



# ISM nieuws

Juli 2011

## ISM, de methode voor IT-servicemanagement

Voor jullie ligt inmiddels al weer de zesde ISM-nieuwsbrief. Met ook nu weer voldoende interessante ontwikkelingen, zoals aandacht voor het Nederlands Kanker Instituut dat al weer een tijdje met ISM aan de slag is, een stuk over onze nieuwe partner Quintant, de masterclass in november en een kort verslag van de procesmanagersdag. En ten slotte beschrijft Maarten Versteegh (Simagine) de meerwaarde van Serious Gaming.

### Opleidingen en mbo

De komst van het boek "De ISM-methode" is een enorme versterking gebleken voor de ISM-opleidingen. De ISM Masterclass van september zit alweer vol en een extra masterclass is gepland in begin november (zie verderop). Ook laten ISM-klanten steeds vaker hun medewerkers een ISM Foundation-opleiding volgen, zowel bij onze opleidingspartners als intern.

Ook niet onvermeld mag blijven dat een belangrijk aantal ROC's (Regionale OpleidingsCentra) hebben aangegeven de ISM-methode te gaan opnemen in hun mbo-traject "ICT-beheerder", ter vervanging van ITIL Foundation. Voor de ROC's wordt samen met MAVIM en TOPdesk een interactieve op ISM gebaseerde leeromgeving gemaakt, met een daarbij nog te ontwikkelen ISM-mbo-leerboek. Een ontwikkeling die illustreert dat de ISM-methode steeds meer als standaard wordt erkend.

### Nieuwe ISM-gebruikers

Ook de afgelopen periode is het aantal ISM-gebruikers weer toegenomen. Zo is in juni LABNoord (het bloedlaboratorium voor Noord Nederland) begonnen met de invoering van de ISM-methode en combineren zij dat met de voorbereiding op NEN7510. Daarnaast zijn in mei en juni ISM-invoeringen

begonnen bij STOAS Learning (één van de grotere e-learning-bedrijven in Nederland), Qurius (levert op Microsoft gebaseerde bedrijfs- en IT-oplossingen), WoonFriesland (de grootste verhuurder van sociale woningbouw in Friesland) en CJG Rijnmond (Centrum voor Jeugd en Gezin in de regio Rijnmond).

Wederom een breed scala aan nieuwe ISM-gebruikers, waarmee opnieuw aangetoond wordt dat IT-dienstverlening niet branchespecifiek is. Ook leuk is dat al deze ISM-gebruikers door verschillende ISM-partners zijn aangebracht, waarmee de brede ondersteuning van de ISM-methode duidelijk naar voren komt.

Ik wens jullie een hele goede zomervakantie toe!

Wim Hoving



### IN DEZE EDITIE:

QUINTANT BLIJ MET ISM / 3E PROCESMANAGERSDAG / NKI-AVL: ISM HEEFT AAN ONZE VERWACHTINGEN VOLDAAN / ISM MASTERCLASS NOVEMBER 2011 / TIPS & TRICKS

## Quintant blij met ISM



Binnen een organisatie moet wat 'buiten' aan klanten, cliënten en relaties is beloofd, worden ondersteund en waargemaakt! Een aantrekkelijke propositie, een duidelijke identiteit, en een goed imago kunnen pas worden ingevuld en uitgedragen als de interne dienstverlening op orde is.

Als medewerkers 'binnen' niet kunnen beschikken over wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen, heeft dit – vaak grote – gevolgen voor de core business. Kortom: de interne dienstverlening op het gebied van ICT, HR, facilitaire diensten en sales- en marketing-ondersteuning is van wezenlijk belang!

Quintant richt zich op een effectieve, integrale, optimale inrichting van de bedrijfsprocessen die aan de basis liggen van deze interne diensten. Het doel: de klantvriendelijke ontsluiting van de interne dienstverlening naar medewerkers en stakeholders – 100% in lijn met de eigen identiteit en de eigen propositie.

Hierbij maken wij gebruik van "out of the box" elementen in de vorm van reeds beschreven processen, hierop aansluitende tools, en de best practices uit de ervaring van onze senior professionals. Dit betekent dat de klant wint aan tijd en effectiviteit en dat de verbeterde werkwijze 100% op de praktijk aansluit.

Belangrijk is de multidisciplinaire aanpak. Of een medewerker nu een vraag heeft met betrekking tot een ICT-dienst, een facilitaire dienst of personeelszaken... een nieuwe werkplek wil

aanvragen, informatie over het aantal vakantiedagen zoekt, of een niet-werkende toegangspas heeft: men kan op één plek – en eenduidig - terecht.

Deze aanpak vormt vrijwel altijd de basis van onze projecten. Zo wordt door ons momenteel bij een grote jeugdzorgorganisatie de ICT-dienstverlening geoptimaliseerd op basis van de ISM-methode. Dit als onderdeel van een breed project waarin de volledige interne dienstverlening zal worden aangeboden via een op Clientele gebaseerd Selfservice-portaal.

Een ander speerpunt vormt de specialisatie in communicatie. Voor en tijdens een project wordt veel aandacht besteed aan het frequent en vooral duidelijk en effectief communiceren met alle betrokkenen. Daarnaast zetten we deze specialisatie in bij het inrichten van klantvriendelijke selfservice-portalen en producten- en dienstencatalogi.

De ISM-methode sluit, zowel voor wat betreft het concept als voor de integrale uitvoering en de praktische toepasbaarheid op het gebied van 'people, process & product' volledig aan bij onze benadering. Het ISM-partnership is hiervan dan ook een welkom en logisch gevolg!

Voor meer informatie: [www.quintant.nl](http://www.quintant.nl)

## ISM-Procesmanagersdag in het spoorwegmuseum

In het Wachtlokaal derde klasse van het Spoorwegmuseum in Utrecht vond op 21 juni alweer de derde ISM-procesmanagersdag plaats. Terwijl de zomer begon verzamelden zich 20 ISM-procesmanagers in een prachtige historische omgeving om samen te bespreken wat de ISM-toekomst gaat brengen. Van alle ISM-processen waren procesmanagers aanwezig.

Na een korte introductie werden de deelnemers rondgeleid door het museum, waarmee een blik in een technologisch verleden werd geworpen. De rest van de dag werd vooruit gekeken: op het programma stonden actuele ontwikkelingen voor procesmanagers, met onderwerpen zoals Cloud computing, Bring Your Own Device, Social media, en kwaliteitssystemen. Wat verandert er voor de procesmanager met zulke moderne technologieën, en hoe helpt de ISM-methode om deze veranderingen onder controle te krijgen? Tijdens de dag werden de consequenties van deze ontwikkelingen op het werk van "de procesmanager 2.0" besproken, in groepjes van nieuwe en ervaren ISM-gebruikers.

Aan het eind van de dag werd nog een overzicht gegeven van de komende ISM-ontwikkelingen. Tijdens de dag zijn tussen de procesmanagers van de verschillende organisaties weer veel nieuwe contacten gelegd, en met een waardering van bijna 8 was het een uiterst geslaagde dag.



# NKI-AVL: ISM heeft aan onze verwachtingen voldaan



Begin 2010 is het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis (NKI-AVL) gestart met de invoering van de ISM-methode. In vier maanden is ISM live gegaan. Het NKI-AVL heeft nu ingerichte processen en steeds beter werkende procedures. Leon Vlasblom, kwaliteitsfunctionaris van de afdeling Informatisering & Automatisering, was betrokken bij de professionalisering van de afdeling I&A.

**Waarom heeft NKI-AVL voor ISM gekozen?** "Bij het aantreden van het huidige afdelingshoofd, René Brouwers, hebben we vastgesteld dat verdere professionalisering een absolute noodzaak was. Verder was duidelijk dat het enthousiasme niet hoog was. Er waren enkele valse starts geweest; dat heeft veel tijd gekost. Dit leidde tot het volgende uitgangspunt: we moeten onze tijd niet gaan besteden aan het uitdenken van zaken die al honderd keer eerder bedacht zijn. Na het uitvoeren van een Quick Scan hebben we gekozen voor de ISM-methode."

**Hoe verliep de invoering van ISM?** "Er was sprake van een behoorlijke weerstand tegen het opnieuw aanpassen van procedures en werkwijzen. Om het draagvlak te vergroten hebben we een klankbordgroep ingesteld, waarin medewerkers zaten, die zich inhoudelijk met de invoering van ISM mochten bemoeien. Het heeft even geduurd voordat dit goed werkte, maar het heeft de betrokkenheid van de medewerkers verhoogd. Dit heeft er wel toe geleid dat inrichtingsbesluiten ook langs de klankbordgroep moesten, waardoor er enige vertraging in deze besluitvorming kwam. Mede om deze reden liep de invoering iets uit. We zijn begonnen in januari 2010 met als doelstelling om op 1 april met ISM live te gaan. Dit is uitgelopen naar mei 2010."

**Wat heeft ISM jullie opgeleverd?** "We hebben nu geïmplementeerde processen en steeds beter werkende procedures. De belangrijkste processen: Incident Management, Change Management, Configuration Management en Operations Management, hebben een procesmanager en een coördinator binnen de front- en backoffice. Deze coördinatoren beginnen zelf zaken te signaleren en op te pakken. Resultaten van deze verbeteracties worden sinds januari 2011 in een nieuwsbrief onder de medewerkers verspreid. Daarmee is een verandering ingezet waarbij de focus, die in eerste instantie gericht was op het zo goed mogelijk uitvoeren van de verschillende ISM-stappen, meer en meer gericht wordt op procesverbetering. En hier zit de echte winst. Ook het afdelingsmanagement gelooft inmiddels voor 100% in ISM."

## ISM Masterclass november

Zowel in september als in november 2011 vindt een ISM Masterclass plaats, bedoeld voor ervaren IT-servicemanagement-consultants, ISM-procesmanagers en ICT-managers. Het doel van de Masterclass is om de deelnemers een grondig inzicht in de ISM-methode te bieden. Dit inzicht is het begin van beheersen. De Masterclass gaat in op de belangrijkste uitgangspunten van ISM. Docenten zijn Jan van Bon en Wim Hoving.

De Masterclass duurt 3 aaneengesloten dagen, verdeeld over acht dagdelen. De editie van september is al volgeboekt, in november zijn nog plaatsen beschikbaar. De Masterclass vindt plaats van 9-11 november 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](mailto:d.hoekstra@bhvb.nl).

Er zijn in totaal 14 plaatsen beschikbaar.

## ISM Foundation-examen en ISM-register

Sinds kort bestaat de mogelijkheid om bij Hogeschool NOVI het ISM Foundation-examen af te leggen - een volgende stap in de uitbreiding van de ISM-methode. Hiermee verkrijgt de deelnemer een certificaat dat vergelijkbaar is met het bekende ITIL Foundation-certificaat.

Een andere uitbreiding betreft het ISM-register: iedereen die een ISM-opleiding (Foundation, hbo-Leergang of Masterclass) heeft doorlopen en het bijbehorende examen succesvol heeft afgelegd, wordt opgenomen in het ISM-register, indien gewenst anoniem.

Hierdoor wordt het voor iedereen inzichtelijk wie welke ISM-opleidingen heeft gevolgd en hoe de omvang van de ISM-methode groeit.

Het ISM-register kun je vinden op [www.ismportal.nl](http://www.ismportal.nl).



# Tips & Tricks

## De kracht van spelsimulaties in implementatietrajecten

Mensen leren op verschillende manieren. De een door lezen en studeren, de ander door eenvoudigweg maar te doen. Bij de implementatie van een nieuwe werkwijze, zoals de invoering van de ISM-methode, komt deze schijnbare tegenstelling vaak aan het licht. Sommigen zien altijd weer beren op de (nieuwe) weg en verliezen zich in eindeloze what-if-scenario's, anderen roepen: "laten we nu maar beginnen, dan zien we het onderweg wel".

Met een spelsimulatie komen beide partijen aan hun trekken. Een goede spelsimulatie gebruikt een metafoor, die de dagelijkse werkelijkheid één op één weergeeft, zodat alle gebeurtenissen naar de werkelijkheid vertaald kunnen worden. Deelnemers lopen als het ware stage in hun toekomstige werkomgeving. Ze kunnen experimenteren met oplossingen en ze ontdekken dat ze succesvol kunnen zijn. Ze krijgen inzicht in het grotere geheel en hun eigen positie en bijdrage daarin.

De spelsimulatie kan dienen als kick-off, als een eerste blik in de ( nabije) toekomst ("Wat gaan we doen, waar gaan we heen?"), maar het is ook een uitstekend middel om het implementatie- of verandertraject over een dood punt heen te helpen. We kennen allemaal wel dat moment dat het even niet meer loopt, dat we het even niet meer weten. De spelsimulatie kan dan nieuwe energie geven, een hernieuwd vertrouwen dat het gaat lukken, een herijking van de ingeslagen weg.

Bij ISM-invoeringen kan onder meer Control-IT ingezet worden, een spelsimulatie die al ruim 10 jaar wereldwijd in dergelijke trajecten wordt ingezet. In Control-IT zijn drie productiebedrijven zeer afhankelijk van de dienstverlening van Logistics Services. Dit bedrijf moeten zorgen voor de continuïteit, voor herstel van productie-uitval, uitbreiding en aanpassing van de infrastructuur, enzovoort. En dat alles binnen afgesproken servicelevels en kosten.

Afhankelijk van de doelgroep kan de nadruk liggen op operationeel, tactisch of strategisch niveau.

De kracht van Control-IT zit in de eenvoud en de flexibiliteit. Er zijn verschillende scenario's beschikbaar waarmee simulatie en leerdoelen altijd naadloos op elkaar aansluiten.

Maarten Versteegh,  
(Imagine Business Simulations en mede ontwerper van Control-IT)

## AGENDA

**Leergang ISM NOVI**  
september

**ISM Foundation IDée ICT**  
15, 22 en 29 september

**4e ISM Masterclass**  
28-30 september

**ISM Foundation NOVI**  
11-13 oktober

**Tooling Event**  
2 en 3 november

**5e ISM Masterclass**  
9-11 november

\* Meer informatie over deze agendapunten vind je op [www.ismportal.nl](http://www.ismportal.nl)

[www.ismportal.com](http://www.ismportal.com)

[info@ismportal.nl](mailto:info@ismportal.nl)

050 - 579 13 87

*ISM geeft grip op IT-beheer*

