

Nick Bakker, werkzaam als Senior Business Consultant bij Getronics Consulting, werkt twee jaar in Engeland bij de ict-serviceorganisatie van een grote financiële instelling. Vanuit die positie kijkt hij naar itil en de verschillen op dat werkteerrein tussen Nederland en Engeland.

door: Nick Bakker

# WERKEN IN ITIL-LAND

De ict-serviceorganisatie bij de Engelse werkgever van Nick Bakker bestaat uit twee werelden: de projectorganisatie (het Programma) en BAU (Business as Usual), de beheerorganisatie. Zijn eerste opdracht was het ontwerpen en inrichten van Capacity & Availability Management voor het beheer van de nieuwe desktopomgeving voor 20.000 gebruikers. Hij maakt deel uit van het Service Transformation Team van het Programma dat verantwoordelijk is voor de inrichting van de ict-beheerprocessen in BAU. Aangezien de processen contractueel zijn vastgelegd, is gekozen voor de standaardaanpak: waar staan we nu (Gap analysis), waar willen we heen, hoe komen we daar? En wat is de borging? Elke stap werd gezet met de integrale People, Process, Technology (PPT) benadering. Nick Bakker: 'Opvallend was dat Capacity & Availability Management als aparte diensten in het beheercontract waren gedefinieerd. Ik had verwacht dat alleen het resultaat van deze processen contractueel was vastgelegd bij de diverse diensten en niet de inhoud van het proces zelf. De inhoud van het contract kwam me al bekend voor. De tekst bleek dan ook vrijwel letterlijk uit de itil v2 boeken te zijn overgenomen.' Na de formele overdracht van de processen naar de beheerorganisatie werd hij verantwoordelijk voor de uitvoering in BAU. 'Parttime heb ik daarnaast ook nog een aantal projecten uitgevoerd binnen het Programma. De belangrijkste projecten waren de inrichting van de nieuwe mailarchiveringsservice en de managed printservice.'

## Granny sucks eggs

Nick Bakker vertelt verder: 'Ik heb regelmatig nagedacht over de verschillen tussen de

Engelse manier en de Nederlandse manier van werken. Door de lange reistijden en de vele avonden op hotelkamers had ik hier ook veel tijd voor. Het eerste grote verschil is natuurlijk de taal. Een groot voordeel is dat alle itil-literatuur in het Engels is geschreven. De Engelse taal blijkt veel bloemrijker te zijn dan ik vroeger op school heb geleerd. *'I know you are all extremely busy and although we have collectively met the critical milestone date of 29th September and produced some quality deliverables, we don't have time to sit back and take a breather. It is absolutely paramount that we continue the momentum and strive to deliver to the next milestone date of 13th October'* is een voorbeeld daarvan. Het is geschreven door een Engelse collega die als afsluiting de term *Granny sucks eggs* gebruikt. Eerlijk gezegd, zoek ik nu nog steeds naar de juiste vertaling.'

## Dashboards

'Een tweede verschil is de uitgebreide toepassing van dashboards. Management by spreadsheets om te laten zien dat men 'in control' is. Mijn indruk is dat dit mede komt door de inzet van veel externen. Zij zijn immers van nature sterk gericht op het scopen van de opdracht en het aantonen dat de verantwoordelijkheid voor het niet tijdig opleveren van de geplande projectresultaten buiten hun project ligt. Het bijhouden en rapporteren van det RAID-log (Risks, Assumptions, Issues and Dependencies) vindt op een bijzonder gedetailleerd niveau plaats. Er wordt bijna evenveel tijd besteed aan de managementproducten als aan de businessproducten. Als buitenlander heb ik me aan dit spel overigens vrij snel aangepast.'

## Procesdenken

'Een derde verschil is de bredere toepassing van het procesdenken. Problemen in de uitvoering worden al vrij snel aangeduid met de term *gap in the process*. Voor systeembeheerders is dit een geldige reden om aan te geven dat de oplossing niet bij henzelf ligt, maar dat deze bij het management gezocht moet worden. Het management echter stelt continu de vraag *what's the process?*. Men vertrouwt dus op de aanwezigheid van processen en lijkt te vergeten dat ze daar zelf verantwoordelijk voor zijn. Het verspreiden en het actueel houden van documentatie is echter net als in Nederland niet het sterkste punt.'

## Milieu

'In Engeland kwam ik voor het eerst het milieu als actief aandachtspunt in het ict-beleid tegen. Wellicht ook door de recente overstromingen en het feit dat Engeland midden in de zee ligt, is men zich meer bewust van de klimaatveranderingen en de dreiging van de stijging van de zeespiegel. De carbonfootprint staat echt hoog op de ict-agenda. Energiekosten van een server worden expliciet genoemd als TCO-component. In mijn rol als capacity manager, stuur ik nu niet alleen op de aanwezigheid van voldoende capaciteit (lees het behalen van SLA's), maar ook op het beperken van de overcapaciteit. WFH (*Working From Home*) is veel normaler dan in Nederland. Dit bespaart reistijd en -kosten en is uiteraard ook minder belastend voor het milieu. Dit maakt het voor mezelf nu ook mogelijk om veel thuis te werken.'



## Itil

'Itil v3 als framework voor de inrichting van de ict-serviceorganisatie ben ik nog niet expliciet tegengekomen bij de financiële instelling. Wel zijn er diverse elementen uit v3 al in de praktijk gebracht. De toepassing van Service Support Modellen (Service Design), bijvoorbeeld. Een Service Support model is de beschrijving van alle aspecten van de service, zoals gebruikersprofiel, aanvraagprocedure, afhandeling van storingen, horizontale escalatie naar derden, verticale (hiërarchische) escalatie, schaalbaarheid, specifieke werkinstructies voor de supportteams en service levels. Een ander voorbeeld is de inrichting van een aparte afdeling voor Service Improvement (Continual Service Improvement). Six Sigma wordt als methode gebruikt om de kwaliteit van processen te verbeteren. Alle managers hebben een training gevolgd om verbeterprojecten te kunnen spotten en om als opdrachtgever op te kunnen treden. Diverse medewerkers zijn inmiddels Black Belt gecertificeerd. Een derde voorbeeld is de invoering van nieuwe diensten (Service Transformation). Er is een gedefinieerd proces om nieuwe diensten in beheer te nemen: definiëren van service acceptatie criteria, oplevering toetsen aan de criteria, garantieperiode (warranty) en finale overdracht.'

Voor Bakker was het boeiend te zien dat er in Engeland veel volgens de letter van itil v2 wordt gewerkt. 'De nieuwe inzichten van itil v3 worden daadwerkelijk in de Engelse praktijk toegepast en zijn dus wel degelijk te zien als Best Practices.'

---

