

DE ESSENTIALS VAN



Itil 3. De overweldigende interesse voor de update van deze it-servicemanagement standaard is opvallend. Het lijkt of de markt ongeduldig heeft zitten wachten op deze volgende stap in it-management. In deze aflevering van 'De essentials' het spik-splinternieuwe itil 3.

door: Arjen Droog

Waarom is itil 3 er?

De introductie van itil 3 is een direct gevolg van de 'itil refresh' die in 2005 is aangekondigd door de eigenaar van itil (OGC, namens de Engelse overheid). Itil 2 bestond al vele jaren en werd gebruikt door organisaties in Nederland. In de jaren '90 groeide het uit tot de absolute standaard voor het inrichten van ict-beheerprocessen. Ondanks het intensieve gebruik van itil ontstond er in de loop van de jaren '90 kritiek op het framework. Die kritiek nam (met name in Nederland) in de eerste jaren van de nieuwe eeuw toe. De aankondiging van OGC dat er een refresh zou komen, veroorzaakte dan ook veel beroering. De chieft architect (de Canadese Sharon Taylor) zei tijdens het ITSMF Jaarcongres 2005 over de Nederlandse suggesties: 'Bijna de helft van de voorstellen komen uit Nederland. Daar zitten zeer bruikbare ideeën tussen, maar sommige Nederlandse voorstellen zijn zelfs met een afgeronde hoge wiskundige opleiding nog niet te begrijpen.' Tijdens ITSMF Academy op 14 juni 2007 is itil 3 officieel in Nederland geïntroduceerd.

Wat is itil 3 precies?

Daar waar itil 2 zich richt op processen, ligt bij itil 3 de focus op de Service Lifecycle. Deze Service Lifecycle vormt het uitgangspunt voor de verdere inrichting van de ict-dienstverlening. Critici en itil-adepten zijn het er over eens dat de Service Lifecycle een grote verbetering is. Immers, ict-dienstverlening draait niet om processen, maar om de diensten die worden geleverd. Heet het vakgebied niet it-servicemanagement en niet it-procesmanagement? De itil-functionarissen

waren nog wel eens te intern gericht bezig met de processen onder de ict-motorkap. Nu staan de diensten die aan de klant worden geleverd centraal en dat is een stuk minder intern gericht.

De scope van itil 3 ten opzichte van itil 2 is verbreed. Zo is een aantal nieuwe concepten geïntroduceerd binnen itil: kennismanagement, uitbreiding van de inzichten op voortdurende verbetering en het service portfolio. Waren er bij itil 2 nog tien of elf processen (afhankelijk of je security management meerekent), bij itil 3 loopt het aantal op tot boven de dertig. Daarmee raken we ook een kwetsbare kant aan van itil 3: de complexiteit is fors toegenomen, waardoor het (blindelings) implementeren van itil 3 een zeer omvangrijke en tijdrovende activiteit kan zijn. Alexander Kist, directeur van het opleidingsbedrijf van Getronics PinkRocade zegt het als volgt: 'Als je klaar bent met het implementeren van itil, kun je vervolgens de Britannica encyclopedie gaan implementeren.' De kunst van itil 3 is dus nog meer dan bij itil 2 het profiteren van de waardevolle inzichten waar uw organisatie behoefte aan heeft.

Waarom is het nodig/handig?

'If it aint broken, don't fix it!' zei 'itil-godfather' Don Page voor de itil-refresh. Toen ITSMF Nederland om input werd gevraagd over de knelpunten van itil 2, kwam daar vooral uit dat itil op de werkvloer te abstract en te complex gevonden werd. Kijkend naar itil 3 kun je in elk geval de conclusie trekken dat het niet de input van ITSMF Nederland

RELEVANTIE EN IMPLEMENTATIE

Itil 3 is relevant voor grote en zeer volwassen ict-organisaties. Voor kleinere organisaties is itil 3 veel te complex en omvangrijk. Toch zijn sommige elementen uit itil 3 waardevol om te gebruiken. De itil 3 boeken moeten dan ook niet gezien worden als een kookboek dat het recept beschrijft van kwalitatieve ict-dienstverlening, maar als een encyclopedie vol tips en modelletjes die handig kunnen zijn, afhankelijk van je eigen situatie. Een belangrijk punt wat critici van itil 3 vaak naar voren brengen, is dat itil 3 (in tegenstelling tot eerdere versies) uitsluitend is ontworpen door consultants en ook helemaal geschreven is door consultants. Er zijn geen klantorganisaties betrokken geweest bij het ontwerp en schrijfproces. Pas in de reviewfase hebben ook klantorganisaties naar het resultaat mogen kijken en commentaar mogen leveren. Het is onduidelijk in hoeverre dat is gebeurd, want er zit geen groot verschil tussen de reviewversie en de onlangs gepubliceerde core-boeken.

MEER WETEN?

Kort na het verschijnen van dit magazine zullen er itil 3 boeken uitkomen. Nu bestaan er alleen nog de vijf core publicaties (te bestellen via www.itsmfbooks.nl), maar die worden door veel mensen lastig leesbaar en te duur gevonden. Via de boekshop van ITSMF zullen binnenkort Engelstalige en Nederlandstalige samenvattingen worden aangeboden. Verschillende partijen organiseren momenteel workshops over itil 3, ook ITSMF besteedt er veel aandacht aan. Leden van ITSMF kunnen gratis deelnemen aan het ITSMF Jaarcongres, waar ook veel aandacht voor itil 3 zal zijn. Op internet zijn met 'itil' of 'itil 3' als zoekterm tal van whitepapers en presentaties te downloaden



is geweest, die bij de ontwikkelaars leidend is geweest. Toch betekent dit niet dat wie serieus op zoek is naar verbeteringen in zijn it-servicemanagementomgeving itil 3 links moet laten liggen. Itil 3 is erg geschikt voor organisaties die een hoog volwassenheidsniveau nastreven (niveau 4 of 5). Bovendien biedt itil 3 tal van nuttige ingrediënten die reuze handig kunnen zijn. Een overzicht van de pareltjes uit itil 3:

7-Step Continuous Improvement Process. Voor wie de kwaliteitscirkel van Deming wat te algemeen vindt, is het 7-Step-model erg handig. Het model beschrijft hoe je (continue) kwaliteitsverbetering moet organiseren, maar gaat een grote stap dieper dan het bekende Plan-Do-Check-Act van Deming. Op activiteitsniveau geeft het model weer wat je precies moet doen. Handig, vooral als een organisatie voor het eerst bewust aan continue verbetering wil gaan werken.

De Service Catalogue. Geen nieuw concept, maar in itil 3 is de service catalogus het middelpunt van de dienstverlening. Het gaat er dus niet alleen om een document te ontwikkelen waarin de diensten beschreven staan, maar de service catalogus vormt het uitgangspunt om de diensten te leveren. Itil 3 introduceert daarvoor dan ook een nieuw proces: Service Catalogue Management.

Het is denkbaar dat je met een goede Service Catalogue geen SLA's meer nodig hebt. Maar zo ver gaat itil 3 niet.

Supplier Management. Het aansturen van leveranciers was in itil 2 niet benoemd. Toch is dit een hoofdpijndossier voor veel ict-managers. In navolging van ISO 20000 heeft itil 3 nu ook een proces beschreven dat het aansturen van leveranciers structureert en moet verbeteren.

Knowledge Management. Om kwalitatieve diensten te leveren is kennis nodig. Om een constante kwaliteit te leveren, moet deze kennis goed geborgd zijn. Dan is kennismanagement een nuttig hulpmiddel. Itil 3 pakt het meteen groots aan en schrijft een Service Management Knowledge Base voor, waar een overweldigende hoeveelheid informatie in beheerd moet worden. Over hoe die kennis dan verzameld en beheerd moet worden, blijft itil 3 wat vaag. Het idee om te investeren in kennismanagement is waardevol, maar het blijft zeer de moeite waard om daar een paar best practices over af te wachten.

Continuous Service Improvement. Dit is één van de vijf stappen uit de Service Lifecycle, en voor veel organisaties wellicht de meest waardevolle toevoeging op itil 2. Onder de

hippe afkorting CSI valt een aantal processen die voor veel organisaties nieuw zijn: Service Measurement, Service Reporting (geïnspireerd door ISO 20000) en Service Improvement. Door de focus op de diensten, en niet op de (interne) processen zouden met name deze processen wel eens een grote verbetering in de kwaliteit en tevredenheid van de diensten kunnen betekenen.

Naast een aantal pareltjes zit er ook een boel onzin in itil 3. Een paar voorbeelden: **Configuration Management warboel.** De bekende CMDB (Configuration Management DataBase) is gebleven. Maar daar komt een Configuration Management System (CMS) bij. En een Service Management Knowledge Base. Bovendien worden de termen CI (Configuration Item) en Service Asset door elkaar heen gebruikt en lijken ze elkaar te overlappen.

Processpaghetti. Itil 2 bestond uit 11 processen, die in balans met elkaar moesten worden ingericht. Ingewikkeld genoeg, maar elke ict-organisatie in Nederland heeft dit in meer of mindere mate gedaan. Itil 3 komt naast de nieuwe Service Lifecycle met ruim dertig processen en vijf functies. Ik heb een kist goede wijn toegezegd aan degene die mij de eerste Nederlandse ict-organisatie kan tonen die volledig volgens itil 3 werkt.

De wijn kan lang rijpen, want ik verwacht geen enkele 100% implementatie binnen nu en vijf jaar.

Modellenoorlog. In itil 3 lijkt continu verbeteren in het DNA te zijn ingebakken. Dat is waardevol, maar het wordt in de uitwerking flink overdreven. Zo is er het servicedomein Continuous Service Improvement. Natuurlijk komt het kwaliteitsverbeteringssysteem van Deming op vele plekken terug. Daarnaast introduceert itil 3 het 7-Step Continuous Improvement Process en wordt ook Kotter erbij gehaald met zijn 'Acht stappen om de organisatie te verbeteren'. Bovendien komt kwaliteitsverbetering in tal van andere modellen binnen itil 3 terug. Het ergste wat er kan gebeuren is dat verschillende onderdelen in de ict-organisatie met verschillende kwaliteitsmodellen gaan werken, zeker wanneer de modellen soms tegenstrijdig en verschillend van aard zijn. Arme ict-manager die dat moet aansturen.

Hoe werkt het?

Het meest opvallende onderdeel van itil 3 is de Service Lifecycle. In de kern staat Service Strategy, waarin de strategie wordt bepaald, de service portfolio wordt beheerd en ook Capacity Management grotendeels zit, al wordt dat in itil 3 Demand Management genoemd.

Om de Service Strategy kern cirkelen drie andere domeinen: Service Design (over het ontwerpen en ontwikkelen van diensten), Service Transition (over het implementeren van nieuwe en gewijzigde diensten) en Service Operation (over het beheren van diensten die worden geleverd). Om deze drie servicedomeinen is Continual Service Improvement getekend, gericht op het verbeteren van de organisatie en de diensten. Alle itil 3-processen zijn in deze vijf servicedomeinen geplaatst. Daarmee kunnen ze worden vergeleken met de Service Support Set en de Service Delivery Set uit itil 2. Al is de architectuur van de servicedomeinen van itil 3 aanzienlijk logischer. Toch kun je hier en daar vraagtekens zetten bij de precieze indeling van de processen over deze vijf servicedomeinen. Maar dat is een theoretische discussie waar dit artikel niet voor bedoeld is.

Wat zijn de gevolgen van itil 3?

Door een aantal waardevolle inzichten zal itil 3 de markt helpen verbeteringen door te voeren. Met name de servicefocus, in plaats van de (interne) procesfocus is waardevol, net als de aandacht voor continue verbetering. Toch zullen veel organisaties hun gebruik van itil 3 beperken tot een paar elementen. Het is goed denkbaar dat ISO 20000 (de norm en de bijbehorende code of prac-

tice) een ict-organisatie veel meer waarde kan bieden. In ieder geval is ISO 20000 flink concreet en duidelijk, wat van itil 3 niet te zeggen valt.

Itil 3 zal de wereld niet op dezelfde manier veroveren als dat met itil 2 is gebeurd. Wel draagt het bij aan de verdere ontwikkeling van het vakgebied, en is daarom een waardevolle toevoeging. Maar vooral organisaties die niet een zeer hoog volwassenheidsniveau nastreven, zullen itil 3 links laten liggen.

Arjen Droog is algemeen directeur van ITSMF Nederland en heeft tien jaar internationale it-servicemanagementervaring. Hij was tevens reviewer van itil 3.

Dit artikel is mede tot stand gekomen dankzij presentaties over itil 3 van Rolf Selling (Quint Wellington Redwood) en Hans Vriends (Getronics PinkRocade) tijdens de ITSMF workshop over itil 3.

¹ Uit de ITSM Survey 2007 van ITSMF Nederland blijkt dat 85% van de ict-organisaties (dus ict-bedrijven en ict-afdelingen) Itil geheel of grotendeels gebruiken. De rest (15%) gebruikt Itil beperkt. Nul procent van de organisaties gaf aan Itil niet te gebruiken. Aan dit onderzoek deden enkele honderden ict-organisaties mee.