

ITIL

moeilijk van

Er wordt vaak kritiek gegeven op ITIL en er zijn verschillende alternatieven voorhanden. Toch blijft het aloude ITIL favoriet bij veruit de meeste IT-organisaties.

Tanja de Vrede

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 uitbreiding ervan enkele jaren geleden, in versie 3. En beheerorganisaties kijken wel degelijk naar alternatieven.

Stephen Mann, senior analist bij Forrester, ziet echter geen methode, standaard of framework die 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 geen sprake van. Het is nog altijd het favoriete framework voor ITSM-professionals." Zo zijn er 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.

Rob England, de Nieuw-Zeelander die zich 'IT Skeptic' noemt en met zijn blogs en boeken uitgegroeid is tot een kritische ITSM-goeroe, valt hem daarin bij. "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. Maar wat je ook doet, zorg dat je altijd meer dan één tool in je gereedschapskoffer hebt."

Jan van Bon, hoofd Opleidingen van Bureau Hoving en Van Bon uit Groningen, is vanaf de verschijning niet erg te spreken over ITIL versie 3. Van Bon heeft een eigen methode ontwikkeld voor IT-management: ISM. Hij, England en Mann geven in onderstaand rijtje hun mening over mogelijke alternatieven voor ITIL.

Alternatieven voor ITIL

USMBOK

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

Mann: "USMBOK 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 klant-uitgangspunt 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."

troon te stoten



‘Zorg dat je altijd meer dan één tool in je gereedschapskoffer hebt’

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 ermee kan werken volgens 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 practices gebaseerde documentatie van processen. In die zin is het 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 governancedeel.”

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

ISO 20.000 is 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 managementdeel van COBIT. Het is door die gelijke content in enige mate te

'ISO 20.000 erft ook de inefficiency van ITIL: het beschrijft weer best practices, die grote redundantie vertonen en die bij toepassing dus grote inefficiency veroorzaken'

gebruiken als vervanging van ITIL, maar het vererft 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

DevOps is 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- en 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 servicedesk 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 producten worden genomen."

CMMI

Capability Maturity Model Integration is 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

ISM is een gestandaardiseerde methode voor het managen van een beheerorganisatie waarbij een procesmodel is ontwikkeld voor ITIL-practices. Die 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 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 van 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 andere zaken in dit rijtje

ondersteunen. De methode kan ook gewoon werken met technieken zoals Scrum, DevOps en Six Sigma."

ASL/BISL

ASL/BISL biedt 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. 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."

MOF

Microsoft Operations Framework is 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."

p.32 - 35: Wigo4it en Nederlandse Energie Maatschappij blijven bij ITIL