

Jan van Bon: "Men ziet dat er nog zoveel dingen in versie 2 zitten dat we daar alleen al nog vijf jaar mee bezig zijn. Laat die nieuwe versies maar zitten. Er is nog veel te weinig rendement uit gehaald in al die jaren, terwijl er veel geld in is gestopt."

FOTO: DENNIS BEEK/NOVUM

Enkele maanden heeft Jan van Bon nodig gehad om zich te verdiepen in de nieuwe versie van ITIL. Wie ITIL geheel wil doorwerken, moet daarvoor vijf boeken bestuderen die samen 1959 pagina's tellen, ruim 600 meer dan de vorige versie. Voor de herschrijving van een van zijn boeken was het echter nodig. Van Bon: "Een minor update noemden ze het. Nou, dat is het understatement van het jaar. Er is heel veel veranderd ten opzichte van de vorige versie: kleine dingetjes maar ook zeer ingrijpende wijzigingen."

ITIL 2011 is de eerste update na de introductie van ITIL versie 3 in 2007. Er zijn twee nieuwe processen toegevoegd, twee zijn verwijderd en verschillende van de 26 processen zijn herschreven. Daarnaast zijn volgens ITIL-beheerder APMG fouten en inconsistenties in de teksten en diagrammen verbeterd. Ook is er flink gesleuteld aan de structuur.

'Allemaal niet bevorderlijk voor de begrijpelijkheid'



Van Bon somt de veranderingen op. "Indelingen van processen zijn aangepast. Er zijn processen bijgekomen, weggehaald en grondig herschreven. Er zijn dingen teruggekomen die in versie 3 waren verdwenen, zoals de financial managementdeelprocessen budgeting, accounting en charging. Request fulfilment is geheel herschreven. Business relationship management en design coordination zijn toegevoegd. Continual service improvement is nogal veranderd. Termen zijn aangepast. Een fase heet nu bijvoorbeeld een 'stage'. En ze halen nog steeds incidenten, changes en service requests door elkaar. Dat is allemaal niet bevorderlijk voor de begrijpelijkheid."

Spaghetti

Van Bon heeft er vooral problemen mee dat er geen architectuur aan de basis ligt. "Er is vastgehouden aan een lifecycle-gedachte terwijl ITIL geen lifecycle is, maar een verbetercyclus. In versie 3 is geprobeerd een architectuur aan te brengen in ITIL door een lifecycle te projecteren op de inhoud. Dat is geen architectuur maar een projectie van de PDCA-cyclus op content. Maar daar klopt niets van. Die vijf fasen, stages nu, vormen de basis voor de architectuur. Maar die 26 processen zijn bijna allemaal in meerdere fasen ondergebracht. Dat is geen architectuur, dat is spaghetti!"

Ook het grotere aantal processen en deelprocessen is geen verbetering, vindt hij. "Er zijn zes kernprocessen: change, incident, service level, operations, configuration en quality management. Maar ITIL doet er nog veel meer processen bij en voegt bovendien een groot aantal losse activiteiten toe die blijkbaar geen deel uitmaken van die processen. Dan raken velen het spoor bijster."

Van Bon is zeker geen verklaard tegenstander van ITIL, maar het moet wel goed ingezet worden. Hij noemt het "een fruitmand die producten bevat die heel gezond zijn". Maar welke vruchten moet je nemen? "Het is een waardevolle ver-

zameling van vitamines voor IT-beheerorganisaties, maar ik hoef alleen maar een bepaalde set. Zo krijg ik veel te veel en dus te dure vitamines binnen. Het is zonder een goede architectuur niet generiek te implementeren. Niemand vertelt bij ITIL welk dieet goed voor je is."

Als voorbeeld noemt hij dat er in ITIL 2011 voor sommige processen en fasen een control proces is gedefinieerd. Voor change management is er bijvoorbeeld change evaluation dat de voortgang op kernpunten volgt, voor de designfase is er nu design coordination. Maar voor de andere processen en fasen wordt dat niet gedaan. Van Bon mist niet alleen een architectuur maar ook logica. "Daardoor kun je dit niet begrijpen, maar moet je het domweg uit je hoofd leren."

Verbeteringen

Gelukkig zitten er ook verbeteringen in de nieuwe versie. Zo waardeert hij het zeer dat de tekst in de strategiehoek herschreven is. Hij waardeert het ook dat in 2011 veel fouten die in versie 3 zaten, zijn verbeterd dan wel verdwenen. "ITIL is

hartstikke goed maar vooral als inspiratiebron, niet om er zelf een IT-beheerorganisatie mee in te richten. Iedereen is nu ook een servicemanager volgens ITIL. In de praktijk verstaan we echter onder een servicemanager degene die verantwoordelijk is voor het leveren van de integrale IT-services. Er is dus nog minder aansluiting bij de praktijk."

Zes processen

Het bedrijf van Van Bon heeft zelf de ISM-methode ontwikkeld, een sterk gestandaardiseerde beheermethode die de invoering en verbetering van IT-beheer op basis van de zes meest gebruikte processen beschrijft. Dat versie 2011 nu weer een aantal nieuwe processen heeft toegevoegd is hem dan ook een doorn in het oog. "Er zijn maar zes echte processen. De rest bestaat uit functies die er gebruik van maken. Securitymanagement bijvoorbeeld is geen proces maar een functie die mensen, spullen en processen gebruikt. Dat noem ik een organisatorische capaciteit. Als je wijzigingen in security doorvoert in de vorm van een update, of

Niet echt blij met ITIL 2011

Een half jaar geleden bracht de Britse overheidsorganisatie OGC een nieuwe versie van ITIL uit, genaamd ITIL 2011. ITIL-kenner **Jan van Bon** heeft er gemengde gevoelens over.

er is een security-incident dan gebruik je daarvoor de processen die er al zijn: change- en incidentmanagement. Je bedenkt dan niet weer een nieuw securitymanagementproces.

Bovendien, een proces is een serie activiteiten. Hoe kan het dan dat je na het beschrijven van de processen toch activiteiten overhoudt, zoals in ITIL steeds het geval is? Dat kan toch niet goed zijn? Toen ik lang geleden de motor van mijn Solex uit elkaar haalde en weer opnieuw in elkaar zette en met een handvol onderdelen bleef zitten, deed die motor het echt niet meer hoor."

'Bij versie 3 is Nederland al afgehaakt'

Hij vindt ITIL 2011 ook onsamenhangend. "Het is goed gedocumenteerd, maar het staat vol met redundante zaken. Er staat niet in hoe je van het een naar het ander moet, hoe de bruggen moeten worden geslagen. En waarom dat moet." Daar wreekt zich het ontbreken van een goede architectuur en logica.

Dat alles maakt dat het volgens Van

Bon niet te implementeren is. "Dat baant wel de weg voor gestructureerde gestandaardiseerde methoden als ISM, maar voor de maatschappij is het niet goed, want er worden zo miljoenen verspild. In veel landen moeten partijen ITIL nog leren kennen. Ze beginnen dan met ITIL 2011. In de VS, waar ITIL steeds meer gebruikt wordt, hoor je al negatieve geluiden over versie 3 – men vindt het te complex om in te voeren. ITIL 2011 is nog erger. Maar aanbieders houden vast aan ITIL."

Nuchter Nederland

In Nederland zal dit echter niet gebeuren, denkt hij. "Nederland is een oudgediende op het vlak van ITIL. Er is dus heel veel ervaring met ITIL. We hebben hier alle versies gezien. 1 en 2 zijn heel veel gebruikt, maar bij 3 is Nederland al afgehaakt. En bij geen enkel bedrijf waar ik het laatste half jaar ben geweest wisten ze zelfs dat ITIL 2011 is geïntroduceerd." Hij is er van overtuigd dat de nieuwe update in 2012 zeker in Nederland weinig gebruikt zal worden. "Als iemand er een training in volgt, is dat omdat die in versie 3 niet meer bestaat."

Volgens Van Bon is Nederland heel nuchter geworden als het om ITIL gaat. "Men ziet dat er nog zoveel dingen in versie 2 zitten dat we daar alleen al nog vijf jaar mee bezig zijn. Laat die nieuwe versies maar zitten. Er is nog veel te weinig rendement uit gehaald in al die jaren, terwijl er veel geld in is gestopt. En nu is de markt ook ingestort voor consultants en trainers. Grote kans dat als de recessie straks voorbij is en de markt zich wat herstelt, men gaat kijken naar een methode die wel structuur geeft."

Tanja de Vrede/t.d.vrede@sdu.nl