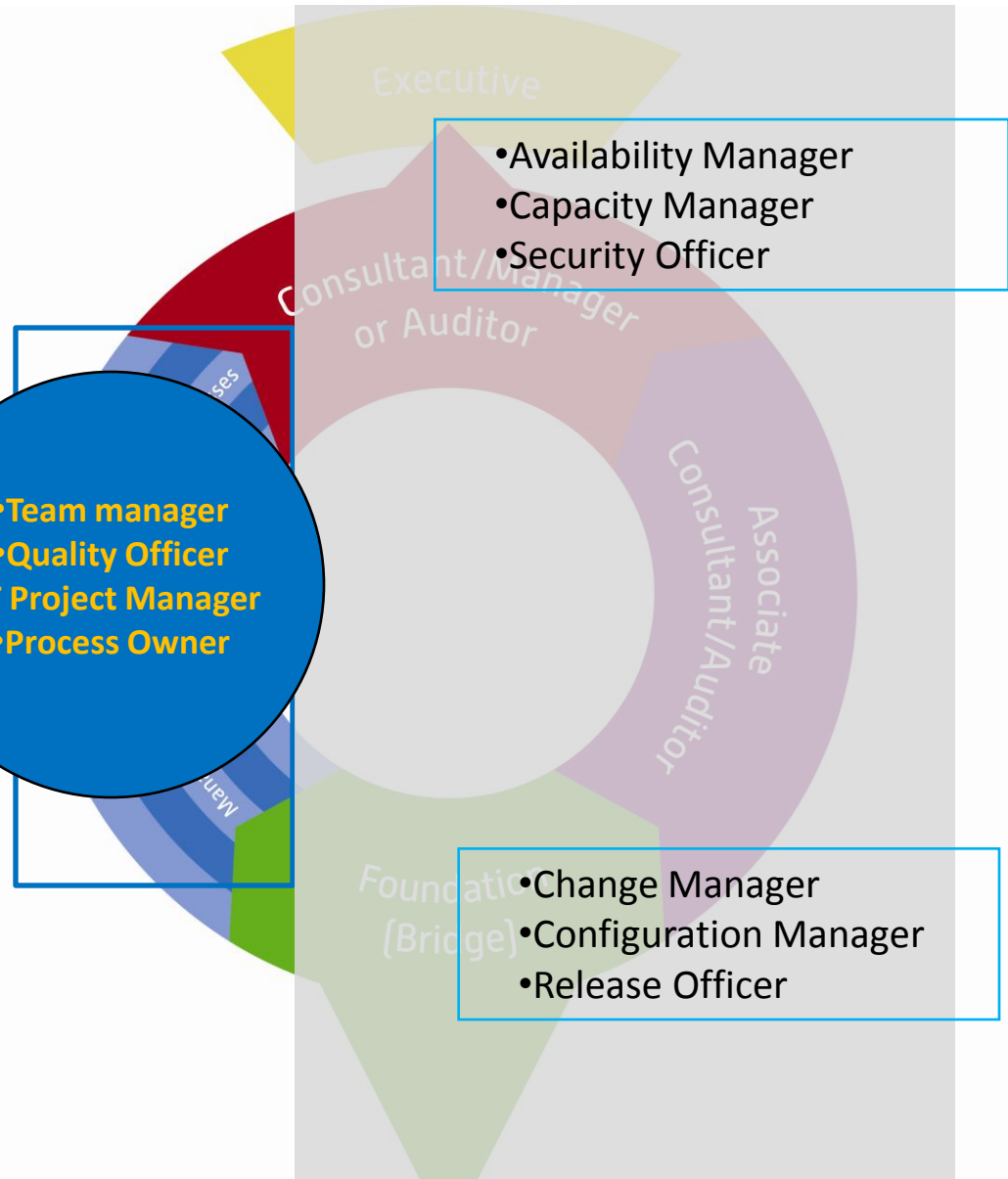


- Service Desk Manager
- Problem Manager
- Service Desk Staff

- Team manager
- Quality Officer
- IT Project Manager
- Process Owner

- Availability Manager
- Capacity Manager
- Security Officer

- Change Manager
- Configuration Manager
- Release Officer



Een consultant/manager getraind in ITSM o.b.v. ISO20000.

- Begrijpt de “key essentials” van ITSM
- Weet de ISO20000 standard als een kompas te gebruiken
- Is in staat de theorie op effectieve wijze in praktische oplossingen te vertalen
- Zorgt voor succesvol ITSM
- Kan mensen motiveren en bij elkaar brengen
- Faciliteert discussie en keuzes m.b.t. afgesproken doel, rollen en verantwoordelijkheden
- Is in staat het team te ondersteunen bij het nemen van de juiste beslissingen en nieuw gedrag te introduceren.



THE BEST PRACTICE
COMMUNITY

Business Case

ISO/IEC 20000



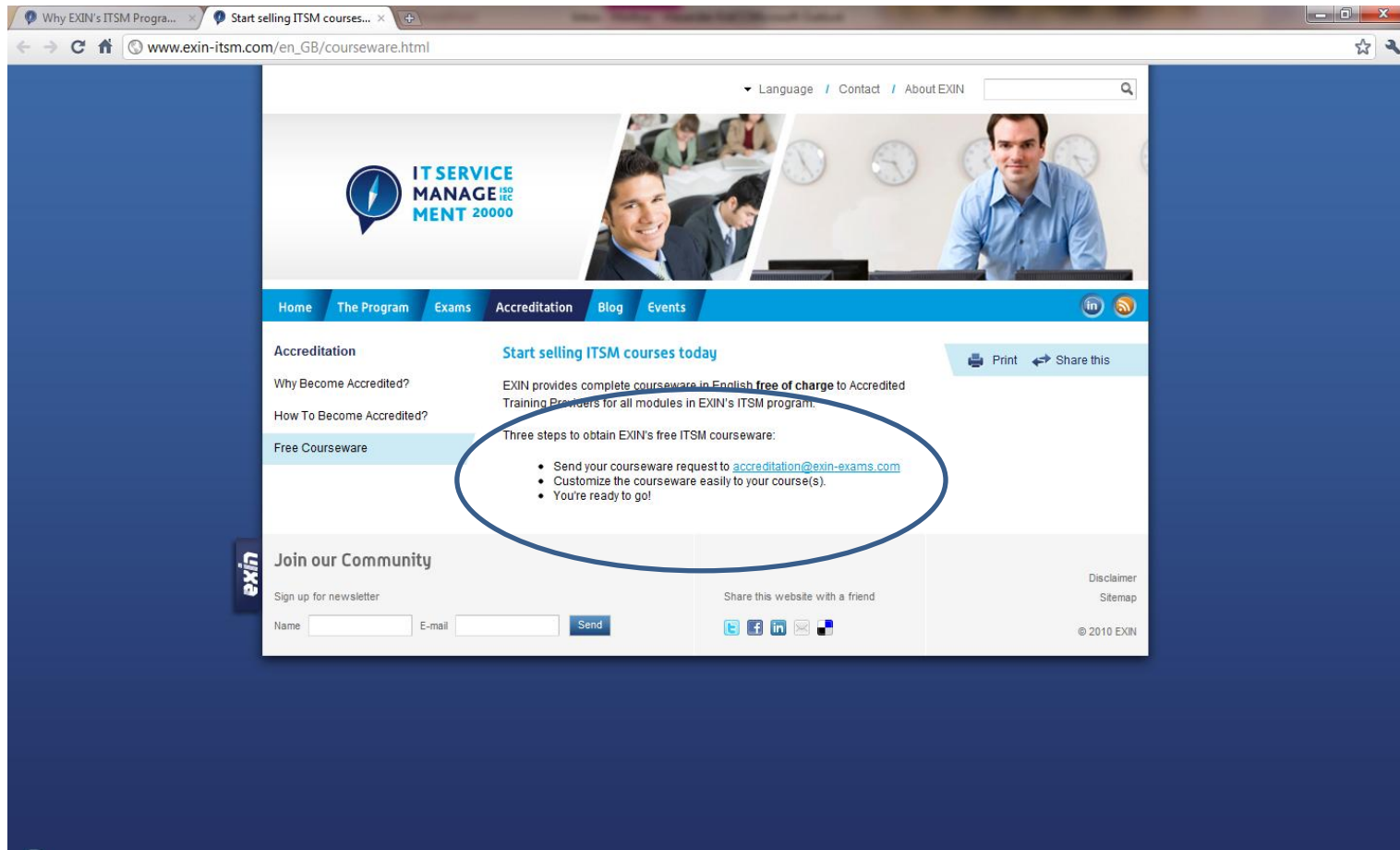
Wat levert het op? *voor de organisatie*

- Goed getraind, competent personeel (minder inhuur)
- Minder fouten
- Meetbare resultaten (audits)
- Meer *waarde* @ lagere investeringen
- Professionals leren de theorie in praktijk toe te passen.
“Translating Knowledge into Results”.
- Verminderde weerstand tegen verandering
- Minder trainingsdagen*
- Minder externen
- ISO/IEC 20000 wordt in toenemende mate genoemd als eis in aanbestedingen door overheden

Wat levert het op? voor de *medewerkers*

- ISO20K geeft een algemene basis, waarmee toegang tot *alle* ITSM frameworks.
- Essentiële kern-ITSM kennis. Geen ballast.
- Praktische kennis en direct toepasbare vaardigheden.
- Beschikbaar in veel talen
- Minder cursusdagen en goedkoper dus gemakkelijker te justificeren.

Gratis courseware



The screenshot shows a web browser window displaying the EXIN website. The URL is www.exin-itsm.com/en_GB/courseware.html. The page features a navigation menu with links for Home, The Program, Exams, Accreditation, Blog, and Events. A search bar is located in the top right corner. The main content area is titled "Start selling ITSM courses today" and includes a sub-section for "Free Courseware". A blue oval highlights the following text:

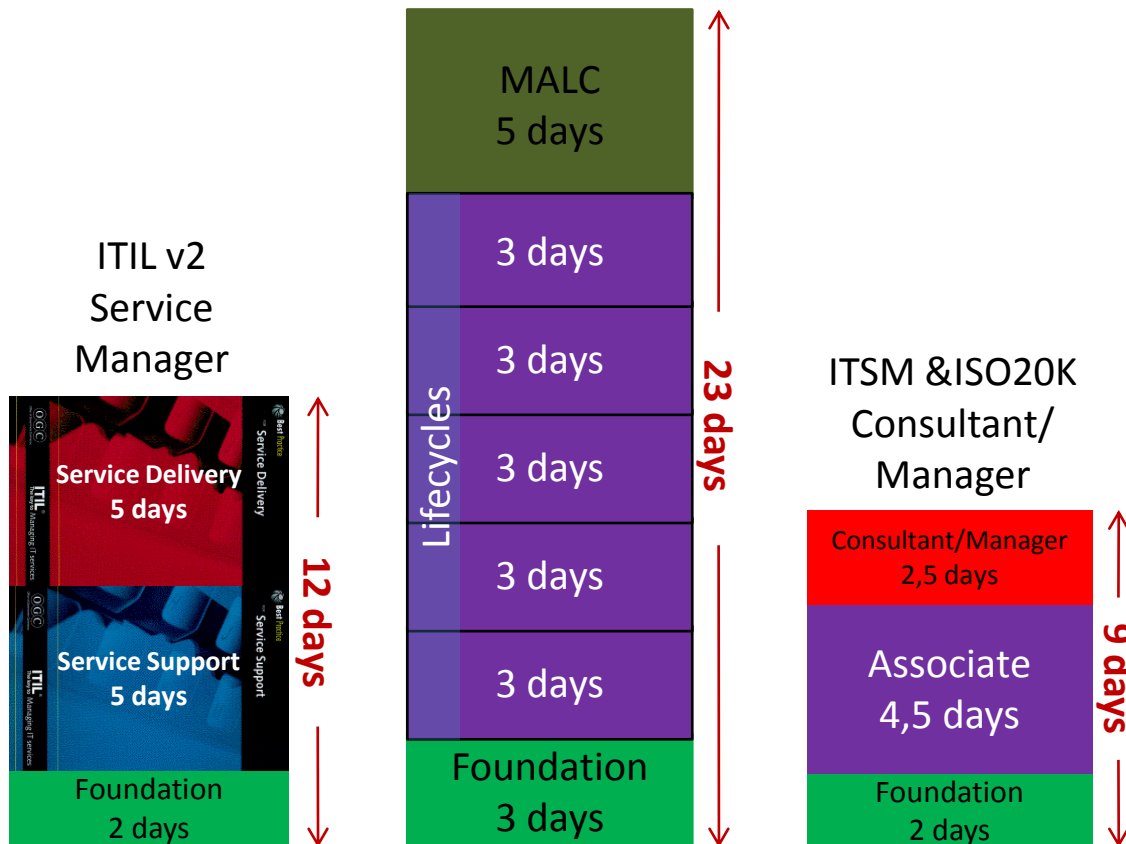
Three steps to obtain EXIN's free ITSM courseware:

- Send your courseware request to accreditation@exin-exams.com
- Customize the courseware easily to your course(s).
- You're ready to go!

The page also includes a "Join our Community" section with a newsletter sign-up form and social media sharing options.

Cursusduur

ITIL v3 Expert
(22 credits)



En nu?



IT SERVICE
MANAGEMENT 20000
ISO IEC

itSMF_{NL}
THE BEST PRACTICE
COMMUNITY

WORKSHOP

itSM based on ISO/IEC 20000



Leuk verhaal, maar..

Hoe veranderen “we” onze organisatie van process-georiënteerd naar een lerende organisatie, waar men fouten durft te maken en leert van ervaring. Waar “doorlopend verbeteren” de norm is?

Wat zijn de succesfactoren die om een onderpresterende ITSM organisatie zodanig te transformeren dat deze in staat is waarde te leveren en business risk te beheersen?

Meer verdieping

(Engels)



Where are we now?

- Use the ISO standard to internally audit key process areas to identify issues.
ISO: specifies the need to perform an audit
ISO: specifies the need to conduct reviews
- The end-to-end chain gets together to discuss and review the findings, facilitated by the consultant using the standard.
- Reflect on people, process, product and partner in relation to these key process areas.
- Identify impact on agreed performance targets.
- Interview customer for satisfaction.(Both the end users and the customer who has the budget and who signs the SLAs with IT).

Where do we need to be?

- Use standard to define best practices
- Prioritize improvements together with the customers and users
- Everybody in the end-to-end chain improves their own procedures
- The users and business are instructed in THEIR role and responsibilities within the processes, priority and decision making mechanisms.
- The team to give open, honest and direct feedback to each other addressing each other on agreed roles, responsibilities and accountabilities

Are we still on path?

- consultant acts as a coach and mentor and uses the standard to assess non-compliance and help ensure the processes are performed as agreed, or amended as required so that Value is realized and risks are managed.
- The standard, and the interventions performed by the consultant become a compass and steering instrument.
- As people fall back into old ways of doing things the consultant gives help, advice and support.
- The consultant confirms with the business that the improvements were making a difference.