

ITIL V3 VERMINDERT KWALITEIT SERVICEMANAGEMENT

In de derde versie van itil die vorig jaar is uitgebracht, is een aantal processen uit de tweede versie uitgesplitst. Service Request is een voorbeeld van zo'n proces. In dit proces worden vragen en verzoeken beantwoord die niet te rangschikken zijn onder de term incidenten; het betreft geen acute verstoring van de dienstverlening. Maar ze komen wel binnen bij hetzelfde loket waar meldingen van incidenten binnenkomen. In de vorige versie v2 viel het verwerken van dit soort niet acute vragen nog onder Incident management. Deze vragen en verzoeken zijn in een apart proces gestopt omdat de hoofdtak van dit proces, het herstellen van het serviceniveau, hiervoor niet is bedoeld. Het nieuwe proces Service Request wel. Behalve processen kent itil v3 ook nog de begrippen activiteiten en functies. Activiteiten zijn acties die ofwel losstaand binnen een levenscyclus uitgevoerd worden ofwel als onderdeel van een proces. Een functie is een team of groep mensen die een of meer processen of activiteiten uitvoert. De meest bekende functie is de Service Desk die ook al in v2 bestond. In v3 is een aantal van deze functies toegevoegd, met name in de serviceproductie, bijvoorbeeld IT-Productie en Operations Bridge. Een ander belangrijk verschil met versie twee is dat itil v3 levenscyclusfasen voor diensten herkent. Hierdoor kan men met deze fasen rekening houden.

Al met al kan gesteld worden dat itil v3 ten opzichte van itil v2 de operationele activiteiten meer heeft uitgesplitst. Ook is de strategische sturing beter ingevuld. Er is in deze versie meer focus gelegd op het planmatig verbeteren. Hierdoor kan het traject van strategie tot uitvoering beter worden afgelopen. Itil v3 is een verzameling van best practices waaruit te kiezen valt. Welke best practices een organisatie moet omarmen hangt uiteraard onder meer af van de bestaande situatie van de ict-organisatie en processen. Gebruik maken van een best practice moet verder in lijn liggen met de businessdoelen van een organisatie.

Henk van der Struijk

De nieuwe versie van itil is sinds 30 mei 2007 beschikbaar. Wat zijn de eerste ervaringen daarmee in de praktijk? Best Practice Magazine vroeg het aan Henk van der Struijk (servicedeliverymanager Sun Microsystems), Rolf Selling (trainer bij Quint Wellington Redwood) en Gert van Lieshout (servicemanager bij Philips). Itil v3 lijkt in de praktijk wat betreft ervaring en kennis niet goed aan te sluiten op itil v2. Hoewel...

door: Leo Klaver

Een minder in het oog springend verschil tussen itil v2 en v3 is dat de laatste versie behalve in het Engels ook beschikbaar is in het Portugees, Spaans, Japans, Hindi, Arabisch, Mandarijns en Nederlands. Daarmee wordt deze versie een stuk toegankelijker voor servicemanagers in niet-Engels sprekende gebieden. Maar helaas zijn er niet alleen hoera-kreten te slaken over deze versie van itil met zijn hoofdthema's Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation en Continual Service Improvement.

Wat is er mis met deze versie?

Rolf Selling: 'Het refresh project had tot doel om een verbetering te maken in de aangeboden Best Practices in itil. Naar onze mening is het Office of Government Commerce, OGC, onder wiens leiding de refresh heeft plaatsgevonden, daarin slechts gedeeltelijk geslaagd. Duidelijke verbeteringen zijn geboekt daar waar het gaat om best practices die ict en business dicht bij elkaar kunnen brengen. Door deze verbeteringen kunnen bedrijven sneller wijzigingen in functionaliteiten van hun webportals of in hun e-commerce activiteiten doorvoeren waardoor ze beter kunnen inspelen op de wensen van hun klanten. Deze wijzigingen zijn nu beter in te vullen vanuit staande businessprocessen. Helaas heeft het OGC verzuimd om te werken volgens de gedachte van wat goed is moet je behouden en wat niet goed is moet je verbeteren. Goed was bijvoorbeeld dat er in v2 sprake was van 11 processen. Dat zijn er 26 geworden. Ruim meer dan een verdubbeling van het aantal processen. Naar mijn mening een beetje teveel van het goede, een uitbreiding van het aantal processen met vier of vijf had ook volstaan. Het Incident Management proces bijvoorbeeld heeft er drie nieuwe processen bij gekregen die allemaal niet zoveel toevoegen. Het oorspronkelijk proces is daardoor wat verwaterd.'

Henk van der Struijk: 'Een verslechtering vind ik bijvoorbeeld dat bestaande terminologie in v3 plotseling een andere betekenis heeft gekregen. Zo heeft demand-management in v3 een totaal andere betekenis dan



Rolf Selling



Gert van Lieshout

in v2. Ook de doorgevoerde veranderingen op het gebied van servicelevelmanagement zijn niet allemaal verbeteringen. Met het oog op outsourcing waren aan de demandkant in v2 de processen al opgedeeld in processen aan de leverancierskant en in SLM-processen, maar in v3 is deze opdeling wat te ver doorgesloten. Er zijn veel nieuwe rollen toegevoegd waarin de oude garde servicemanagers zich niet zo snel zal herkennen.'

Gert van Lieshout (hij spreekt in dit interview op persoonlijke titel): 'Ik ben het daar niet helemaal mee eens. Bij het bedrijf waar ik werk heeft ict een grote rol daar waar het gaat over het definiëren van bedrijfsprocessen. Itil v3 past beter bij deze multinational dan v2. We deden alles al in een bredere scope dan v2, en herkennen ons daarom beter in v3. Ook vind ik het een verbetering dat het gehele proces van strategie tot aan operatie in v3 wordt afgedekt waardoor nu vanuit het servicemanagement beter het senior management kan worden bereikt.'

Hoe zijn tot nu de ervaringen in het geven van onderricht aan servicemanagers die zich in v3 willen bekwalificeren?

Rolf Selling: 'Servicemanagers behaalden vroeger het Service Manager certificaat itil v2 omdat dit goed staat op een cv. Het toonde aan dat er een vak was geleerd. Bij v3 is dat veel minder het geval. Allereerst moet je als servicemanager niet eerst het v2 gedeelte te doen alvorens toegelaten te worden tot v3. Zonder vakinhoudelijke praktijkervaring kan een ieder itil v3-certificeringen behalen. Er wordt bij itil v3 examens namelijk niet getoetst of de kandidaat die heeft aange-toond over voldoende theoretische v3 kennis te beschikken ook voldoende kennis heeft opgedaan in de praktijk. In de v2 opleiding werd getoetst of een kandidaat kon beschikken over bepaalde vaardigheden, competenties om in de praktijk problemen goed te lijf te kunnen als hoe om te gaan met weerstanden tijdens veranderingsprocessen, of hoe commitment is te verkrijgen. Dat alles wordt in een v3 opleidingsomgeving niet getoetst.'

Gert van Lieshout: 'Ik zie deze ontwikkeling

met lede ogen aan. Het vakmanschap dat met v2 kon worden opgebouwd dreigt te verdwijnen. Ik zie nu consultants die zich aanprijzen als v3 expert maar die vaardigheden hebben die als diep droevig zijn te omschrijven. Ze weten voldoende over de theorie, maar de praktijk is vreemd voor hen.'

Maar kunnen opleidingsinstituten hier niet op inspelen door voor v3 kandidaten een soort itil-inhaal cursus te organiseren? Of gaan bedrijven zelf dit gat opvullen?

Rolf Selling: 'Quint biedt al trainingen aan waarin aandacht wordt besteed aan het ontwikkelen van bepaalde vaardigheden en competenties, we hebben trainingen op het gebied van sourcing, we hebben een training om veranderingen goed te managen, en bieden trainingen aan voor het adequaat voeren van regie in ict-bedrijfsvoering en outsourcing trajecten. Verder blijft Quint de itil v2 trainingen geven zolang APMG dit toestaat.'

Gert van Lieshout: 'Het bedrijf waarvoor ik werk heeft een eigen opleidingsportfolio, maar we zullen geen extra stappen ondernemen om het opleidingsgat dat door v3 is ontstaan in te vullen. De consequentie is natuurlijk wel dat we bij het aantrekken van deskundigen beter moeten kijken naar wat mensen kunnen. Voor ons is niet alleen van belang dat er theoretische kennis is van itil v3. Het hebben van praktijkervaring is van even groot belang. Ik denk dat het in de toekomst belangrijker wordt om van een potentiële kandidaat na te gaan hoe hij projecten bij eerdere werkgevers of opdrachtgevers heeft afgerond.'

Henk van de Struijk: 'Bij Sun werken we wat minder met externe consultants, dus speelt dit probleem wat minder. Maar ook wij moeten uitkijken dat we binnen de Sun community niet alleen mensen hebben die theoretisch gekwalificeerd zijn, maar met onvoldoende praktijkkennis. We moeten ervoor waken dat de goede naam die itil v2 heeft niet verkwaanseld wordt door het v3 gebeuren. Maar ik ben bang dat we een paar jaar verder zijn voordat men dat gaat inzien.'