



NGI-lezing 'Trends in IT Service Management'

ITIL en IT Service Management

De zwevende elite

Jan van Bon

9 april

NGI regio Noord-Nederland

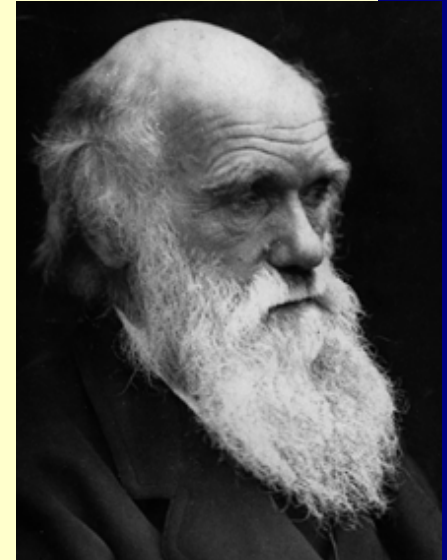


State of the Art in IT-beheer

*“It’s not the strongest of species that survives,
nor the most intelligent,
but the one most adaptable to change.”*

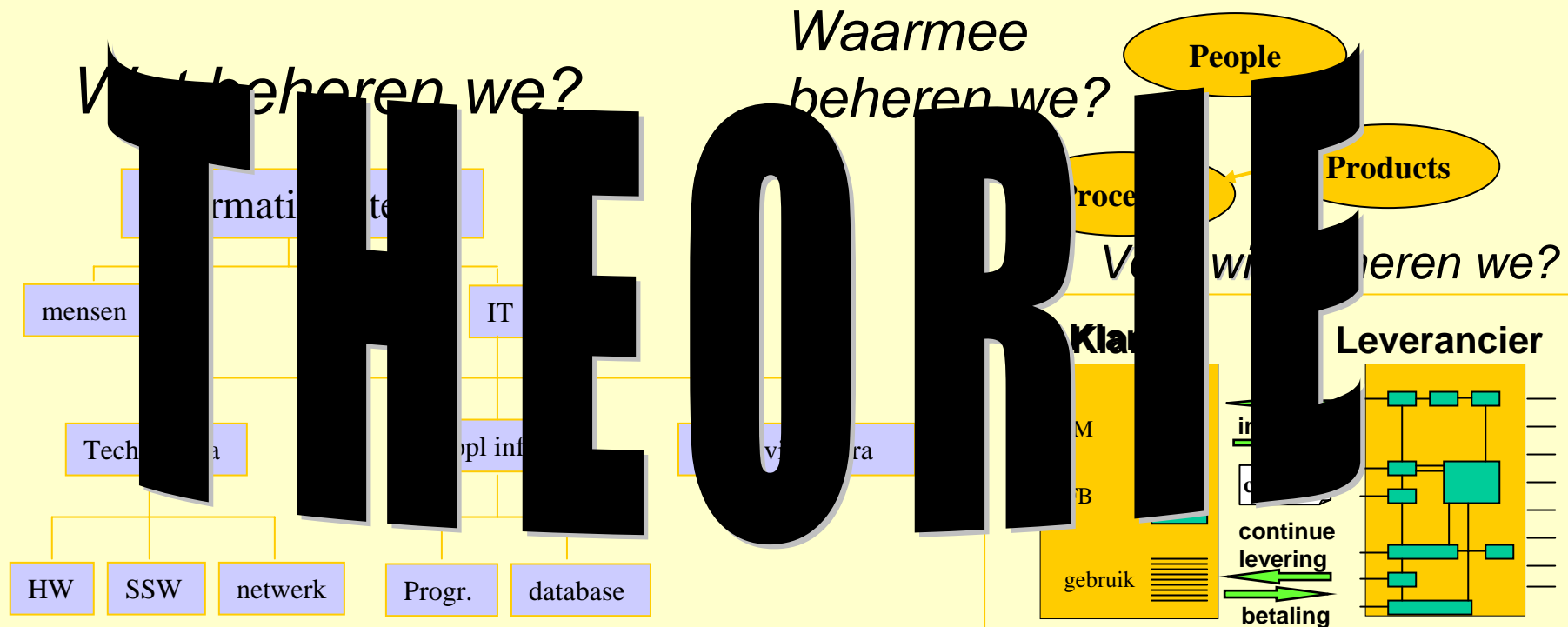
(Charles Darwin 1809-1882)

E - volutie



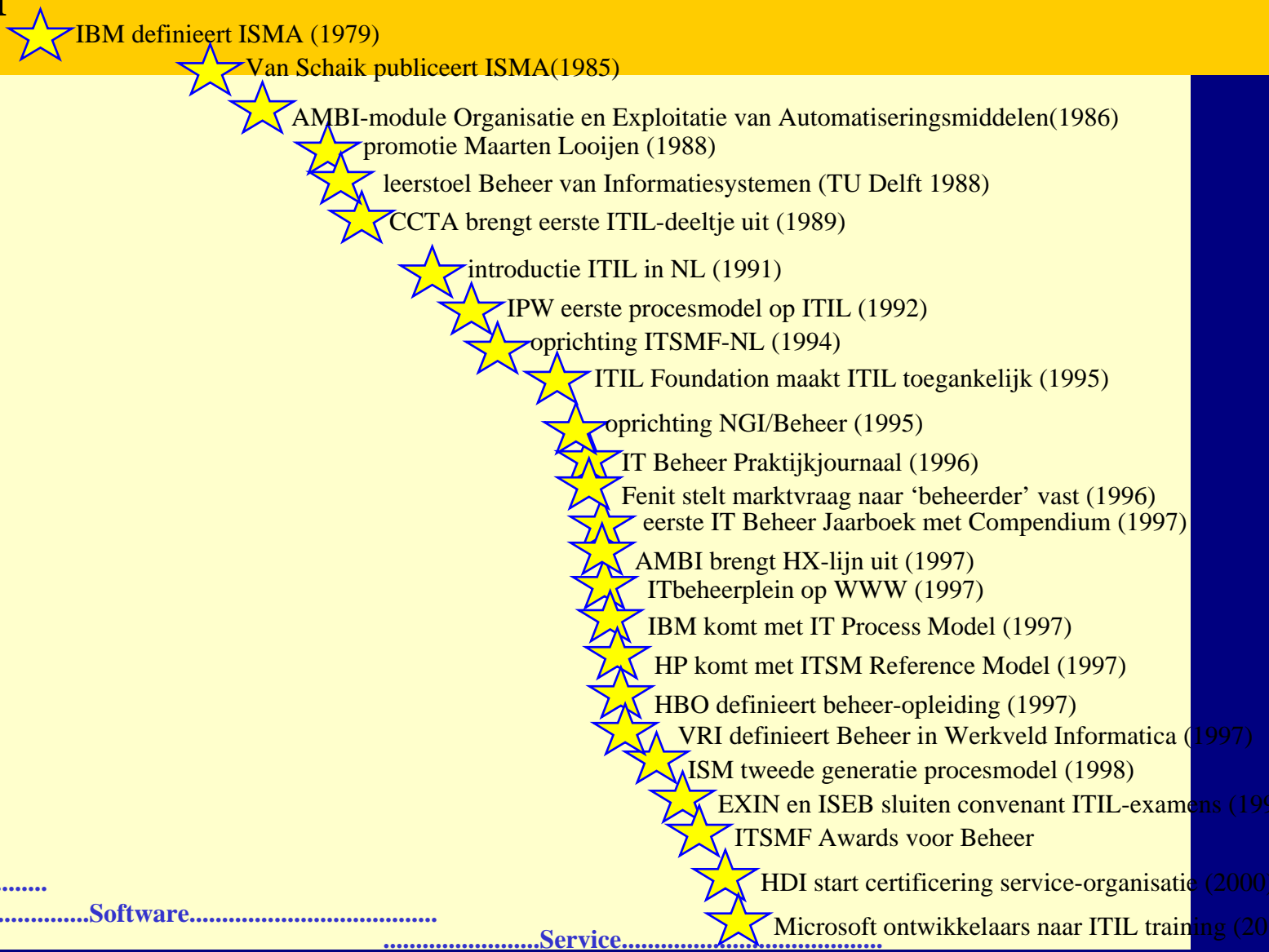
Wat is beheer

Compendium: "Beheer van **informatiesystemen** is de instandhouding van de **informatiesysteemcomponenten** en de bijbehorende **processen**, overeenkomstig de **eisen** en randvoorwaarden die vanuit het **gebruik** daaraan worden gesteld





The STATE of the art

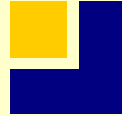


'70

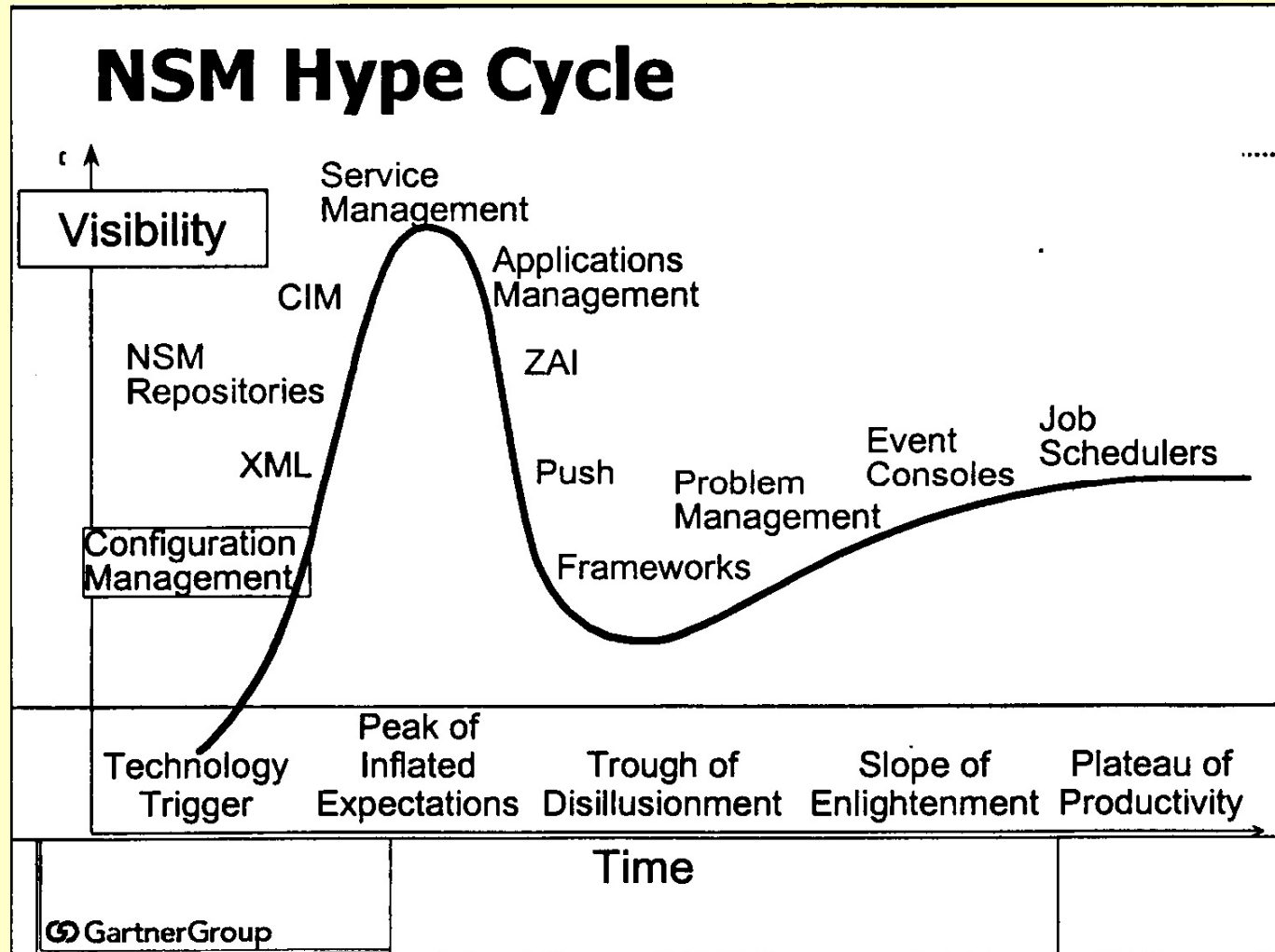
'80

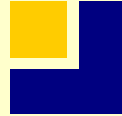
'90

'00




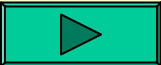


Milind Govekar (Gartner, 25 oktober 2000, Noordwijk aan Zee)



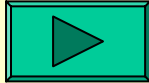


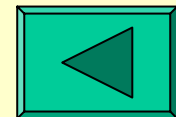
ITIL & ITSM: *de zwevende elite*

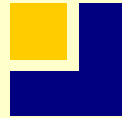
- ITIL **&** ITSM: is dat dan niet hetzelfde? 
- Zwevende elite:
 - hoezo **zwevend**? 
 - hoezo **elite**? 
- Conclusie 
- Broodjes
- => Wilko Kuiper







Zwevend

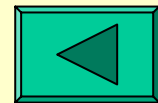
- Waarom zijn we los? 
- Procesgericht is niet voldoende
 - managementdilemma proces/lijn/project
 - organisatorisch inzicht vereist
 - multidisciplinaire verander-teams

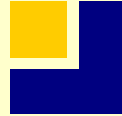




Elite

- Sterk versnipperde infrastructuurpartijen 
- Aantalsverdeling bedrijfsomvang in NL 
- MKB
 - Stand van zaken 
 - Stimuleringsmaatregelen 
 - Ontwikkelingen: parlement, MinEZ, Syntens, IT Service Fund, ITSMF





Stimuleringsmaatregelen MKB

**wat doet de overheid om ICT
in het MKB te stimuleren?**

DE DIGITALE DELTA

- **MKB in de Digitale Delta**



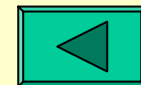
- **de Digitale Ondernemer**



- **elektronisch zakendoen: nieuwe mogelijkheden voor een succesvol MKB**



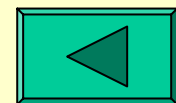
- **O3D: Detailhandel en ambachten over de digitale drempel**





Stand van zaken MKB

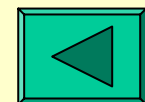
- penny wise, pound foolish
- neventaak boekhouder of ‘manneltje’
- risico’s voor bedrijfsprocessen
- leveranciers (ook) niet op niveau





Infrastructuurpartijen

- Nederland ICT (en ook nog Fenit, VIFKA, etc)
- ITSMPF
- NGI
- Beroepsgroepen
 - ISACA
 - Norea
 - VRI
 - NIRIA
 - Beroepsgroep ICT Service Managers





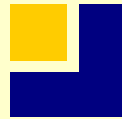
Aantalsverdeling bedrijfsomvang

type bedrijf	aantal
MKB	750000
MKB met >5 mdws	110000
grote bedrijven	2500
grote bedrijven met > 500 mdws	500

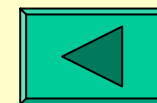
sector	aantal
dienstverlening (ex horeca & ICT)	280000
horeca	42000
ICT	20000
industrie/transport	140000
handel	220000
bouw	62000
onderwijs/welzijn/cultuur/recr.	40000
landbouw & visserij (gereg.)	25000

*dienstverlening
totaal*
342000





Anecdote





Vershil ITIL &ITSM

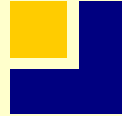
ITIL: 50 boeken, opnieuw geordend

- Service Support: 2000
- Service Delivery: 2001
- The Business Perspective: 2002 (2003)
- ICT Infrastructure Management: 2002 (2003)
- Applications Management: 2002 (2003)
- Planning to Implement Service Management
(*vandaag!*)



Vershil ITIL & ITSM (2)

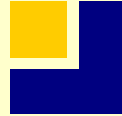
- ITIL lobby UK, BSI => ISO
- Wereldwijde ontwikkelingen
 - Univ. Pretoria:
 - "Promotion of the propensity to innovate when using the ITIL framework"
 - Gisteren Nieuw-Zeeland: > I was wondering if were able to tell me if ITIL is a common bussiness practice or how many organisations have followed ITIL quidlines??
- recente artikelen AG & Computable




IT Beheer Jaarboek

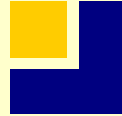
het standaardwerk voor IT Service Management

- ITIL, IPW, ISM, ITPM, enz.
- Applicatiebeheer (ASL), kloof
- Sourcing, eService management
- Competentie, certificering, kennismanagement
- End-to-end beheer, prestatie-indicatoren
- Maturity, (ITS)CMM, perceptie door klant
- Gestructureerd testen
- Operations proces



Methodisch denken: ITIL

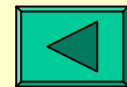
- **Denkwijze: 'Weltanschauung'** 
 - elementen, samenhang, status (*processen, systeemlagen, organisatie, techniek, services, architectuur*)
- **Modelleringswijze: schematische weergave** 
 - IDEF schema's, vrije schema's, AO procesmodellen, lagenmodellen van technische elementen.
- **Werkwijze: fasering en structurering van werkzaamheden** 
 - stappenplan, fasemodel, iteratie
- **Beheerwijze: beheer van toepassing van methode** 
 - meten van de voortgang op basis van vooraf gedefinieerde mijlpaalprodukten
- **Ondersteuningswijze: geautomatiseerde hulpmiddelen (tools)** 
 - hulpmiddelen ter ondersteuning van de modelleringswijze , versiebeheer



Stelling 1

ITIL is niet geschikt als framework voor IT Service Management

- ITIL is – in methodische zin - slecht uitgewerkt
- ITIL heeft traditioneel de focus op beheer van infrastructuur
- ITSM heeft focus op ondersteuning bedrijfsprocessen dmv IT





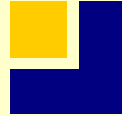
Integrated Service Management (ISM)





Wat moet je daar voor doen?

- Gezond verstand (10 valkuilen)
- Goed afkijken
- Service centraal
- Opleiding, cultuur en vooral: mensen
- Weten waar je staat (maturity)



Waar willen we staan?

Maturity (Robert Dijkstra, KPN Mobile)



bewust
onbekwaam



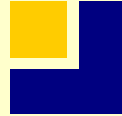
Onbewust
bekwaam



onbewust
onbekwaam

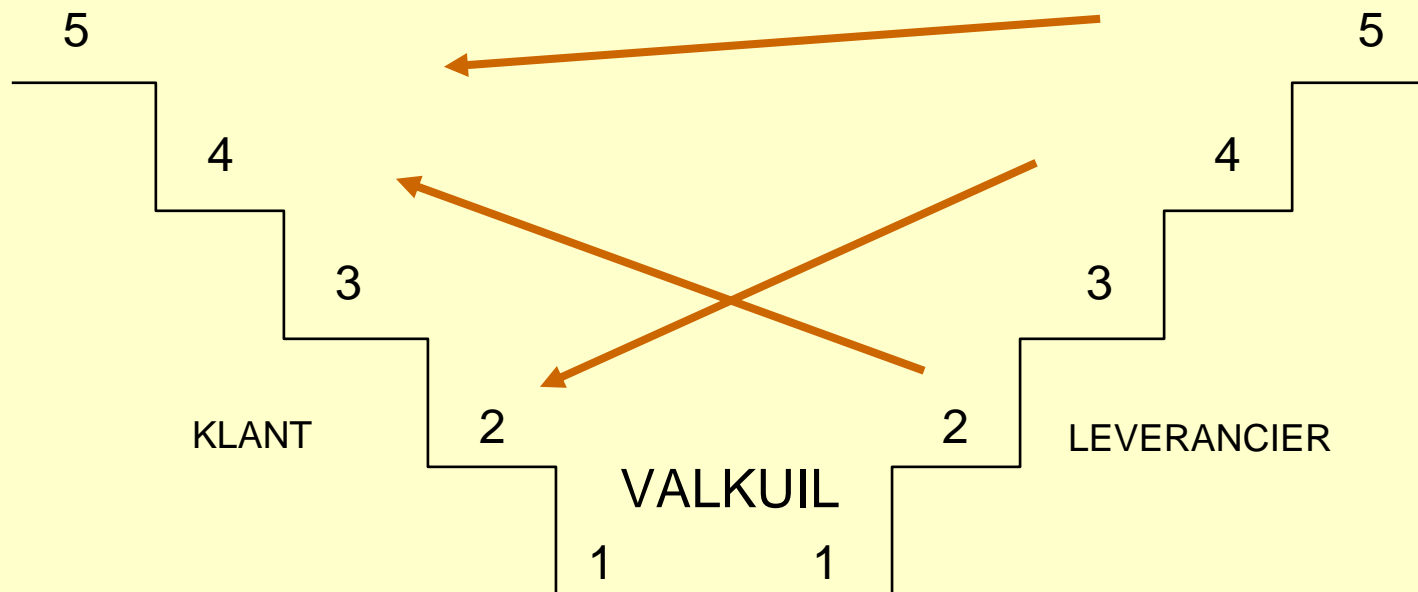


bewust
bekwaam



Maturity

(Nolan 1973, CMM 1991, INK 1996, KPMG 1997, IPWSM 1998, ITS CMM 2000)





Stelling 2

Het werkveld IT Service Management zal van de grond af opnieuw moeten worden opgebouwd

