

Nieuw framework kan wèl agile werken



Verouderd ITIL heeft geen antwoord op de digitale transitie

AG Connect, 21 november 2017

ITIL heeft na 2007 geen grote aanpassingen meer gehad. Daarom introduceerde IFDC vorige maand een ‘nieuwe aanpak’ voor servicemanagement, onder de naam VeriSM. VeriSM moet een verbreding vormen op het verouderde ITIL, dat nieuwe ontwikkelingen zoals DevOps, SIAM en Agile vrijwel niet dekt. Die zijn wel opgenomen in VeriSM.

Uit een wereldwijd onderzoek van ITSM: Tools en ManageEngine – ITSM Future Readiness 2017 – onder ruim 320 ITSM-medewerkers, blijkt dat driekwart vindt dat de best practices verouderd zijn. Slechts een kwart is ervan overtuigd dat ITIL en andere ITSM-bestpractice-frameworks de veranderingen in het IT- en businesslandschap kunnen bijbenen. En 95 procent gelooft dat het hen sterk kan schaden als die ITSM-bestpracticeframeworks inderdaad verouderd zijn.

“ITIL alleen is niet meer genoeg. Er is de afgelopen jaren zeer veel veranderd. Er zijn nieuwe aanpakken opgekomen, zoals agile, DevOps en SIAM, maar ITIL is al jaren niet meer geüpdatet. Wat is het antwoord van ITIL op de digitale transitie? Dat is er niet”, zegt Ivo van Haren, directeur van uitgeverij Van Haren en een van de oprichters van IFDC (International Foundation of Digital Competences). VeriSM (Value-Driven, Evolving, Responsive, Integrated Service Management) moet een richtlijn bieden voor de inrichting van beheerprocessen die wel rekening houdt met de nieuwe ontwikkelingen. “Voor die nieuwe practices ontbreekt nu een geïntegreerde aanpak. Dat moet met VeriSM mogelijk zijn”, aldus Van Haren.

ITIL

ITIL is begin jaren tachtig ontwikkeld voor de Britse overheid. Het framework beschrijft zes belangrijke beheerprocessen voor organisaties en is al jaren de de facto standaard voor het inrichten van IT-servicemanagement. Het framework is nog altijd – deels – eigendom van de Britse overheid, die het beheer ervan heeft uitbesteed. ITIL was tot 2014 het eigendom van de Britse overheidsorganisatie OGC. OGC besteedde in 2006 het beheer en de ontwikkeling uit aan de voormalige Britse staatsdrukker The Stationery Office (TSO) en de examenontwikkelaar APMG. Sinds 1 januari 2014 is ITIL eigendom van Axelos, een joint venture van de Britse overheid, en Capita, een beursgenoteerde BPO-dienstverlener. Nu nog is APMG de partij die het beheer van ITIL heeft, maar per 1 januari 2018 is het beheer in handen van PowerCert. Wat dat betekent voor APMG én EXIN, die al jaren vele ITIL-examens afnemen, is nog niet duidelijk. Het kan een zeer grote aderlating betekenen voor deze organisaties. Jaarlijks worden nog altijd wereldwijd 250.000 examens in ITIL afgenomen.

Beide organisaties spreken het niet uit, maar als VeriSM een stevige positie kan verwerven, betekent dat voor hen wel dat ze dáár examens in kunnen gaan afnemen. Wat een mogelijk omzetverlies enigszins zou kunnen compenseren.

VeriSM is ontwikkeld mede op wens van exameninstituut EXIN en uitgever Van Haren. Zij hebben daarvoor de stichting IFDC opgericht. De exameninstellingen BCS en APMG zijn er eveneens bij betrokken. Daarnaast worden er nog gesprekken gevoerd over de aansluiting met organisaties als ITSMF International en het Ierse IVI, dat de ITCMF-standaard beheert.

Ook The Open Group, die onder meer IT4IT heeft ontwikkeld, heeft zich bij de ontwikkelaars van VeriSM aangesloten. “IT4IT en VeriSM zijn aanvullend”, verklaart Rob Akershoek, voorzitter van The Open Group IT4IT Forum. “IT4IT beschrijft een blauwdruk van de gehele voortbrengingsketen van IT-diensten binnen de digitale onderneming. Daarbij gaat het om het stroomlijnen en automatiseren van end-to-endprocessen vanaf idee tot en met realisatie. VeriSM geeft aan welke kennis en kunde nodig zijn in de nieuwe IT-wereld en hoe je tot een nieuwe manier van werken komt. Dat is samen van groot belang voor servicemanagement.”

Ruim vijftig experts

VeriSM is samengesteld onder leiding van de Britse Claire Agutter, auteur van vele servicemanagementboeken en onlangs nog onderscheiden met de itSMF UK Thought Leadership Award. Bij de ontwikkeling zijn wereldwijd ruim vijftig servicemanagementexperts betrokken uit de ITIL-hoek én uit de hoek van de zogeheten proactive practices, zoals DevOps en agile. Nederlanders die hierbij betrokken zijn, zijn onder meer Dave van Herpen, Leo van Selm en Robert den Broeder.

VeriSM is volgens IFDC bedoeld als een nieuwe SM-aanpak. Het richt zich niet slechts op een enkele afdeling maar op de gehele organisatie. “Het laat aan organisaties zien hoe ze, binnen de regie van het VeriSM™-model, een scala van managementtoepassingen kunnen inzetten om de juiste producten en/of services op het juiste moment aan hun klanten te kunnen leveren. Het biedt een maatwerkaanpak die afhankelijk is van de markt waarop de organisatie zich richt, de grootte

van de organisatie en zelfs de aard van het specifieke project of de service waaraan de organisatie werkt”, laat Sigrid Jansen, directeur van IFDC, weten. Het moet organisaties in staat stellen snel op hun klanten te reageren en toegevoegde waarde leveren met geïntegreerde servicemanagementtoepassingen.

IT is meer verweven

Dave van Herpen, managementconsultant bij Sogeti, is reviewer voor VeriSM. Hij gelooft sterk in het belang van VeriSM. “Het is belangrijk dat dienstverlening, en de organisatie daarvan, continu verbeterd wordt. Dat is niet alleen relevant voor IT-servicemanagement maar voor alle dienstverleners. Een wendbare procesinrichting is daarvoor van belang. Maar de tools en frameworks spelen niet voldoende in op de huidige ontwikkelingen. We zijn steeds meer in netwerkorganisaties georganiseerd; de cloud zorgt voor standaardisatie aan de achterkant en aan de voorkant ligt er veel meer macht bij de gebruikers. Dat legt veel druk op de dienstleverende partijen, intern en extern. Die hebben middelen nodig die mééveranderen. Een praktisch ingestelde toolset zoals VeriSM die ingesteld is op de huidige dynamische omgeving is dan erg belangrijk.” Daar komt volgens Van Herpen bij dat IT nu veel meer verweven is met andere diensten. “Het vakgebied servicemanagement is breder dan IT-servicemanagement. Het strekt zich bijvoorbeeld ook uit tot facilitymanagement en HR.”

Erg gecharmeerd is hij van “de grote hoeveelheid cases. Dat zijn praktische voorbeelden die je als inspiratie kunt gebruiken, waar je uit kunt halen wat je wilt. Het zijn geen best practices zoals bij ITIL, die een soort standaard pretenderen.” Ook het feit dat VeriSM ‘principle-based’ is, vindt hij een groot voordeel boven ITIL. “Dat biedt ruimte voor een nieuwe manier van werken waarbij thema’s rondom de nieuwe werkwijzen zoals agile, DevOps en cloud veel meer tot een geheel kunnen worden gesmeed.” Dat VeriSM ITIL zal wegvagen, hoor je hem niet zeggen. “Het biedt wel een andere focus. ITIL is meer verbijzonderd; minder holistisch. ITIL biedt met ITIL Practitioner wel ‘9 Guiding Principles’, maar dat heeft een beperkte toepasbaarheid. Ja, VeriSM zal wat markt weghalen bij ITIL. ITIL is heel operationeel en descriptief, terwijl VeriSM kaders schept en voorbeelden en oplossingsrichtingen aanbiedt waarbinnen meer ruimte is voor eigen inbreng.”

Ook voor ontwikkelaars

Prof. dr. ir. Maarten Looijen, emeritus hoogleraar Informatiestrategie en Beheer van Informatiesystemen, is goed te spreken over VeriSM. “Dit is nodig. Stilzitten kan natuurlijk niet. Er zijn de afgelopen tien jaar nieuwe ontwikkelingen geweest en die kunnen ITIL niet onberoerd laten. En dan kun je je afvragen of ITIL aangepast moet worden. VeriSM biedt een heel palet van al die ‘nieuwe’ begrippen. Het gaat dit keer niet alleen de uitvoerders aan, maar ook de ontwikkelaars. Ik kan me zo voorstellen dat men bij agile en Scrum niet direct aan netwerkoptimalisatie denkt. VeriSM wil een flinke stap vooruit zijn voor servicemanagement. Ik vind dat hier een goede poging is gedaan om zaken op een rijtje te zetten. Je moet het vanuit servicemanagement benaderen en niet vanuit het proces. ITIL kom je dan wel tegen, want de processen blijven. ITIL blijft binnen zelf bepaalde grenzen. Die processen zijn wel de roots, dus je ontkomt er niet aan. Maar het is een goede zaak dat met VeriSM een sprong wordt gemaakt.”

Hij benadrukt: “De aanpak en uitvoering ervan vraagt wel een gedegen en brede kennis van wat er tegenwoordig allemaal voorhanden is. Met alleen theoretische kennis red je het niet.”

USM als alternatief

VeriSM is niet de enige methodiek die het vakgebied servicemanagement wil helpen de moderne tijd in te trekken.

Jan van Bon, schrijver van vele ITIL- en andere servicemanagementboeken, heeft onder de vlag van Stichting SURVUZ een geheel nieuwe methode voor servicemanagement ontwikkeld, onder de naam USM – universeel servicemanagement. Hij noemt deze methode “een tegenpool van frameworks”. VeriSM lijkt volgens hem vooral positie te kiezen aan de kant van die frameworks. “De details van VeriSM zijn nog niet gepubliceerd, maar als die practices de huidige practices van ITIL – die sterk verouderd zijn – vervangen, dan is dat al snel winst. Aan de andere kant, er is met VeriSM een slag gemaakt om werkwijzen zoals DevOps en agile te ontdoen van redundantie, maar dat blijven toch organisatorisch gestuurde aanpakken van hoe je je werk moet organiseren. Het blijven practices. Als je die volgt, blijft het erop neerkomen dat je kijkt naar hoe de burens het doen en dat nadoet, maar daar staat nooit bij hoe die burens ertoe gekomen zijn het zo te doen. Terwijl het juist belangrijk is dat je zelf tot ideeën komt over hoe je het zou willen doen. En dat vereist principes die je moet aanleren.”

Van Bon focust in USM zeer sterk op die principes. “Kent een organisatie eenmaal die principes, dan kunnen ze die heel eenvoudig leren hanteren om zelf besluiten te nemen over hoe ze hun servicemanagement willen inrichten.” De USM-methode is een gestandaardiseerd managementsysteem waarmee een serviceorganisatie haar mensen, middelen, werkwijzen en services managet. Het is bruikbaar bij alle dienstverlenende organisaties en afdelingen. Volgens deze methode kent een dienstverlenende organisatie slechts vijf processen om met acht workflows al het werk te organiseren en te managen. En dat maakt het voor dienstverleners veel gemakkelijker en goedkoper het werk onder controle te krijgen en tools effectief in te richten.

Van Bon is nu ruim twee jaar actief met USM en is inmiddels met enkele hogescholen in gesprek om USM in het curriculum van de ICT- en Facility Management-opleidingen te laten opnemen.

USM maakt ITIL niet overbodig en VeriSM dus ook niet, benadrukt hij. “ITIL, TOGAF, IT4IT, VeriSM – ze hebben allemaal een functie in servicemanagement. Je kunt je met die frameworks prima laten inspireren over hoe je dingen in de praktijk wilt doen. Je zou daarbij echter op een geïntegreerde manier de practices moeten leren toepassen. Je hebt niet zoveel aan klakkeloos afkijken als je zelf niet leert om methodisch te werken.”



[Tanja de Vrede](#),
[Redacteur AG Connect](#)
Telefoon: +31020235 6417
E-mail: t.d.vrede@agconnect.nl