

'JE KUNT ITIL NIET IMPLEMENTEREN,

Tijdens de laatste itSMF UK conferentie nam ik deel aan een rondtafel sessie. De panelleden hadden gezamenlijk een paar eeuwen ervaring in itil/itsm. Velen van hen waren betrokken bij de v3-ontwikkeling als auteur of mentor en minstens één van hen is al zijn hele leven betrokken bij itil-zaken. Desondanks bemerkte ik onder de panelleden een storende neiging om aan organisaties te refereren als 'implementeert itil', 'doet aan itil' of 'heeft een itil-implementatie'.

door: Aidan Lawes

Om te zeggen dat me dat irriteerde, is zwak uitgedrukt. En ja, ik deed mijn beklag binnen het panel over dit verwerpelijke woordmisbruik, zonder veel resultaat overigens. Wellicht was hun taalgebruik gewoon lui en slordig – iets wat een algemene malaise lijkt te worden – maar dat is geen excuus. Itil is GEEN product, dus het kan onmogelijk worden *geïmplementeerd*. Sommigen van ons zijn daarom de afgelopen twintig jaar bezig geweest om aan mensen te verduidelijken dat itil een niet-voorschrijvende leidraad is, die ze naar hun persoonlijke behoefte kunnen adopteren en adapteren, ofwel opnemen en aanpassen. In alle eerlijkheid, enkele panelleden zeiden dit ook, al gebruikten ze in dezelfde zin helaas vaak het 'i-woord'!

Algemene taal

Dus, maakt het iets uit? Ik denk van wel. Regelmatig benadrukken we dat itil een algemene taal biedt om tot beter begrip te komen. Dan kun je toch niet zelf lui zijn in het gebruik van terminologie? Zeker wanneer mensen daardoor de filosofie achter itil verkeerd begrijpen.

Ik krijg veel vragen van mensen die een 'foundation' training hebben gevolgd, waaruit blijkt dat ze een aantal van de meest fundamentele principes van wat itil behelst en – minstens zo belangrijk – niet behelst, niet hebben begrepen. Velen menen dat itil hét antwoord op alles is. Het lijkt alsof mensen niet meer zelf willen nadenken, of niet willen onderkennen dat een oplossing van hen zelf moet komen. Ze richten zich op triviale aspecten en details en discussiëren of een specifieke *change* volgens het boekje als *urgent* of *emergency* moet worden gecategoriseerd. Ze realiseren zich niet dat ze zelf moeten bepalen hoe hiermee om te gaan in hun organisatie. Wat volledig uit het oog wordt verloren is dat de vraag in eerste instantie naar voren kwam omdat de business niet op de juiste manier was betrokken bij het definiëren van het hele proces. Evenmin begrijpen ze de achterliggende redenen van beslissingen of de voordelen die kunnen worden behaald door het proces te volgen.

Gaten, geen boortjes

Het Service Strategy boek stelt: 'Organisaties willen geen boortjes van 6 mm, maar gaten van 6 mm'. Met andere woorden, het gaat om het resultaat en niet om de middelen. Hierop voortbordurend: bedrijven willen geen itil, ze willen efficiënte en effectieve servicemanagementoplossingen. Om de services te leveren waar de business behoefte aan heeft, is servicemanagement van hoge kwaliteit vereist. Itil is niets anders dan een hulpmiddel voor een onderneming om tot een geschikte oplossing te komen. Om ervoor te zorgen dat bedrijven de exacte aard van itil begrijpen, is het van het allergrootste belang dat de mensen die de methodiek en wat daar

mee samenhangt promoten, evangeliseren, verkopen of onderwijzen, zorgvuldig hun woorden kiezen met betrekking tot wat het wel of niet is, hoe het kan worden gebruikt en welke waarde het kan vertegenwoordigen.

Uniek

Van itil zelf komt weinig directe waarde. Het spreekt voor zich dat enige begeleiding bij het van start gaan met itil zinvol is en waarschijnlijk tijd en daarmee geld bespaart. Maar de echte waarde komt voort uit het zodanig leveren van de gewenste services dat ze voldoen aan de vereisten voor beschikbaarheid, prestaties, veiligheid, enzovoort. Iedere organisatie is uniek wat die servicevereisten betreft, de gebruikte managementtools, de servicepartners en waardeketens, de volwassenheid van de business users en het servicepersoneel. Hieruit volgt dat iedere oplossing eveneens uniek is. Ongetwijfeld zullen er wat dit aangaat overeenkomsten zijn tussen de diverse bedrijven. Per slot van rekening komen daar de 'best practices' uit voort. Maar organisatiebreed succes hangt echt af van het doorgronden van de uniciteit van al de bovengenoemde aspecten.

Verkeerde vraag

In veel onderzoeken die ik door de jaren heen heb gezien, hebben de vragen en daarmee ook de antwoorden een verkeerde focus op itil. Dit levert de anti-lobbyisten de munitie om te beweren: 'Kijk maar naar het bewijs, deze organisaties halen weinig of geen voordeel uit hun itil-implementatie.' Verkeerde vraag, verkeerde focus, misverstanden, verwarring, falen. Dus, ja, ik geloof dat woorden belangrijk zijn. Je kunt een of meer processen implementeren, of een serviceverbeterprogramma. Je kunt zelfs

DAT MOET JE OOK NIET WILLEN'

een servicemanagementoplossing implementeren. Maar je kunt met geen mogelijkheid itil implementeren, en dat moet je ook niet willen!

En breek me de bek niet open over 'itil conformant' of, nog erger, 'itil compliant'!

Over de auteur: **Aidan Lawes** kreeg zijn opleiding in Nieuw Zeeland. Medio 1970 begon hij te werken in de ict-industrie. Eerst voor een ministerie binnen de Engelse overheid, later stapte hij over naar onderwijs en consultancy. Hij raakte eind jaren tachtig betrokken bij itil en andere itsm-initiatieven. Lawes werd actief binnen ITIMF (nu itsMF) en ging in 1992 deel uitmaken van het bestuur. In 1999 werd hij full-time CEO van zowel de ITSM UK chapter en de international organisatie. Onder zijn leiding verviervoudigde het aantal leden in de UK en de omzet. Het aantal chapters nam toe van zeven tot meer dan veertig. Aidan Lawes heeft een bijdrage geleverd aan veel ITSM-publicaties, waaronder itil. Hij is een van de schrijvers van de BS 15000 standaard en de daaruit voortgevloeide ISO/IEC 20000 standaard. Hij was voorzitter van het itil v3 refresh programme board. Lawes is een uitdagende spreker met veel humor en wordt mede daarvoor veel gevraagd als spreker op conferenties en seminars.

(Dit artikel is een vertaling van een oorspronkelijk in het Engels geschreven artikel van de hand van Aidan Lawes. Vertaling ITSMF Nederland/ Uitgeverij TIEM)