

Martin van Kesteren en Jan van Bon over:

De toekomst van ITIL

Vanaf het begin van dit decennium maakte ITIL een stormachtige ontwikkeling door in Nederland. Nu het tot de gevestigde IT-orde behoort, rijst de vraag hoe de toekomst van ITIL eruit ziet. Een dubbelinterview met Martin van Kesteren en Jan van Bon.

door Marc Mijer.

Wat is de huidige status van ITIL in Nederland?

JvB: "ITIL is een typisch voorbeeld van het juiste product op het juiste moment. Begin jaren '90 ging een klein aantal IT-bedrijven, met Pink Elephant aan kop, ermee werken. Vervolgens waaierte het uit naar een paar grote bedrijven die het geld hadden om hun werkwijze volgens ITIL in te richten. Momenteel ontstaat een nieuwe beweging, waarbij de aanvankelijke kopgroep groter wordt, en vooral wordt aangevuld met middelgrote bedrijven."

MvK: "Uit de constante belangstelling voor onze ITIL-cursussen kan ik afleiden dat ITIL de de facto standaard is geworden. Dat vind ik best verrassend. Destijds hebben wij berekend hoeveel mensen in de branche potentieel cursist waren en nu blijken dat er veel meer te zijn. Niet alleen IT-managers, maar ook systeemontwikkelaars behoren tot onze doelgroep. De markt is groter dan wij dachten."

Wat is de kracht van ITIL?

JvB: "Het is een redelijk geslaagde documentatie van een aantal processen. Het zit goed in elkaar en is voor iedereen bruikbaar als basis. De kracht zit 'm in het feit dat het veel vrijheid biedt, om binnen eigen procesmodellen ingepast te kunnen worden."

MvK: "Het brengt echt pragmatische ordening aan in de chaos. Het reikt een instrument aan waarmee je management kan voeren in een door verwarring gekenschetste tak van sport. Dat is enorm handig nu IT in veel, zoniet alle bedrijfsprocessen binnensluipt."

Wat is de zwakte van ITIL?

JvB: "Dat het als een vorm van 'best practises' vereist dat het continu 'up to date' wordt gehouden. Dat is moeilijk te verwezenlijken. Zeker als je van mening bent dat het moet gebeuren onder de centrale vlag van CCTA (het Engelse overheidslichaam dat aan de wieg stond van ITIL - MM). Als dit niet het geval is en ITIL alleen nog maar met één IT-bedrijf geassocieerd wordt, raakt het de vrijheid en algemene toepasbaarheid kwijt. ITIL is een open standaard en als je die sluit is het afgelopen. Maar er wordt, in overleg met vele partijen, over gesproken hoe dit opgelost kan worden."

MvK: "We hebben het hier over kennis waar mensen hun geld mee verdienen. Als deze mensen het zomaar verspreiden, zullen ze zichzelf uit de markt duwen. Bij Pink Elephant vergroot ieder project de kennis die wij van ITIL hebben. Dat leidt tot een continu proces van interne updates. Als andere partijen daar van willen profiteren, moeten ze daarvoor betalen. Kennis is onze business en dus is het verspreiden van ITIL wat mij betreft onderwerp van marktmechanismen."

ARTIKEL IN EXPLICIT, HUISBULLETIN VAN PINK ELEPHANT, D.D. DECEMBER 98/JANUARI 99

Heeft ITIL nog toekomst in Nederland?

JvB: "Ja. Binnen steeds meer bedrijven speelt IT een rol en waar het al een rol speelde wordt die alleen maar groter. Daarmee neemt ook de behoefte aan IT-beheer toe. En daarvoor leent ITIL zich bij uitstek; het is het enige model zonder star raamwerk."

MvK: "Veel ontwikkelingen, zoals de komst van Inter- en intranet, brengen beheervraagstukken in toenemende mate tot in de directiekamer. Alles waar veel van is, of het nou voorraden of IT betreft, trekt de aandacht van het algemeen management. Dat betekent dat de behoefte aan beheer in de ogen van velen sterker wordt en dat is een goede voorwaarde voor een florissante toekomst voor ITIL."

Hoe ziet de ontwikkeling in het buitenland eruit?

JvB: "ITIL is typisch Europees. Ik denk dat de Amerikaanse cultuur er in eerste instantie veel minder voor open staat. Daar richt men zich vooral op korte termijn denken en dat is best lastig voor ITIL. Toch zal het ook daar kunnen landen. Per slot van rekening spelen in Amerika service level agreements al geruime tijd een rol en in die context ziet men het nut van iets als ITIL wel in. Ik voorspel dat het uiteindelijk vaste grond aan de voeten zal krijgen, omdat IT-beheer zo belangrijk is voor bedrijfsprocessen. Als de procesgerichte denkwijze doorbreekt zoals in Europa is gebeurd, dan zal ITIL een belangrijke rol spelen. Ik denk dat deze ontwikkeling zich wereldwijd zal voltrekken. Je ziet dat ITSMF (de internationale belangenvereniging voor o.a. ITIL) op verschillende continenten actief wordt. Tegelijkertijd banjeren Nederlandse en Engelse IT-bedrijven overal rond met een visie waarvan ITIL een onderdeel vormt. Eigenlijk kan je nu al zeggen dat een ITIL-vloedgolf over de planeet trekt."

MvK: "Die landing aan de andere kant van de Atlantische Oceaan zie ik voor mijn ogen plaatsvinden. In Canada certificeren wij in 1999 duizend mensen. Dat loopt dus goed, en hetzelfde geldt voor de ITIL-opleidingen. Ik deel Jans mening over de Amerikaanse cultuur, maar zie dat voornamelijk als een voordeel. Als je met de juiste aanpak komt, gaan de ontwikkelingen veel sneller dan in Nederland. Men maakt er een keuze en zegt vervolgens: 'go!'. Bij ons wordt er poldermodelgetrouw nog lang nagediscussieerd. Het voordeel van de Amerikaanse benadering is dat je snel resultaten boekt, het nadeel is dat je moet afwachten of het allemaal wel beklijft. Een tijdje terug hield ik een workshop in Chicago. Ik ging uit van een prachtig dichtgetimmerde conceptuele benadering. Vervolgens kreeg ik allemaal 'morgen klaar'-gerichte vragen. Maar ik dat vind ik eigenlijk wel leuk. Het stelt hoge eisen aan het advies dat je geeft. Wij worden daar als Pink Elephant alleen maar sterker van."

Jan van Bon is gecertificeerd ITIL Service Manager en onder meer hoofdredacteur van www.ITbeheerplein.nl en het IT Beheer Jaarboek, adviseur van ITSMF en partner van Bureau Hoving & Van Bon.

Martin van Kesteren is algemeen directeur van Pink Elephant.