

## IT Beheer Jaarboek 1997

### Inleiding

Beheer van IT is decennia lang gezien als een verlengstuk van 'ontwikkeling', meer een noodzakelijk kwaad dan een waardevol element in de IT-dienstverlening. De laatste jaren is echter een significante wijziging van inzicht ten aanzien van deze stelling waar te nemen. Niet alleen gebaseerd op het toenemend bewustzijn dat in de totale levenscyclus van een informatiesysteem de exploitatiefase zo'n 70 tot 80 procent van de kosten voor haar rekening neemt, maar tevens gebaseerd op het groeiende besef dat de dagelijkse IT-dienstverlening cruciaal is (wordt) voor de primaire processen van de opdrachtgevers, voor de business-processen dus. Steeds meer raakt IT deze core business.

Een veelvuldig veronachtzaamd gegeven betreft het aantal taken dat in dit werkveld te vinden is: alleen in beheer vinden in Nederland zo'n 40.000 mensen (taken) hun dagelijkse werkzaamheden. Nog een signaal dat we te maken hebben met een serieus te nemen tak van sport!

De relatie tussen aanbieder en afnemer van IT-dienstverlening verandert snel van een technologiegedreven situatie, waarin de specialisten een monopolie hadden op IT, naar een positie van business-ondersteuning. Deze veranderende relatie vereist een servicegerichte instelling van de kant van de (interne) dienstverlener. In de dagelijkse dienstverlening speelt beheer een steeds grotere rol.

Verder neemt de verwevenheid tussen IT en core business snel toe. Voorbeeld: in de telecommunicatie wordt al bijna elke verbinding elektronisch tot stand gebracht, centrales bestaan nog uitsluitend uit logische switches, elke tik is een elektronisch gegeven geworden, en de verdere afhandeling van de business vindt praktisch geheel geautomatiseerd plaats. Voorspellingen aangaande het aandeel van IT-kosten in de business, afkomstig van de Gartner Group, belopen in de orde van grootte van 50 procent anno 2000, voor data-intensieve marktsegmenten. Nog een aanleiding om het dagelijks beheer voldoende aandacht te schenken.

Al met al wordt het beheervakgebied langzamerhand volwassen. Dit is onder andere af te lezen aan het gegeven dat verschillende theoretische kaders van aanzienlijk gehalte naast elkaar opkomen.

Theorievorming is altijd een signaal voor groei van een vakgebied. In de discipline beheer van IT zien we dit ook. In de relatief korte historie van het vakgebied beheer heeft zich één benadering als *de facto* standaard in Nederland weten te vestigen: ITIL, de IT Infrastructure Library. De markt is op dit moment zeer sterk gericht op het toepassen van deze benadering. Daarnaast is een belangrijke andere benadering van beheer te vinden, afkomstig van de Technische Universiteit Delft, waar prof. dr ir M. Looijen al een aantal jaren de eerste Nederlandse leerstoel op het gebied van beheer van informatiesystemen bezet. In de doorgroei naar een volwassen vakgebied komen nu ook andere kaders in beeld, waarover u in hoofdstuk 1 de details kunt vinden.

Tegelijk met deze opbloei doen zich echter tevens enkele kinderziektes van een relatief jong vakgebied voor. Een van deze kinderziektes betreft het ontbreken van een uitgekristalliseerd, stabiel begrippenkader. Wanneer twee informatici spreken over begrippen als 'beheer', 'probleem', 'applicatie' of 'infrastructuur', om maar enkele voor de hand liggende termen te nemen, dan bestaat er momenteel een levensgroot risico dat zij beiden vanuit een verschillend semantisch kader andere betekenissen voor ogen hebben, met alle kwalijke gevolgen van dien. Hoogste tijd dus voor het vaststellen van een *Compendium IT Beheer!*

Een van de belangrijkste kenmerken van een nieuw compendium (volgens Van Dale: "samenvattend handboek waarin de hoofdlijnen en het begrippenapparaat van een wetenschap zijn weergegeven") is het draagvlak in de betreffende discipline. Voor dat doel is een beroep gedaan op de beschikbare literatuur, maar ook op een groot aantal bedrijven. Dit betrof steeds bedrijven die een vooraanstaande positie in de Nederlandse (IT-)markt innemen, en waarvan mocht worden verwacht dat zij beschikken over een eigen kwaliteitssysteem waarin het interne begrippenbeheer is geregeld. In samenwerking met tal van bedrijven, en begeleid door een commissie van

specialisten op dit gebied, is een weloverwogen keus gemaakt uit alle 'dialecten' die op het gebied van beheerterminologie al waren ontstaan. Het resultaat is een uitgebreide begrippenset waarin de belangrijkste termen uit het beheerwerkveld zijn neergelegd. Dit compendium is door de grote betrokkenheid van een belangrijk segment uit de markt verzekerd van een breed draagvlak. Hierdoor kan het een bijdrage leveren aan een eenduidig taalgebruik, en leiden tot synchronisatie van kaders en ondersteunende tools. In hoofdstuk 2 vindt u het *Compendium IT Beheer*.

Zoals gebruikelijk in de ontwikkeling van een 'nieuwe' discipline volgen reguleringen en standaardisaties op enige afstand van de praktijk. In dit geval zien we dan ook nog nauwelijks voorschriften van de zijde van de overheid en standaardisatieorganisaties. Het begrip 'standaard' komt niet veel verder dan een *de facto* standaard zoals ITIL. De enige formele regeling die toegepast kan worden is feitelijk het aloude ISO-spectrum. Hoewel niet specifiek ontworpen op het beheergebied zijn verschillende regelingen van toepassing op een breed kwaliteitsgebied, en daarmee ook op beheer. In het *Compendium IT Beheer* worden de relevante regelingen onder de term ISO 'kwaliteitsnormen' aangeduid.

Met de groeiende belangstelling voor IT-beheer komt er ook steeds meer behoefte aan het bundelen van krachten en het verenigen van belangen. Dit uit zich in een toenemend aantal organisaties waarin vanuit verschillende invalshoeken de verantwoordelijkheid voor een gestructureerde ontwikkeling van beheerzaken wordt opgepakt. Sprekende voorbeelden zijn de ITIMF en de Afdeling Beheer van het NGI. In hoofdstuk 3 vindt u een overzicht van de relevante organisaties, en hun doelstellingen en activiteiten.

Niet alleen komen er organisaties, standaardmethoden en allerhande producten op de markt beschikbaar, ook in het reguliere onderwijs krijgt de discipline een eigen positie. Hoewel nog van zeer recente datum, neemt het aanbod van onderwijsmogelijkheden in hoog tempo toe. Dit heeft vermoedelijk ook te maken met de al geruime tijd te beluisteren kritiek uit het bedrijfsleven aangaande de gebrekkige aansluiting van jongopgeleide mensen op de behoeftes van bedrijven. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de actuele situatie, zowel in hoger beroeps- als academisch onderwijs.

Vanzelfsprekend worden door het bedrijfsleven zelf ook specifiek op beheer gerichte trainingen ontwikkeld en aangeboden. Aan een aantal van deze trainingen wordt een officieel karakter gegeven door aansluiting op EXIN-erkenningen. Een overzicht van relevante trainingen en opleidingen vindt u in hoofdstuk 5.

Marktontwikkelingen worden niet alleen snel gevolgd door informatiebronnen, maar de ontwikkeling van een discipline kan ook sterk worden gestimuleerd door toedoen van de media. Met betrekking tot beheer zien we dan ook een snelle toename van de aandacht voor de ontwikkelingen in dit vakgebied in tijdschriften die van oudsher al dicht bij het onderwerp stonden (denk aan 'Informatie, Kantoor & Efficiency', 'Automatisering Gids', 'Computable' en het 'International Journal of Information Management'). Daarnaast ontstaan nieuwe tijdschriften die speciaal op het vakgebied zijn toegesneden, zoals bijvoorbeeld 'IT Beheer Praktijkjournaal'. Een overzicht van de meest relevante tijdschriften uit binnen- en buitenland vindt u in hoofdstuk 6.

Tenslotte wordt de markt niet alleen gevolgd maar ook gemaakt door de bedrijven die diensten en producten voor dit vakgebied in hun portfolio hebben. Het aantal en de verscheidenheid aan producten en diensten nemen snel toe. Het jaarboek geeft een overzicht van de grootste en belangrijkste bedrijven op de markt. Hun profielschetsen kunt u vinden in hoofdstuk 7.

Bij de oriëntatie op het vakgebied moest men zich tot op dit moment veelal verlaten op ad-hoc-kennis en ondoelmatige overzichten. Wij hopen dat met het beschikbaar komen van het 'IT Beheer Jaarboek' de gewenste informatie beter is ontsloten, en wij wensen u veel succes bij het vinden van de juiste weg en het maken van de juiste keus.

## **IT Beheer Jaarboek 1997**

Drs J. van Bon,  
Drs W.J.J. Kuiper,  
redactie 'IT Beheer Jaarboek'