

'It's the singer, not the song'

## Misverstanden rond Itil-documentatie

"Het lijkt erop dat het invoeren van een werkelijk business-ondersteunende invulling van IT eerder wordt afgeremd door het misverstaan van de beschikbare documentatie, dan door die documentatie zelf," stelt Jan van Bon. Itil moet je niet 'sec' toepassen.

Het artikel van de hand van Remco Hafkamp in *Computable*, 15 maart j.l., onder de spraakmakende kop 'Itil over hoogtepunt heen', is een goede illustratie van de stelling dat Itil nog niet door iedereen wordt begrepen. In een hier en daar treffende maar even zo vaak slordig geformuleerde analyse van de huidige markt voor klantgericht IT-service-management is de auteur het levende bewijs van zijn eigen stelling. Waar de auteur opmerkt dat Itil geen zaligmakend maar wel een doeltreffend systeem levert voor kwaliteitsbeheer, sluit hij nog aan bij de beweging die de IT-markt op dit moment te zien geeft. Daar waar hij even zo gemakkelijk de huidige verspreiding van Itil als een klaarblijkelijk manco van de methode definieert, is hij al minder goed te volgen (en zeker niet goed geïnformeerd). Wanneer hij echter stelt dat het bezit van "een aan Itil aangepaste organisatie" vanwege "het procedurele karakter van Itil" ten koste kan gaan van de flexibiliteit van diezelfde organisatie, is hij het spoor volledig bijster. De in deze methode gedocumenteerde procesgerichtheid leidt juist tot een grotere mate van flexibiliteit (changeability) van de IT-dienstverlening. Door vervolgens te stellen dat elke wijziging in de primaire bedrijfsactiviteiten leidt tot een ongewenste serie aanpassingen in het beheerproces, is hij het levende bewijs geworden van zijn stelling dat het onverstandig is om deze methode strak naar de letter in te voeren. Door namelijk "de strakke Itil-methode" te verwarren met aspecten van organisatie (met name de helpdesk-taakstelling en het geconstateerde gebrek aan service-gerichtheid bij 06-11), illustreert hij zelf waar het bij menigeen misgaat: het strak lezen, bestuderen, volgen en implementeren van de boeken van Itil. Ook het kritiseren van de methode langs dezelfde weg illustreert deze benaderingsfout.

## Inpassen in werkmodel

Itil is volgens de uitgever van de serie niets anders dan een aantal *best practices* die in een proces- en klantgericht IT-werkveld zijn aangetroffen. Elk bedrijf zal hierin een illustratie van die procesgerichtheid kunnen herkennen, en vervolgens het beste daarvan kunnen gebruiken voor de eigen doelstellingen. Itil is dus een soort *mind set*. En je zult in iedere praktijksituatie het nodige aan deze set moeten toevoegen om een optimale IT-ondersteuning voor je bedrijfsprocessen te creëren. Dat je Itil niet sec moet toepassen is al herhaaldelijk aan de orde gesteld. Met name het door de eigen business en organisatie te bepalen werkmodel, waarin de Itil-processen moeten worden ingepast, lijkt een basisvoorwaarde voor een succesvolle toepassing van de aangereikte documentatie.

Gerennommeerde bureaus als Gartner Group voorspellen een geweldige groeimarkt van beheer voor de middellange termijn. Verder groeit de erkenning voor de grote bijdrage van beheer in de levenscyclus van de applicatie (goed voor 70-80 procent van de kosten) en is Itil vooralsnog als de facto standaard op de markt publiekelijk beschikbaar voor een systematische aanpak. Dit alles rechtvaardigt de stelling dat Itil (en IT-service-management in het algemeen) volop in de lift zit.

Door het onderbrengen van de dagelijkse beheerverantwoordelijkheid voor Itil in een consortium waarin ons eigen Exin de leiding heeft, is de methode bovendien niet 'dood'. Dit jaar worden verschillende delen aan de serie toegevoegd en wordt een aantal boeken herschreven. In tal van landen kijkt men gretig naar de inzichten die in Itil zijn geïllustreerd. Ook het snel groeiende ledenbestand van Itimf (de branche-organisatie op het gebied van IT-service-management), de groei van de NGI-afdeling Beheer en het recentelijk opgerichte tijdschrift IT-Beheer zijn illustraties van een goede voedingsbodem voor de in Itil neergelegde gedachte.

Vanzelfsprekend heeft geen enkele methode het eeuwige leven. Voorlopig lijkt het erop

dat het invoeren van een werkelijk business-ondersteunende invulling van IT eerder wordt afgeremd door het misverstaan van de beschikbare documentatie, dan door die documentatie zelf.

**Jan van Bon,**  
**change manager bij PTT Telecom I&AT**