

Interview AutomatiseringGids 2013

Als het om frameworks voor de inrichting van IT-beheer gaat, is en blijft ITIL favoriet. Maar ITIL is wel het onderwerp van veel kritiek, zeker na de introductie enkele jaren geleden van de veel uitgebreidere versie 3 (en de nog complexere ITIL-versie 2011) . En beheerorganisaties kijken wel degelijk rond op zoek naar alternatieven. Want er zijn diverse methodieken, standaarden en frameworks voorhanden die bruikbaar zijn in het vakgebied van IT-beheer.

Stephen Mann, senior analist bij Forrester, ziet geen methode, standaard of framework dat ITIL in zijn geheel kan vervangen. "Ja, er is veel kritiek op ITIL. Velen spreken over een teloorgang van ITIL maar in de echte wereld is daar dus geen sprake van. Het is nog altijd het favoriete framework voor ITSM-professionals." Zo zijn ruim twee miljoen ITIL-gecertificeerde IT'ers wereldwijd te vinden en dat aantal blijft rustig groeien. Maar dat een aantal alternatieven heel bruikbaar kunnen zijn als aanvulling, ziet hij wel heel duidelijk.

IT Skeptic Rob England uit Nieuw-Zeeland, die met zijn blogs en boeken uitgegroeid is tot een ITSM-goeroe, valt hem daarin bij. Een ideaal framework is er niet volgens England. "Mix and match" als je aan de eisen van de business wilt voldoen. Het gaat er om dat je diverse bronnen hebt voor ideeën. En daarbij zijn alle methodieken die hier genoemd worden het overwegen waard. Maar het is allemaal afhankelijk van de behoeftes van een specifieke organisatie. Ik geloof wel dat het verstandig is om één primair framework te hebben als kapstok om de rest aan op te hangen en om het denken erover te structureren. Voor IT gebruik ik altijd COBIT als mijn framework en dan in de ware zin van het woord. Hoewel ik natuurlijk ook van ITIL, USMBOK en andere frameworks pak om het aan te vullen Daar hoort nu ook DevOps bij. Maar wat je ook doet, zorg dat je altijd meer dan één tool in je gereedschapskoffer hebt."

Jan van Bon, hoofd Opleidingen van Servitect uit Groningen en schrijver van vele boeken en artikelen over ITIL, is vanaf de verschijning niet erg te spreken over ITIL versie 3 en heeft een eigen methode ontwikkeld voor IT-management: ISM. Hij geeft in onderstaand rijtje van mogelijke alternatieven voor ITIL zijn mening over deze modellen, methodieken en sets van best practices.

De mogelijke alternatieven voor ITIL en meningen daarover op een rijtje:

USMBOK (Universal Service Management Body of Knowledge) is ontwikkeld door ITIL-oudgediende Ian Clayton. Het is een verzameling best practices uit ITSM die bruikbaar zijn voor service management buiten de IT. Centraal staat hierbij de klant en niet de IT-afdeling.

Mann: Het is een aanvulling op bestaande bronnen als ITIL op het strategische en operationele vlak. Ik zie dat veel klanten eigenlijk vragen naar USMBOK, al kennen ze de naam niet. Ze zoeken naar manieren om hun klanten beter te helpen. De klant centraal zetten en van buiten naar binnen kijken is in opkomst. Veel leveranciers hebben het daar ook al over, dus ik verwacht wel dat USMBOK opkomt.

Van Bon: USMBOK focust op een klantuitgangspunt in plaats van op een technologie- of service-uitgangspunt zoals bij ITIL en COBIT. Het kijkt dus meer van buiten naar de IT. Verder bestaat het uit best practices en is het geheel vergelijkbaar met ITIL en dus te beschouwen als een alternatief voor ITIL.

COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) is een framework voor het inrichten en beoordelen van een IT-omgeving. Groot voordeel is dat een organisatie er mee kan werken aan regelgeving als SOX: governance dus.

Mann: Ik zie bij onze klanten meer vraag naar COBIT, maar wel als aanvulling op ITIL. Het wordt meer gezien als governance dan als ITSM. COBIT kan een hulp zijn voor organisaties om te bepalen waar processen en procedures aan moeten voldoen op het gebied van governance.

Van Bon: "COBIT bevat net als ITIL een op best practice gebaseerde documentatie van 'processen'. In die zin is het sterk te beschouwen als een mogelijke vervanging voor ITIL, maar dan alleen voor het managementdeel. COBIT biedt echter veel minder praktische uitwerkingen van de managementpractices en heeft vooral toegevoegde waarde in het governance-deel.

England: "Ik gebruik voor IT altijd COBIT als mijn framework. Het is een goede beschrijving van alle IT-practices. Het beperkt zich niet tot ITSM zoals ITIL wel doet. Als ITIL de reisgids voor rugzaktoeristen is, dan is COBIT de encyclopedie. En je kunt het als benchmark gebruiken, wat met ITIL niet kan."

ISO 20.000: een standaard voor ITSM waarvoor organisaties zich kunnen laten certificeren.

Jan van Bon: Dit is een norm en beschrijft dus alleen eindresultaten in de vorm van requirements. Het is geheel analoog aan ITIL geformuleerd, en is dus bijna geheel compatibel met ITIL en daarmee ook met het management-deel van COBIT. Het is door die gelijke content in enige mate te gebruiken als vervanging van ITIL, maar het vereist daarmee ook de inefficiency van ITIL: het beschrijft weer best practices, die grote redundantie vertonen, en die bij toepassing dus grote inefficiency veroorzaken. Omdat het een norm is beschrijft het ook veel minder de uitwerking van de practices.

DevOps: een ontwikkelmethode waarbij op een agile manier nieuwe code wordt geschreven die stabiel en dus vrij van fouten in een productieomgeving moet draaien. De ontwikkelaar zelf is er verantwoordelijk voor. Het wordt gezien als een oplossing voor het beheer bij agile/scrum-ontwikkelmethoden.

Mann: Dit is zeker nodig maar wordt nog te weinig gebruikt. IT'ers houden het nog te veel bij Dev en te weinig bij Ops. Daarbij hebben allerlei partijen binnen de IT verschillende visies op wat nu 'services' zijn. Dat beperkt voor nu de mogelijkheden van DevOps. Maar het is wel duidelijk dat een verandering in attitude en zelfs in mensen nodig is om nieuwe technologieën en processen te laten werken.

England: "Het is een model dat een niet-chaotisch alternatief biedt voor robuustheid en stabiliteit. Het zal vooral gebruikt worden voor nieuwe apps. Verwacht weinig aandacht voor wijzigingen die impact hebben voor de gebruikers. Het zal tot chaotische toestanden leiden bij de service desk omdat het fouten beschouwt als goede leermomenten."

Van Bon: "DevOps is een beschrijving van een methodische werkwijze die is gericht op een beperkt deel van het IT-management, namelijk alleen ontwikkeling. DevOps is vanwege die zeer beperkte scope geen vervanging van ITIL. Het gaat alleen in op de technische uitwerking van een ontwikkelmethode waarbij met hoge frequentie tussenresultaten in productie worden genomen."

CMMI (Capability Maturity Model Integration). Een referentiemodel voor het meten van de volwassenheid van processen en die vervolgens te verbeteren.

Van Bon: "CMMI heeft enige overlap met ITIL omdat het deels over hetzelfde onderwerp gaat, maar die overlap is zo beperkt dat het zeker niet als vervanging voor ITIL gebruikt kan worden."

ISM: Een gestandaardiseerde methode voor het managen van een beheerorganisatie, waarbij een zuiver procesmodel is ontwikkeld voor ITIL-practices. De aanpak richt zich op het inrichten en managen van een beheerorganisatie, terwijl ITIL vooral gaat over het uitvoeren van die practices. Zo kunnen die processen heel snel worden ingericht bij organisaties.

Van Bon, die overigens zelf aan de wieg heeft gestaan van ISM: "Je kunt de ISM-methode niet als vervanging voor ITIL gebruiken maar als een toepassingsmethode van dezelfde stof als waar ITIL over gaat. Het is een zuivere methode voor IT-management en kan daarmee de andere zaken in dit rijtje ondersteunen. De methode kan ook gewoon werken met technieken zoals Scrum, DevOps en Six Sigma."

ASL/BISL: Best practices voor applicatiebeheer en voor functioneel beheer.

Van Bon: ASL is een herhaling van ITIL maar dan gericht op applicatiebeheer. Daarvoor geldt dus hetzelfde als voor ITIL, en ASL is dus met een beperktere scope geheel te kwalificeren als een vervanger voor ITIL. BiSL gaat in op het domein functioneel beheer, waar de 'buitenlandse' frameworks geen invulling voor hebben. ISM heeft met FSM een geheel analoge toepassingsmethode voor het domein functioneel beheer.

MOF Microsoft Operations Framework: een set met best practices voor managed services van informatiesystemen of -omgevingen zoals Microsoft die beschikbaar stelt.

Van Bon: MOF is zeker te kwalificeren als een volledige vervanging voor ITIL. In de verschillende edities van MOF speelt Microsoft duidelijk haasje-over met de auteurs van ITIL. Microsoft doet echter hoegenaamd niets aan de marketing van het framework, zodat het eigenlijk nauwelijks wordt toegepast.