

HOOFDSTUK

1

Algemene beschouwing IT-beheer



1 Algemene beschouwing IT-beheer

1.1 Trends en forecast

Het IT Beheer Jaarboek is weliswaar niet een traditioneel jaarboek, in de zin dat het een jaarlijkse index geeft op een vaste database, maar dit jaar wordt wel voor het eerst een overzicht geboden van de meest in het oog springende zaken in het werkveld IT-beheer. Daarbij staat van tevoren al vast dat hier geen compleet beeld zal worden gegeven: het werkveld is nog onvoldoende gestructureerd om alles in beeld te hebben wat zich heeft afgespeeld. De schets is dan ook te herleiden op die zaken die de meeste aandacht van de redactie hebben getrokken.

Het afgelopen jaar kenmerkte zich door een aantal opvallende ontwikkelingen. De leden-groei van de vereniging **ITSMF** tot ruim boven de 400 bedrijven was wel een van de meest significante symptomen van de door-groei van het vakgebied IT-beheer. En het met 800 bezoekers uitverkochte ITSMF Congres was ook in 2000 weer het grootste evenement op de beheeragenda. De verschuiving binnen de vereniging, van ITIL-focused naar een organisatie die IT Service Management in de breedste zin van het woord wil uitdragen, is nu ook vertaald in een nieuwe titel voor het verenigingsmagazine: ITSMF People. "Wij kunnen niet vaak genoeg benadrukken dat de mens de cruciale factor vormt binnen ons vakgebied, vandaar deze titel", aldus ITSMF-voorzitter Poppe Vogd.

Het **ITbeheerplein** ontwikkelde zich het afgelopen jaar tot dé internet-kennis-portal op het gebied van IT-beheer. Met geanimeerde discussies en een frequente elektronische nieuwsbrief ontwikkelde het plein zich tot een vaste web-stop voor veel IT-beheerders.

Met de promotie van **Frank Niessink**, in maart 2000, toonde de academische wereld andermaal haar belangstelling voor het onderwerp IT-beheer. Op basis van werk verricht in de onderzoeksprojecten Concrete Kit en Kwintes promoveerde hij op onder andere meetprogramma's ter ondersteuning en verbetering van IT-beheer en -onderhoud, en het IT Service Capability Maturity Model. Onder leiding van Frank Niessink werd het Kwintes-werk voortgezet door een groep vrijwillige beheerspecialisten, in een vervolgproject met de naam DOSIS: Developing an Open source Staged model for Improving Services organizations. Op de website www.itservicecmm.org kunt u volgen hoe die open source zich ontwikkelt.

De **overheid** bleef zich onbewust van de ontwikkeling in de IT-beheermarkt. Hoewel, een enkel lichtpuntje was er toch wel: een eerste contact met het Ministerie van Economische Zaken leverde de ITSMF in ieder geval enkele geïnteresseerde ambtenaren op. Pogingen om een beheerproject via de reguliere subsidiekanalen gefourneerd te krijgen strandden echter weer op onbegrip.

Alle aandacht van de overheid lijkt nog gericht op de ontwikkeling en invoering van nieuwe technologie. Wat dat betekent in het licht van de Total Cost of Ownership heeft GartnerGroup jaren geleden al eens vastgesteld: meer dan driekwart van de kosten zal ná die fase van ontwikkeling en invoering pas op de rekening van de eigenaar verschijnen. Het lijkt er niet op dat de overheid zich ook maar enigszins realiseert dat ook bij IT-producten sprake is van een lifecycle.

Ook het georganiseerde **MKB** doet nog niet mee aan het ITIL-front. MKB-adviesorganisatie Syntens gaf grif toe dat voor de meeste midden- en kleinbedrijven IT-beheer nog geen issue is, en ITIL al helemaal niet. Ook bij het ICT-Platform van MKB-Nederland speelt IT-beheer nog geen rol. Het lijkt er nog steeds op dat de kleinere bedrijven uitsluitend technology-focused zijn en zich nog druk maken over de systemen in plaats van de diensten. Zaken als Business-IT Alignment lijken nog steeds voorbehouden aan de grote organisaties, waarvan sommige nu al ruim 10 jaar ervaring hebben met de ontwikkeling van hun IT-beheer. Voor die grote bedrijven komen nu de hoogste maturity-levels in beeld.

De **personeelsmarkt** bleef zich ook in 2000 kenmerken als een gespannen markt. Het grote tekort aan deskundig IT-personeel stabiliseerde zich volgens Fenit ultimo 2000 op zo'n 12.500 mensen. Hoeveel van hen als IT-beheerder vallen aan te merken is niet bekend. Sterker nog: van de pakweg 200.000 mensen die zich beroepshalve met IT bezighouden is volstrekt niet bekend welk deel zich met de titel IT-beheerder zou willen tooien. Nu is dat wellicht ook moeilijk in een vakgebied dat zich kenmerkt door een chaotische titulatuur; denk maar aan IT-architect, auditor, projectleider, operationeel beheerder, software engineer, applicatiebeheerder, databasemanager, 'manager', back-office-medewerker, procesmanager en ga zo maar door. Beheer strekt zich uit over tal van die beroepsdeelgroepen.

Door het relatieve gebrek aan (h)erkenning van het vakgebied IT-beheer is het aantal expliciete 'IT-beheerders' in ieder geval een te laag getal. Als de analogie met Gartner's lifecycle-kostenspreiding zou opgaan, dan zou zo'n 80% van de IT-ers zich bezighouden met beheer: pakweg 160.000 mensen dus. Dat aantal herkennen we in de praktijk lang niet. Ook de beeldvorming in het hoger onderwijs is niet in lijn met zo'n verdeling. Studenten verlaten nog steeds in grote aantallen hun opleiding met de verwachting dat het leven daarna bestaat uit het ontwikkelen van flitsende nieuwe applicaties of liever nog websites. En zelfs al zouden ze de functie van software-ontwikkelaar krijgen, dan nog bestaat 60% van hun tijd uit onderhoud, beheer dus (Macario Polo c.s., World Class IT Service Management Guide 2000). Al met al lijkt het vakgebied beheer nog steeds bij lange na geen volwassen territorium.

De **Nationale Service Managers Dag**, in oktober 2000 voor de tweede keer georganiseerd door ITSMF en EXIN, kreeg veel aandacht. Enkele honderden ITIL-gecertificeerde service managers bespraken de problemen rond de beroepsgroep. Een initiatief om een soort kopstudie te ontwikkelen voor 'Executive Service Manager' werd door de aanwezigen in de kiem gesmoord. De beroepsgroep sprak zich als volgt kernachtig uit: "We moeten eerst maar eens zien dat de huidige opleidingen de vereiste kwaliteit opleveren, voordat wordt gevluht in alweer een nieuwe variant ter devaluatie van het begrip IT Service Manager."

EXIN, het nationaal exameninstituut voor informatica, zag haar omzet in de **ITIL-certificering** geweldig toenemen. Na een sterke stijging in 1999 schreven in 2000 meer dan 10.000 kandidaten zich bij EXIN in voor een ITIL-examen, in hoofdzaak het examen Foundation. De slagingspercentages voor de ITIL Service Manager-examens bleven opvallend laag: nog steeds slaagt minder dan 40% van de kandidaten voor het examen. Wat wel toenam was het aantal geaccrediteerde opleiders. Ook op MBO-niveau ontwik-

kelde EXIN een nieuwe studierichting voor het PraktijkDiploma Informatica (PDI). Deze studierichting richt zich op systeembeheer en bestaat uit een tweetal modules: MX.1 en MX.2. De modulebeschrijvingen zijn begin juli 2000 gepresenteerd. De eerste examens voor deze geheel nieuwe studierichting MX kunnen door examenkandidaten vanaf 1 januari 2001 dagelijks worden afgelegd.

Het aantal door EXIN geaccrediteerde opleiders voor de ITIL-examens steeg het afgelopen jaar tot elf. Tegelijk was er enig commentaar te horen op de zware toelatingseisen die EXIN voor die accreditatie stelde. De beschermde status van de opleiders roept ook andere vragen op: er wordt veel geklaagd over de kwaliteit van de ITIL-gecertificeerde service managers. En nog steeds zakt meer dan 60% van de kandidaten voor het Service Manager-examen, terwijl ze toch zijn opgeleid door die geaccrediteerde instellingen. Het kwaliteitsbeleid van EXIN lijkt dan ook nog niet tot het gewenste resultaat te leiden.

En niet alleen in Nederland trok **ITIL** geweldig veel belangstelling. In Canada, Frankrijk en Duitsland werden initiatieven genomen om ITSMF's op te richten. EXIN kon haar examens exporteren naar landen als Tsjechië, Canada en de Verenigde Staten. Microsoft omarmde naar eigen zeggen ITIL met haar Operational Framework. Hewlett Packard trok de hele wereld over met ITIL-compatibele frameworks en toepassingen, en Computer Associates, Peregrine en Remedy schermden met ITIL-compliance van hun producten.

Van de **ITIL Service Support**-set werd na een heel lange aanloop eindelijk in juli 2000 een nieuwe versie uitgebracht, en eindelijk ook op cd-rom. Vooral voor de Amerikaanse markt, die in hoog tempo belangstelling voor ITIL begon te ontwikkelen, was dit een uitkomst. De vijf delen werden gebundeld in een enkel boek, waardoor prijstechnisch weliswaar een gunstiger product ontstond, maar de open source-gedachte lijkt nog niet

te zijn doorgedrongen tot de burelen van de CCTA. Al jaren wordt op de CCTA druk uitgeoefend om de sources van ITIL op het internet te publiceren en daarmee gratis toegankelijk te maken voor het grote publiek. Zo ver zal het voorlopig nog wel niet komen. Aan de andere kant, de best practices worden door zoveel adviesbureaus uitgedragen, dat ze ook met een pittig prijskaartje waarschijnlijk wel overal zullen doordringen. EXIN zal overigens pas in juli 2001, een jaar na dato, haar examens aanpassen aan deze nieuwe versie. Hopelijk is tegen die tijd de reeds lang aangekondigde nieuwe ITIL Service Delivery-set ook beschikbaar.

In het verlengde van ITIL bracht de BSI (British Standards Institution) in november 2000 een nieuwe **Britse standaard voor IT Service Management** uit: BS 15000, Specification for IT Service Management. Deze Britse standaard vult de bestaande BSI PD 0005 Code of Practice for IT Service Management aan. Bij deze Code werd overigens eind 2000 onder de naam PD 0015 IT Service Management een handig Self-assessment Workbook uitgebracht. Vanuit deze landelijke standaard wordt beoogd uiteindelijk een ISO-standaard te laten ontstaan.

Met de publicatie van een Nederlandstalige **Introductie in IT Service Management** scoorde ITSMF een regelrechte bestseller: in minder dan een jaar verkocht de vereniging zo'n 11.000 exemplaren. Meest opvallend was wel dat de opleidingsbedrijven hun ITIL-handleidingen massaal aan de kant zetten en dit boek in hun trainingen inzetten. In november 2000 werd een tweede, aangepaste editie uitgebracht, waarin de nieuwe teksten van de ITIL Service Support-set waren verwerkt.

Ook andere **uitgaven** vielen op: het blad Open Computing onderging een opvallende gedaanteverwisseling toen het zich onder de titel IT Service Magazine als beheervakblad profileerde, en ook het IT Beheer Prak-

tijkjournaal groeide door tot een IT Beheer *magazine*.

De **open source**-gedachte begon in Nederland flink de kop op te steken. Met de vier tientjes die ITSMF rekende voor haar introductieboek kwam de vereniging al aardig in de buurt: het was nog net niet gratis, maar in vergelijking met de prijs van de originele ITIL-boeken scheelde het niet veel. Achter de schermen werkten echter diverse organisaties aan samenwerkingsverbanden die belangrijke producten gratis aan de IT-gemeenschap beschikbaar zouden moeten stellen. In de offspin-omgeving van dergelijke producten kunnen initiatiefnemers weer belangrijke nieuwe diensten ontwikkelen, hoger in de waardeketen, waardoor zowel de klant als de leverancier zouden winnen. Dergelijke trajecten verlopen echter langzaam vanwege de grote bedrijfsbelangen die er aan verbonden zijn.

De ITSMF **Innovation Award** had dit jaar een glorieuze winnaar in het project Kwin-tes. Als een van de zeer weinige onderzoeken met een wetenschappelijk gehalte leverde dit project baanbrekende resultaten bij het streven het vakgebied verder te ontwikkelen op basis van feiten en inzichten in plaats van meningen en vermoedens. Een belangrijk deel van de resultaten is te vinden op de website van het project: www.kwint.es.nl. De ITSMF **Service Management Award** werd gewonnen door Albert Heijn IS&T/I&CS. Onderscheidende kenmerken waarop sterk werd gescoord: kennis van het bedrijfsproces, betrokkenheid van de ontwikkelingstak in de operationele processen, sterke servicegerichtheid en een heldere en goed ingerichte eerstelijns supportorganisatie.

Andere onderwerpen die veel aandacht kregen in 2000 waren vooral de diverse **xSP**-varianten (ASP: Application Service Provider, MSP: Management Service Providers, ESP: External Service Providers, ISP: Internet Service providers, NSP: Network Service providers, enzovoort), **security** (met talloze

spraakmakende virussen), **SLA's** en **e-business**. Deze onderwerpen krijgen ruimschoots aandacht in het voorliggende Jaarboek of op het symposium De Wereld van IT Beheer.

En waar gaat het heen?

Het antwoord op die vraag hangt sterk af van de relatieve positie van de organisatie in kwestie. In Nederland zal het antwoord gemiddeld heel anders luiden dan in de meeste andere landen. Met ruim een decennium ervaring op het gebied van IT-beheer heeft Nederland een significante kennisvoorsprong op veel andere landen. In de internationale variant op dit Jaarboek, de Engelstalige *Guide to IT Service Management*, kunnen tal van illustraties van die stelling worden gevonden. Er zal het komende jaar dan ook veel van die kennis worden geëxporteerd. En dan niet alleen naar de ons omringende landen, maar net zo gemakkelijk naar het Amerikaanse continent als naar Azië en Australië.

Binnen Nederland lijkt de toekomst van IT-beheerzaken nog steeds voor een groot deel te worden bepaald door de zeer snel groeiende aandacht voor ITIL. De statistieken tonen in die zin nog steeds zeer steile hellingen. De onvrede onder de koplopers neemt echter ook significant toe. Steeds vaker wordt gegrepen naar aanvullende of afwijkende visies ten aanzien van beheerframeworks. Steeds meer wordt naar niet-standaard oplossingen gezocht. Dat daarbij veelvuldig gegrepen wordt naar de kennis vastgelegd in het IT Beheer Jaarboek is een bevestiging van de rol van dit medium.

Nog steeds krijgen veel 'ITIL'-projecten het predikaat 'gefaald', terwijl van alle kanten gegrepen wordt naar die 'silver bullet' die ITIL voor velen lijkt te zijn. Dat lijkt echter meer het lot van de kleinere beginnende organisaties, die zich eerst zullen moeten stukbijten op de ITIL-koek, dan dat van de grote organisaties. Daar zal steeds vaker eigenzinnig en creatief een uitweg uit de

beheerproblematiek worden gezocht – en gevonden.

Wat zal veranderen is de hoeveelheid organisatiekundige kennis die in de kwaliteitsverbeterprojecten zal worden ingebracht. Steeds vaker realiseren bedrijven zich dat zij in hun project met bedrijfskundige problemen worstelen die niet met alleen automatiseringskennis kunnen worden opgelost. Adviseurs op het gebied van kwaliteit en bedrijfskunde zullen vaker deel gaan uitmaken van deze verbeterteams.

Hoewel de groei uit de evenementenmarkt lijkt te zijn, zullen velen zich willen blijven oriënteren op de ervaringen van anderen. Daarbij zal dan veelvuldig gebruik worden gemaakt van externe kennis: de groei van het aantal kleine zelfstandigen in deze sector is opvallend. Met die trend wordt echter ook duidelijk dat veel bedrijven niet (langer) zelf over voldoende kennis op dit gebied beschikken.

Het onderwijs zal een inhaalslag maken. Hoewel het academisch onderwijs nog slechts marginaal aandacht schenkt aan beheer als vakgebied (op een opvallende uitzondering in Delft na), tekenen zich op het gebied van het HBO wel degelijk specifieke beheercurricula af en wordt in het MBO zelfs 'het vak ITIL' gegeven. De opleidingsinstellingen zullen contact met elkaar zoeken, waardoor de synchronisatie van deze opleidingen een flinke stimulans zal krijgen. Nieuwe

media zoals internet zullen daarbij een belangrijke rol spelen.

De organisaties die zich nu enkele jaren hebben bezig gehouden met procesgericht werken, zullen – mede onder druk van toenemende e-business-eisen – meer aandacht gaan besteden aan tactische processen. Omwille van de factor continuïteit zal meer pro-actief moeten worden gewerkt. En dan niet alleen op het eigen domein: steeds meer zal worden gestuurd op volledige ketens. Bedrijven zullen daardoor meer en inniger met elkaar gaan samenwerken.

Met de groei van het aantal bedrijven dat zich met ITIL en aanverwante zaken bezighoudt, zal ook de markt van beheertools komend jaar sterk doorgroeien. Veel bedrijven zullen voor het eerst tools gaan gebruiken, andere zullen overgaan op complexere tools met een bredere service-supportdekking. Of dat grote peloton van kleinere bedrijven zich dergelijke tools kan veroorloven is overigens de vraag. Wellicht zal ook hier de ASP-formule uitkomst kunnen bieden.

Al met al lijkt de komende tijd de groei niet uit het beheervakgebied te raken. En dat is geen wonder. Want waar nu nog slechts een klein aantal bedrijven kan zeggen dat zij het systeemgeoriënteerde maturity level is ontstegen zal straks nog een gigantisch peloton van kleinere bedrijven die fase moeten ingaan. En daar zijn we nog wel even zoet mee.