

THIADENS



Nicolaas Beets revisited

Kwaliteitstrajecten worden vaak beschreven in de termen waarmee Nicolaas Beets eind negentiende eeuw vertelde over een rit met de postkoets. Hij duurt lang, is zwaar en het gaat er soms heet aan toe. De invoering en verdere evolutie van het werken onder ITIL is precies zo'n reis. Vele organisaties hebben inmiddels ITIL versie 2 geadopteerd. Bij het EXIN neemt de vraag naar examens op het terrein van ITIL 2 af. Voor onze organisaties neemt echter niets af. Permanent moeten wij aandacht hebben voor verbetering van onze werkprocessen. We staan steeds voor de vraag: hoe maken we de ingevoerde ITIL-bedrijfsgang beter? Doen we dat door te certificeren op basis van ISO 20000 of maken we onze processen compliant met ITIL versie 3?

Uw columnist, bezig om de ervaringen met het werken met ISO 20000 en ITIL 3 te onderzoeken, bezocht in oktober het laatste ITSMF-congres. Hij wilde kennis nemen van de ervaringen die organisaties opdeden met het werken volgens ISO 20000 en ITIL 3. Hij ontdekte dat ISO 20000-compliant werken echt begint te leven. Drie gebruikers, te weten PGGM, VROM en de Italian Railways, presenteerden hun ervaringen op dit terrein. Er waren geen gebruikers die hun ervaringen met ITIL 3 toonden. En dit terwijl KPN's Getronics, de grootste ITIL-opleider in ons land, in de *Automatiseringsgids* van 31 oktober 2008 constateert dat, als er al wordt opgeleid in ITIL, het meestal versie 3 is. Bekijken we de presentaties van de ISO 20000-compliant organisaties op het congres, dan valt op dat elk van hen een ander accent legt. Medeoorzaak daarvan is de functionaris, die het praatje hield. Bij PGGM verzorgde de kwaliteitsmanager de presentatie. Hij benadrukte dat de wens tot certificatie voortkwam uit de serviceorganisatie zelf. Werken conform ISO 20000 is bij het pensioenfonds geïntegreerd in het werken volgens andere normen zoals CobiT, dat wordt gehanteerd bij de controle op de jaarrekening, en de SAS 70 Type II-rapportage van PGGM.

De volgende presentatie handelde over de aanpak om tot ISO 20000-certificatie te komen bij het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Een externe adviseur van het ministerie was hier de spreker. Hij legde sterk de nadruk op de verandering die de organisatie doormaakte toen het zwaarte-

punt verschoof van technische kennis naar klantgerichtheid. Certificatie volgens ISO 20000 hielp om deze omslag in denken en doen op gang te brengen. De IT-manager van de Italiaanse spoorwegen presenteerde de laatste ISO 20000-praktijkcase op het congres. Hij sprak vooral over hoe het pad naar certificatie was afgelegd.

Bij het overdenken van deze drie gevallen valt op, dat geen van de sprekers aangaf wat ISO 20000-compliance voor de organisatie exact inhoudt en welke processen nu precies gecertificeerd zijn. Des te opvallender, daar een recente studie van Avans aantoonde dat de meeste organisaties maar een beperkt aantal ITIL 2-processen hebben geïmplementeerd.

Ten tweede constateren we dat implementatie van ITIL 3 nog echt in het eerste stadium is. En dat terwijl die versie een veel bredere afdekking van processen kent, een poging doet om tot meer integratie tussen ITIL en de andere processen in de organisatie te komen en duidelijk de lifecycle van een product en/of dienst weergeeft. Organisaties starten met certificeren en denken daarna pas na over de mogelijkheden die ITIL 3 hun biedt.

Bronnen

ITSMF-jaarcongres 2008, presentaties in de standaardentrack van PGGM, VROM en de Italiaanse spoorwegen, Nijkerk, 2008

Stevens, F., c.s., *De convergentie van ITIL v3 en Cobit vs 4.1*, in *Informatie*, november 2008

Thiadens, T.J.G., c.s., *ICT service management in het HBO*, openbare les aan Avans Hogeschool Breda, 2007

Thiadens, T.J.G., *Sturing en organisatie van ICT voorzieningen*, Van Haren Publishing, Zaltbommel, 2008, 2e druk

Vrede, T. de, *Exin wil voortijdige stop ITIL-2 examens voorkomen*, in *Automatiseringsgids*, 30-10-2008

DR. TH. J. G. THIADENS

is schrijver en lector ICT management Fontys Hogeschool.