



ISM nieuws

December 2011

ISM, de methode voor
IT-servicemanagement

Alweer een jaar voorbij

Met deze 8e ISM-nieuwsbrief zitten we alweer tegen het einde van 2011 aan. Een boeiend jaar waarin weer veel is gebeurd, ook op ISM-gebied.

Veel nieuwe ISM-gebruikers

Op dit moment hebben in 2011 al 12 nieuwe organisaties gekozen voor de ISM-methode, dit is een recordaantal! Bijzonder is dat dit jaar voor het eerst de meeste nieuwkomers door partners van BHVB zijn geworven.

Opleidingen

In 2011 zijn steeds meer mensen ISM-opleidingen gaan volgen. Niet alleen de ISM Foundation wordt steeds vaker gevolgd, maar ook de ISM Masterclass had dit jaar een recordaantal deelnemers. De deelnemers aan de ISM-trainingen worden indien zij dat wensen opgenomen in het ISM-register. Ook nieuw voor 2011 is dat de eerste ISM Foundation examens door Hogeschool NOVI zijn afgenomen, inmiddels hebben 39 mensen hun certificaat gehaald.

En 2012....

Op dit moment wordt hard gewerkt aan het verbeteren van de ISM-rapportages. Voor veel ISM-gebruikers zullen deze begin 2012 beschikbaar komen.

De lang aangekondigde vertaling van het boek "De ISM-methode" is bijna gereed: de Engelse editie wordt begin 2012 gepubliceerd. Ook leveren we in 2012 een ISM Foundation boek dat gebruikt kan worden bij de ISM Foundation trainingen, maar ook in bijvoorbeeld het mbo.

Rest mij niks anders dan iedereen een inspirerend, maar vooral gezond 2012 toe te wensen!

Wim Hoving



IN DEZE EDITIE:

ISM CONSULTANCYPARTNER: PRO468 / CONTROL-IT 4
ISM VERNIEUWD / MELD JE AAN VOOR DE ISM MASTER-
CLASS / WOONFRIESLAND: DE INVOERING VAN ISM IS
EEN INTENSIEF TRAJECT/ NIEUWE ISM-PARTNER OPTI-
MISM / TIPS & TRICKS

ISM Consultancy partner: PRO468



PRO468 BV is in 2011 opgericht vanuit een samenwerkingsverband tussen ervaren servicemanagers. PRO468 staat voor 'beter IT-beheer', en onderdeel van de propositie is het managen van ISM-invoeringen. Onze medewerkers zijn allen getraind in de ISM-methode. Op dit moment voeren wij voor Quintant de ISM-invoering uit bij CJG Rijnmond.

Een ander onderdeel van onze propositie bestaat uit het leveren en implementeren van intelligente desktopvirtualisatie die de klant veel beheersmatige, gebruikers- en financiële voordelen oplevert. Ook verrichten wij bij bedrijven ad interim lijnmanagement taken, bijvoorbeeld als servicedesk-, beheer- of ICT-manager. Vaak komt hier uit voort dat indien processen niet of niet goed ingericht zijn, we de ISM-methode aanbevelen.

Als er gestart wordt met een project of interim-opdracht bij een klant scoort hun technische beheerafdeling vaak onder de maat. De eindgebruikers zijn niet tevreden, de SLA-afspraken worden niet gehaald en/of er wordt inefficiënt gewerkt. PRO468 helpt de dienstverlening te organiseren. Professioneel van een 4 naar een 6 en door naar een 8, waarna de ICT-afdeling voldoende bagage heeft om zelf verder te kunnen met het verbeteren van de dienstverlening. Wij helpen om de afspraken die in de SLA zijn gemaakt na te komen zodat

deze met rapportages aangetoond kunnen worden. De ISM-methode heeft zich hierin bewezen en wordt door ons consequent toegepast.

Onze persoonlijke ervaring in ICT-beheeromgevingen bij grote en kleinere bedrijven, in combinatie met meerdere jaren samenwerking met BHVB, zorgt voor een goede basis om ISM-invoeringen te kunnen begeleiden. Dit gebeurt nu in projectvorm op basis van PRINCE2, waardoor het voor de klant vooraf duidelijk is wat hij kan verwachten van de leverancier. Ten opzichte van traditionele consultancy is het nu ook vooraf duidelijk wat van de klant en toolingleveranciers verwacht wordt tijdens het project, zodat gericht op de resultaten kan worden gestuurd. Door vooraf goede afspraken te maken over wederzijdse inzet kan in een jaar tijd veel succes geboekt worden. En dan hebben we het natuurlijk over het succes bij de klant van onze klant; het functioneren van de afgesproken functionaliteit!

Namens het team van PRO468,

Bert Kruiswijk

Control-IT 4 ISM vernieuwd

Vanaf januari 2012 is de vernieuwde Control-IT 4 ISM game leverbaar. Met behulp van Control-IT 4 ISM ontdekt u wat ISM voor het functioneren van uw gehele organisatie kan betekenen, ervaart u hoe het is om conform ISM uw IT-beheer te organiseren en zet u de eerste stappen naar succesvolle IT-dienstverlening.

Control-IT 4 ISM is een simulatiespel. De werkelijkheid wordt nagebootst. Werkzaamheden in een serviceorganisatie zijn tot hun essentie teruggebracht. De beslissingen die de deelnemers nemen beïnvloeden het verloop van de simulatie. Control-IT 4 ISM geeft IT-medewerkers en hun managers inzicht in hoe IT-diensten waarde creëren voor de gehele organisatie, als IT-diensten goed procesmatig worden uitgevoerd. Elke deelnemer vervult een rol binnen zijn of haar eigen afdeling en specialisme, met het doel de totale organisatie beter te laten functioneren. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden worden in de loop van de simulatie zo aangepast dat direct de gerealiseerde verbetering in de organisatie zichtbaar wordt. Control-IT 4 ISM biedt deelnemers de gelegenheid ervaringen op te doen en te experimenteren met oplossingen vanuit de ISM-methode.

Meer informatie over Control-IT 4 ISM vindt u op www.ismportal.nl/opleidingen en www.simagine.nl.

Meld je aan voor de ISM Masterclass

In januari 2012 vindt de vijfde ISM Masterclass plaats. Docenten zijn Wim Hoving en Jan van Bon. De masterclass duurt 3 aaneengesloten dagen, verdeeld over acht dagdelen, en vindt plaats van 25-27 januari in Conferentieoord het Diependaal in Markelo. De kosten zijn € 1.750,- per deelnemer, all-in. Wil jij de ISM Masterclass volgen? Meld je dan aan door een mail te sturen naar d.hoekstra@bhvb.nl.

Er zijn in totaal 14 plaatsen beschikbaar.



WoonFriesland: De invoering van ISM is een intensief traject

WoonFriesland wilde zijn IT-beheer verder professionaliseren. In mei 2011 is WoonFriesland gestart met de invoering van ISM en FSM. In oktober is de eerste fase afgerond en WoonFriesland zit nu in de tweede fase van de invoering. Marein Boekhoudt, Manager ICT, vertelt over zijn ervaringen met ISM.

Waarom heeft WoonFriesland voor ISM gekozen? "Al diverse keren werd tijdens de jaarlijkse EDP-audit over het ICT-beheer de opmerking geplaatst, dat verdergaande professionalisering van het beheer stil stond en dat de (ITIL-)procedures stonden te verstoffen. Ondanks vele goede, maar vaak enkel 'papieren' investeringen van mijn voorgangers. Wij waren met ISM-partner DeltaISIS in gesprek over applicatievirtualisatie en zijdelings kwam ook ISM ter sprake. Het had alle beloftes dat ISM en FSM een antwoord was op onze vraag."

Hoe verloopt de invoering van ISM? "In het begin hadden de beheerders flink wat moeite met het abstracte karakter van de ISM-methode. Ze hadden naast het ISM-procesmodel niet enkel een stevig kader verwacht, maar ook per proces een soort best practise oplossing 'out of the box'. Ze hebben flink wat denk- en doewerk moeten verrichten. Een simulatiespel en een werkbezoek aan een collega corporatie, die maanden eerder ISM had ingevoerd, deed het kwartje vallen. We zitten nog midden in de implementatiefase van ISM en FSM. We hebben er voor gekozen om in eerste instantie drie processen uit ISM te koppelen met functioneel beheer. We zijn begin oktober 'live' gegaan en zitten momenteel in de eerste verbetercycli."

Wat zijn de resultaten tot nu toe? "Na veel denk- en doewerk en veel overleg hebben we nu meer inzicht in processen en onderlinge afhankelijkheden, een helder zicht op de verbeterpunten, een meer gestructureerde manier van werken en het gevoel dat we 'groeien' in volwassenheid als ICT-beheerorganisatie. We maken sinds half oktober wekrapportages. Je ziet duidelijke positieve trends t.a.v. het aantal storingen en verzoeken dat binnen de SLA-normen wordt opgelost, het gebruik van de selfservicedesk door de gebruikers, en de relatie tussen storingen en wijzigingsbeheer. ISM past prima op de wens of noodzaak tot verdere groei naar volwassenheid c.q. professionalisering, maar de invoering van ISM is een intensief traject en geen 'piece of cake'."

Nieuwe ISM-partner



Senior ISM-consultant Robert Wempe van BHVB en senior ISM-projectmanager Jan van Marum, bestaand ISM Consultancy en Education Partner via Grip on IT, starten met ingang van 1 januari 2012 het ISM-consultancybedrijf Optimism.

Met Optimism bundelen Jan van Marum en Robert Wempe 20 jaar ITIL-implementatie-ervaring en 6,5 jaar ISM-inrichting- en implementatie-ervaring. "Op basis van onze kennis, ons inzicht, onze toepassingservaring bij een breed scala aan ISM-klanten, en onze relaties binnen de servicemanagementwereld, bieden wij onze opdrachtgevers een unieke en zeer kansrijke propositie op basis van ISM", aldus Robert Wempe.

Naast ISM-consultancy levert Optimism ook servicemanagementfuncties op detacheringbasis om IT-optimalisaties nog succesvoller te maken.

In de volgende editie van de ISM-nieuwsbrief zal Optimism zich presenteren aan de ISM-community.



AGENDA

- ISM Foundation, IDée ICT, Utrecht**
11, 18 en 25 januari
- ISM Masterclass**
25-27 januari
- ISM Foundation, NOVI, Utrecht**
7-9 februari
- ISM Foundation, IDée ICT, Assen**
8, 15 en 22 februari
- Zorg & ICT**
27-29 maart

* Meer informatie over deze agendapunten vind je op www.ismportal.nl

Tips & Tricks

Rapportage

Een belangrijk onderdeel van de ISM-methode is de rapportage. De procesmanagementrapportage wordt gemaakt nadat de diensten geleverd zijn. Ze kijkt terug over de afgelopen periode. Deze rapportage heeft dus geen invloed meer op de geleverde dienst en dient vooral voor de verdere verbetering van de procesmatige werkwijze.

De procesmanagementrapportage is vooral bedoeld om een indicatie te geven van hoe de vlag er voor staat. De rapportage bevat per proces een grafiek waarin een beperkt aantal indicatoren wordt weergegeven. De indicatoren zijn zo gekozen dat ze een beeld geven van het betreffende ISM-proces. Het zogenaamde "badwater". Dit is naar analogie van een bad waar je met je hand eerst even voelt wat de temperatuur van het water is voordat je er in stapt.

De ISM-procesmanagementrapportage voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Maximaal 3 of 4 indicatoren. Neem je er meer dan wordt de grafiek onoverzichtelijk.
- Van elke indicator wordt de gewenste waarde bepaald.
- Een verbetering wordt als een stijging weergegeven. Onbewust vinden we een stijging juist goed.
- Indicatoren zeggen iets over het gehele proces. Als het gehele proces goed gaat zal er niets ernstigs mis zijn. Als er ergens iets niet goed gaat zal dat invloed hebben op het hele proces.
- Indicatoren moeten te maken hebben met de huidige procesprioriteiten.
- Indicatoren moeten over een langere periode van belang zijn. Naast een waarde is juist de trend van een indicator erg belangrijk. Dit geeft aan of je op de juiste weg zit.
- Indicatoren worden weergegeven als percentage in plaats van als aantallen. Hierdoor wordt een trend zichtbaar. Het aantal opgeloste meldingen kan variëren per week. Het percentage opgelost t.o.v. het aantal behandelde meldingen zal minder fluctueren.
- Er worden conclusies getrokken en acties geformuleerd n.a.v. de grafieken.

In de volgende Tips & Tricks geven we voorbeelden hoe indicatoren in de procesmanagementrapportage gebruikt kunnen worden en een goed beeld geven van de 6 ISM-processen.

www.ismportal.com

info@ismportal.nl

050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

