



ISM nieuws

Mei 2010

ISM, de methode voor IT Service Management

Eerste nieuwsbrief ISM

Vol trots presenteren wij de eerste ISM-nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief is bedoeld voor onze tientallen klanten en de duizenden beheerders die met ISM werken en voor iedereen die geïnteresseerd is in het gestructureerd organiseren van IT Service Management. Met deze en volgende nieuwsbrieven willen wij je informeren over de ontwikkeling van ISM, ervaringen van gebruikers en nieuwtjes en inzichten in het vakgebied.

2009 was een uitstekend jaar voor ISM. Ondanks de crisis werken 15 nieuwe organisaties en meer dan 1.000 nieuwe beheerders met ISM. In 2010 zijn we begonnen met het verwerken van al die ervaringen in bestaande en nieuwe producten, diensten en samenwerkingverbanden.

Ook 2010 is goed begonnen:

- In maart heeft de eerste ISM-procesmanagersdag plaatsgevonden bij FloraHolland, een enthousiast ISM-gebruiker. De 25 procesmanagers van zeven verschillende organisaties waren zo enthousiast dat voortaan twee keer per jaar een procesmanagersdag wordt georganiseerd. De eerstvolgende dag zal bij transavia.com plaatsvinden.
- Hogeschool NOVI gaat ISM-opleidingen verzorgen op foundation en HBO-niveau. De eerste opleiding is in mei van start gaan.
- De bekende games Apollo 13 en Control-IT zijn in een ISM-variant beschikbaar.
- Het lang aangekondigde ISM-boek is in review gegaan en zal nog voor de zomer uitkomen.
- Het ISM-framework is verbeterd door de toevoeging van procesplannen en verbeterde rapportages.

- In 2010 gaan de volgende organisaties over op ISM:
 - ♦ VolkerWessels BVGO, Rijssen
 - ♦ Visio, Amsterdam
 - ♦ Biblionet Drenthe, Assen
 - ♦ Trevin, Alkmaar
 - ♦ Sanoma uitgevers, Amsterdam
 - ♦ Antonie van Leeuwenhoek Ziekenhuis, Amsterdam

Heb je een goed idee voor de volgende nieuwsbrief? Mail dit dan naar info@bhvb.nl.

Veel leesplezier!

Wim Hoving



IN DEZE EDITIE:
IMPLEMENTATIEPARTNER HAPPY CUSTOMERS / EEN JAAR
LIVE BIJ TRANSAVIA.COM / ENECO: MEER INZICHT
EN BETERE STURING / ISM-OPLEIDINGEN / TIPS AND
TRICKS

De spits afbijten in de eerste nieuwsbrief van ISM; dat doen wij graag! Sinds drie jaar zijn wij met veel enthousiasme implementatiepartner van ISM. Naast de implementatie van de methodiek ISM verzorgen wij ook de inrichting van de tooling. Onze consultants helpen hierbij op het gebied van projectmanagement en procescoaching, zodat de processen ook daadwerkelijk worden gedragen door de hele organisatie.

Wie zijn wij? HappyCustomers richt zich op organisaties die zich bezighouden met intern en extern klantcontact. Denk hierbij aan servicedesks, ICT- en facilitaire afdelingen en contactcenters. Onze 100 medewerkers worden vooral ingezet bij opdrachtgevers tijdens projecten, als vervanging voor ziekte en vakantie of vanwege strategische redenen. Vanuit onze vier vestigingen in Naarden, Gouda, Apeldoorn en sinds kort ook Tilburg staan wij letterlijk altijd dichtbij de klant!

Filosofie Centraal in onze filosofie staan de drie pijlers: mensen, processen en technologie. Door deze drie pijlers goed te combineren, is HappyCustomers perfect in staat de modernste technologieën en de beste mensen in te zetten om customer services processen te optimaliseren en maximaal te ondersteunen. Dit doen wij door middel van het inzetten van medewerkers op detachingsbasis,

bijvoorbeeld als servicedeskmedewerkers, systeem- en netwerkbeheerders, NOC Engineers maar ook als servicedesk teamleiders, contactcenter teamleiders of contactcenter managers.

Medewerkers Onze medewerkers zijn thuis in technische en niet-technische contactcenteromgevingen. Of het nu gaat om de menselijke, technische of organisatorische aspecten van de customer services processen en het verbeteren van de performance: ons consultancy team staat klaar om te inventariseren, advies te geven, verbetertrajecten en projecten vorm te geven en te begeleiden.

Waarom hebben wij voor ISM gekozen? Het implementeren van ITIL, ASL en BSL is over het algemeen een behoorlijke uitdaging voor organisaties, mensen en techniek. We zien een behoefte aan een concreet product waarin de processen en ondersteunend materiaal beschikbaar zijn en waarmee het bedrijf snel van start kan. BHVB biedt met ISM en FSM een antwoord. Daarmee kan HappyCustomers haar klanten verder helpen. Door de samenwerking met BHVB kan HappyCustomers nu een totaaloplossing bieden.

Kijk gerust eens rond op de website: www.happycustomers.nl

ISM 1 jaar live bij transavia.com

Op 19 januari 2010 werkte ICT-operations van transavia.com een jaar volgens de ISM-methode. Dat is gevierd met gebak voor alle IT-operations medewerkers van transavia.com. Hoe transavia.com het werken met ISM ervaart, kun je lezen in het Best Practice Magazine van februari 2010. René Olde Olthof, manager IT-operations van transavia.com, vertelt waarom hij heeft gekozen voor ISM, hoe de implementatie verliep en wat ISM hem heeft opgeleverd.



Voor René was een referentiebezoek één van de doorslaggevende redenen om voor de ISM-methode te kiezen: "Tijdens een referentiebezoek werd

me duidelijk dat met dit framework de werkzaamheden van medewerkers van ICT-afdeling kunnen worden bijgehouden en zichtbaar gemaakt. Kortom een product waar ik naar op zoek was en dat mij snel kon helpen aan nieuwe en betere processen voor het leveren van ICT-diensten. Ik had geen behoefte aan het met ITIL beschrijven van processen op meters papier vol pijltjes, bolletjes en onduidelijke stroomdiagrammen."

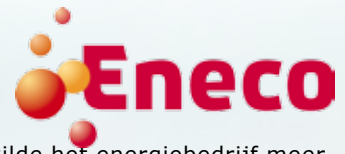
ISM is een methode. Wat koop je dan eigenlijk als je ISM aanschaft? René: "Allereerst eenvoud. In ISM zitten gestandaardiseerde procesmodellen waar je direct gebruik van kan maken. Omdat deze processen zijn gebaseerd op best practices weet je dat je de beste processen inzet. En je hoeft intern niet eindeloos te discussiëren over hoe een proces in elkaar moet steken. Het is al beschikbaar."

ISM wordt out-of-the-box geleverd en is direct toepasbaar. Dit betekent dat het implementatieproces kort is. Op de vraag aan René wat er tijdens dit proces is tegengevallen geeft hij aan: "Weinig. Ik had verwacht dat implementatie van ISM in twee weken zou kunnen worden afgehandeld. Dat werden er zes. Maar dat is altijd nog veel sneller dan een ITIL-implementatie zonder dit framework. Een dergelijke aanpak duurt vaak zo lang dat er weinig betrokkenheid meer is van het managementteam. Doen jullie het maar, is dan vaak de reactie. Verder ben ik zeer tevreden met ISM. Door de gefaseerde aanpak zie je snel wat er nog fout gaat en kan dat probleem worden aangepakt. Eigenlijk niets nieuws onder de zon. Het is een proces van continuous improvement, zoals ITIL dat ook aangeeft."

Wil je het hele interview lezen? Ga naar www.ismportal.nl



ENECO: meer inzicht en betere sturing



ENECO zocht één werkwijze voor alle afdelingen van EIS (ENECO IT Solutions), daarnaast wilde het energiebedrijf meer helderheid brengen in de aanpak van de dienstverlening op de verschillende afdelingen. Het bedrijf koos voor ISM, onder andere omdat in ISM alle processen en bijbehorende toolinrichting standaard beschikbaar zijn. Sinds december 2009 werkt EIS met ISM. De redactie van ISM-Nieuws sprak met Ernst de Roos, Hoofd Service Management van EIS, over zijn ervaringen met ISM.

Waarom heeft ENECO gekozen voor ISM? "Via een consultant van Ordina hoorden wij van ISM. Een groot voordeel van ISM is dat standaard alle processen en bijbehorende toolinrichting beschikbaar zijn. Dit betekent dat wij zelf niet maanden hoefden te besteden aan consultancy voor het in kaart brengen van onze processen. Dat was voor ons aanleiding om voor ISM te kiezen. Daarnaast spraken wij met transavia.com en FloraHolland over hun ervaringen met ISM."

Hoe verliep de implementatie? "Wij hebben de implementatie als heel positief ervaren. Binnen drie maanden zijn we met ISM live gegaan. Omdat de implementatie zo snel ging, moesten we binnen de organisatie op korte termijn wel veel zaken mobiliseren en hadden medewerkers weinig tijd om te wennen. We hebben zes werkgroepen, zes procesmanagers, en procescoördinatoren voor de ISM-implementatie in het leven geroepen. De trekkers van het implementatietraject waren vooral de procesmanagers en de procescoördinatoren. Daarnaast is er een stuurgroep opgericht met onder andere iemand van HR en een consultant van BHVB, omdat we enige weerstand vanuit de organisatie verwachtten. Toch is ISM snel geaccepteerd door de organisatie."

Wat vinden de medewerkers van EIS van ISM? "De procesmanagers en werknemers zijn na de invoering heel positief. Er waren na het live gaan van ISM nog wel enkele onduidelijkheden en vragen. Deze zijn snel opgelost door de consultants van BHVB. Wij hadden hierin een actievere houding verwacht van de consultants. Maar dit had ook weer een voordeel, de procesmanagers werden hierdoor meer gedwongen om zelf na denken."

Wat heeft ISM jullie opgeleverd? "Onze doelstelling was om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van onze dienstverlening, meer transparantie te realiseren en meer servicegericht te werken. Deze drie doelstellingen hebben we in korte tijd kunnen halen. We hebben nu de middelen in handen om te sturen op de kwaliteit en de prestatie van de dienstverlening. We hebben nu meer inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening binnen de organisatie dan we ooit hadden. De ISM-rapportages geven ons inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. De rapportages zijn goed, maar nu we verder zijn merken we dat we er dieper op in willen gaan, en dat onze ITSM-tool hier soms de beperkende factor in is. Wat we met klanten afspreken, kunnen we nu meten en rapporteren. We merken nu dat de klanten steeds meer verwachten. Dus voor de toekomst zijn er nog vele verbeteringen te bewerkstelligen."

ISM-opleidingen: gestructureerde ITSM-trainingen

Na 5 jaar ISM is er nu de eerste ISM-opleiding. Samen met Hogeschool NOVI zijn ISM-trainingen ontwikkeld. De nadruk van de trainingen ligt op inzicht en toepasbaarheid. Dit is mogelijk omdat ISM is gebaseerd op gestructureerde en fundamentele uitgangspunten en niet op de traditionele Best Practices zoals ITIL®. "ITIL kun je leren, ISM kun je begrijpen"



De doelgroep voor de ISM-opleidingen zijn mensen die willen begrijpen hoe IT-dienstverlening op een gestructureerde manier georganiseerd kan worden. Dit kunnen zowel systeem- en applicatiebeheerders en servicedeskmedewerkers, als procesmanagers, leidinggevend en specialisten zijn.

NOVI verzorgt drie verschillende ISM trainingen:

- **ISM Foundation** – Een driedaagse training die afgesloten wordt met een toets en een certificaat. Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht in de toepasbaarheid van ISM.
- **ISM Foundation HBO** – Een driedaagse training (verspreid over 3 weken) met huiswerk, die afgesloten wordt met een werkstuk en HBO-studiepunten. Na het volgen van deze training heeft de cursist inzicht in ISM en heeft hij/zij deze kennis vertaald naar de eigen situatie.
- **ISM HBO-leergang** – Een intensieve training die zowel zelfstandig en als onderdeel van de HBO-ICT opleiding gevolgd kan worden en een groot aantal HBO-studiepunten oplevert. Deze training is vooral geschikt voor procesmanagers en mensen die hun inzicht in praktisch servicemanagement willen vergroten.

De eerste ISM Foundation HBO-training is inmiddels gestart en ook zal binnenkort een eerste in-house ISM Foundation training plaatsvinden. Kijk voor meer informatie op: www.novi.nl

AGENDA

- ISM Foundation**
14, 15 en 16 juni 2010
- ISM Foundation HBO**
27 september, 4 en 11 oktober 2010
- ISM HBO-leergang**
vanaf 1 november 2010



Tips & tricks

Eén van de primaire onderdelen van een ISM-inrichting is het opstellen van procedures (bijv. incident- en changeprocedure) via een ISM-proceduretemplate en het daarbij per procedureactiviteit nagaan *wie hoe* betrokken is.

Een veel gebruikt hulpmiddel voor deze analyse is RACI, waarbij procesactiviteiten worden afgezet tegen mogelijke rollen in het proces (in het Nederlands ook wel VURI genoemd):

RACI	VURI	toelichting
Responsible	Uitvoerend	iemand die de activiteit uitvoert, hij legt verantwoording af aan de "accountable"
Accountable	Verantwoordelijk	iemand die aanspreekbaar is op de resultaten en eindverantwoordelijk is
Consulted	Raadgevend	iemand die vooraf geraadpleegd moet worden en waarmee overlegd wordt
Informed	Informatie-ontvanger	iemand die geïnformeerd moet worden

Het toewijzen van alle vier RACI-elementen kan een lastig karwei zijn en is ook niet altijd mogelijk en nodig. Niet altijd is even duidelijk hoe het proces verloopt, wie welke RACI-rol vervult of gaat vervullen. Toch is vaak gebleken dat dit wel een verhelderende analyse-activiteit is. Knelpunten en verantwoordelijkheden binnen de IT-organisatie en daarmee de levering van ICT-diensten worden hiermee namelijk kraakhelder in kaart gebracht, waardoor vaak al een eerste optimalisatiestap is gemaakt.

Tips bij het opstellen van een ISM-procedure via RACI:

- Gebruik de juiste ISM-proceduretemplate.
- Begin simpel, zeker in kleine IT-organisaties, en gebruik het R-model (Alleen 'R' toewijzen i.p.v. alle elementen) door alleen de uitvoerende voor elke procesactiviteit aan te wijzen.
- In een later stadium kan er verfijnd worden naar de drie andere RACI-elementen.
- Wijs alle procesactiviteiten die niet in het bestaande functiebouwwerk passen toe aan de leidinggevende van de IT-afdeling (vooral de R en A). Op deze manier ontstaat bewustzijn van verantwoordelijkheden, wat de leidinggevende motiveert om IT beter te organiseren.
- Benut uw BPM-tool voor de vastlegging van de toewijzing van rollen aan activiteiten tot overzichtelijke RACI-matrixen en/of swimming lanes-diagrammen.

Als je hulp nodig hebt om bovenstaande toe te passen helpen wij je graag!

www.ismportal.com
info@ismportal.nl
050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

