



# ISM nieuws

Oktober 2011

ISM, de methode voor  
IT-servicemanagement

## Are You being served?

De succesvolle toepassing van IT-servicemanagement blijft een moeilijk verhaal. Hoe ga je een lijngestuurde en technologie gedreven organisatie veranderen in een servicegerichte procesmatig werkende klantmachine?

De procesmanager doet vanzelfsprekend enorm zijn best. Hij werkt aan zijn procesinrichting, maakt afspraken met de lijnmanager, met zijn procescontroller en zijn proceseigenaar. Hij zorgt dat de callbehandelaars beter gaan registreren en prioriteren. Hij vraagt ze om beter te communiceren. Hij vraagt ze om de voortgang goed bij te houden. Maar vraagt hij ze ook: Hoe kan ik jou helpen???

Systeembeheerders, applicatiebeheerders, netwerkbeheerders en helpdeskmedewerkers zijn niet op aarde om procesmatig te werken maar om de klant te helpen. En het belangrijkste resultaat dat procesmanagers kunnen halen is niet het goed functioneren van de processen, maar het maximaal bijdragen aan de betere dienstverlening. En om dat te realiseren behoren systeembeheerders systemen en procesmanagers processen. Het is ook niet zo dat de een voor de ander werkt, de lijn en procesorganisatie realiseren in samenwerking de IT-dienstverlening. Procesmanagement draagt net zoals systeembeheer bij aan de levering van goede IT-diensten.

Maar soms lijkt het wel alsof het procesmatig werken een doel op zich wordt. Soms lijken procesmanagers wel eens te vergeten dat de extra inspanning die aan beheerders wordt gevraagd om beter te registreren, te prioriteren, te communiceren en te evalueren, terugverdiend moet worden door een verbetering van de dienstverlening.

Een resultaat van procesmatig werken kan ook zijn dat minder overleg nodig is over de wijze waarop een call wordt gerouteerd, en dat daardoor minder werkoverleg nodig is waardoor uren worden bespaard. Een resultaat van procesmatig werken moet zijn dat het werk er leuker op wordt, doordat er minder misverstanden zijn, doordat er minder discussie is.

Ik zou graag zien dat de procesmanager 2.0 naar zijn beheerders toe stapt en vraagt: "Hoe kan ik jou helpen?" of "Hoe kan dit proces jouw werk leuker maken?". Ik heb een droom dat op enig moment de lijnorganisatie blij is als de procesmanager langs komt. En ik denk dat dit kan!

In deze 7e ISM-nieuwsbrief treffen jullie informatie aan over de partner Rolf SMIT, een verslag van partner HappyCustomers over de invoering van ISM bij STOAS, en ook een heldere toelichting op de weerbarstige relatie tussen projecten en processen.

Veel leesplezier, en succes bij het verbeteren van de dienstverlening!

Wim Hoving

**IN DEZE EDITIE:**  
**ROLF SMIT: EEN ZPP-PARTNER VOOR ISM/ ISM MASTER-CLASS: EEN 9!/ HAPPYCUSTOMERS OVER DE INVOERING VAN ISM BIJ STOAS/ ISM FOUNDATION/ TIPS & TRICKS**



## Rolf Smit: ZZP-partner voor ISM

6 jaar geleden is Rolf SMIT: Service Management & Information Technology geboren. Dit is de onderneming van mij, Rolf Smit. Ik ben ruim 20 jaar geleden als ICT'er gestart in de rol van programmeur, maar al snel heb ik de overstap gemaakt naar het vakgebied beheer. Mijn eerste baan was console-operator in een groot rekencentrum in het midden van het land. Tijdens mijn opleiding daar heb ik de eerste proefles ITIL Essentials mee mogen maken bij Pink Elephant. Vanaf dat moment ben ik eigenlijk altijd wel bezig geweest in het ITSM-vakgebied.

Ik heb in die 20 jaren heel veel verschillende operationele functies en rollen gehad, waarbij ik ook als Projectleider/Consultant betrokken ben geweest bij verschillende ITIL-implementatietrajecten. Ik heb dat altijd leuke projecten gevonden, maar op de wat langere termijn ontstond toch ook een gevoel van ontevredenheid: waarom had het project geen blijvend resultaat?

Een eye-opener was vervolgens het gesprek met Jan (van Bon), waarin hij in een paar minuten een methode neerzette waarmee een ITIL-implementatie out-of-the-box mogelijk zou moeten zijn. Na dit gesprek is het eigenlijk heel snel gegaan: ik heb mogen meewerken als reviewer aan het boek "De ISM-Methode", ik heb meegedaan met de ISM Masterclass, en werd al snel Account-, Consultancy- en Education Partner.

Ik ben zo enthousiast over de hele ISM-methode dat ik bijna



altijd wel bezig ben met het uitdragen van de ISM-boodschap. Ik hoop dan ook binnenkort (samen met Jan van Marum) stappen te kunnen maken om een eerste eigen klant binnen te halen. Als consultancypartner ben ik op dit moment actief in de rol van Projectleider bij het UMCG, waar we in fase II van het ISM-invoeringsproject zitten.

Tenslotte ben ik als docent erg actief met ISM. Ik geef verschillende trainingen op het gebied van ISM. Zo geef ik de training ISM Foundation bij NOVI, bij ZZP-train en daarnaast ook bij in-house trajecten. Verder ben ik de hoofddocent voor de hbo-leergang ISM, een opleiding waar we diep op de ISM-leerstof ingaan en verbinding zoeken met andere methoden en theorieën. Daarbij worden in de verschillende vakken onderwerpen behandeld zoals ITIL, ASL, BISL, Projectmanagement, Risicoanalyse, Prestatiemanagement, etc. Kortom, een brede hbo-opleiding waarin ISM als basis dient.

Zoals uit het bovenstaande mag blijken ben ik erg enthousiast over ISM en hoop ik nog jaren een bijdrage te mogen leveren aan het verspreiden van de ISM-boodschap.

Rolf Smit

## ISM Masterclass: een 9!

In september vond de vierde ISM Masterclass plaats in conferentieoord Het Diependaal in Markelo. De deelnemers - consultants en trainers van ISM-partners en ISM-procesmanagers - zijn enthousiast over de Masterclass. "Een zeer nuttige Masterclass met enthousiaste en gedreven trainers, waardoor ik diepgaand inzicht heb gekregen in de ISM-methode" en "Onmisbaar als je werkzaam bent in het vakgebied ITSM: doe het jezelf niet aan om dit te missen" waren reacties van deelnemers. De Masterclass is gemiddeld met een 9 gewaardeerd!

### Enkele plaatsen beschikbaar voor Masterclass november

In november 2011 vindt de volgende 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 Wim Hoving en Jan van Bon.

De Masterclass duurt 3 aaneengesloten dagen, verdeeld over acht dagdelen. 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 nog een paar plaatsen beschikbaar.



# HappyCustomers over de invoering van ISM bij Stoas



HappyCustomers, ISM-partner, bemiddelt specialisten op het gebied van support en beheer. Tevens ondersteunt HappyCustomers vanuit kantoren verspreid over het gehele land klanten uit diverse branches via Remote ICT Services. Daarnaast ondersteunt HappyCustomers haar klanten met het inrichten en implementeren van IT-serviceprocessen en tooling. Geregistreerd ISM-consultant Paul Verhoeven begeleidt momenteel de ISM-invoering bij Stoas Learning.

Stoas Learning is één van de grootste e-Learning bedrijven in Nederland. Door jarenlange ervaring is Stoas Learning hét (innovatieve) kenniscentrum voor installatie, implementatie, ondersteuning en integratie van krachtige informatiesystemen en e-Learning toepassingen.

**Waarom heeft Stoas voor ISM gekozen?** Het verbeteren van de algehele klanttevredenheid van haar externe klanten is een belangrijk speerpunt in het beleid van Stoas. Het continu verbeteren van haar IT-serviceprocessen is een belangrijk onderdeel van de uitvoering van dit beleid. Door te kiezen voor de standaardmethodiek ISM worden in de installatiefase veel discussies over procesinrichting en definities voorkomen. Daardoor duurt een ISM-invoering relatief kort en is voor ons een ISM-invoering budgettair erg interessant. Gezien de marktontwikkelingen moeten we onze processen in de toekomst waarschijnlijk ISO certificeren. Dit is een gemakkelijke stap vanuit de ISM-werkwijze.

**Hoe verliep de invoering van ISM?** Stoas opereert in een groeiemarkt. Voor veel procesmanagers was het een uitdaging om naast de dagelijkse werkzaamheden hun ISM-taken uit te voeren. De werkzaamheden voor de (externe) klanten gaan immers voor. Door, in goed overleg met alle stakeholders, de installatiefase te verlengen was het toch voor alle procesmanagers mogelijk om hun ISM-werkzaamheden voor Fase I goed af te ronden. Momenteel verzorgen de procesmanagers de kennisoverdrachtsessies naar het lijnmanagement en de medewerkers van Stoas en start de implementatiefase.

**Wat heeft ISM Stoas opgeleverd?** De installatiefase van ISM heeft een duidelijke inzicht gegeven in welke verbeteringen we kunnen aanbrengen in onze IT-serviceprocessen. Alle werkzaamheden worden nu vastgelegd waardoor inzichtelijk is welke werkzaamheden we precies voor onze klanten verrichten en wat de workload is voor onze medewerkers. Daarnaast is duidelijkheid ontstaan over de samenhang van de processen en wat de beste manier is om samen tot een goed resultaat te komen.

Paul Verhoeven (HappyCustomers)  
Harold Speeks (ICT manager Stoas)

## ISM Foundation

De ISM-opleidingpartners, NOVI Opleidingen, IDée ICT en ZZP Train, bieden in het najaar en begin volgend jaar de opleiding ISM Foundation aan. Voor alle opleidingen kun je je nog aanmelden. Hieronder vind je de data waarop de opleidingen plaatsvinden:

**ZZP Train:** 2 en 9 november in Huizen  
Kijk voor meer informatie op [www.zzp-train.nl](http://www.zzp-train.nl)

**IDée ICT:** 24 november, 1 en 8 december in Assen, Utrecht en Gouda

Kijk voor meer informatie op [www.idee-ict.nl](http://www.idee-ict.nl)

**NOVI opleidingen:** 13, 14 en 15 december 2011 in Utrecht en 7, 8 en 9 februari 2012 in Utrecht  
Kijk voor meer informatie op [www.novi.nl](http://www.novi.nl)

### AGENDA

- Workshop ISM: De ITIL-implementatie voorbij? NOVI, Utrecht**  
27 oktober
- Tooling Event: ISM stand D010**  
2 en 3 november
- ISM Foundation, ZZP Train Huizen**  
2 en 9 november
- 5e ISM Masterclass**  
9-11 november
- ASL BiSL Jaarcongres: Focus On Demand**  
8 december

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



## Tips & Tricks

# Projecten en processen

Bij het laatste ISM Foundation examen werd een ogenschijnlijk eenvoudige vraag over projecten en processen massaal fout beantwoord. Een teken dat dit nog steeds een heikel onderwerp is. Hoe zit dat nou met projecten en processen?

Niet alleen wordt de invoering van de ISM-methode projectmatig uitgevoerd, maar bij de IT-organisatie zelf komen ook tal van projecten voor. Vaak waren projecten de 'normale' gang van zaken: als je iets met aanzienlijke kosten of impact moest doen, dan startte je daar een project voor. Je moest immers borgen dat het doel zo goed mogelijk werd gehaald, binnen tijd en kosten?

Met het invoeren van een procesmatige werkwijze krijgen projecten een andere positie: de organisatie kiest er nu voor dat ze het werk via de processen aanstuurt. Stoppen we dan met alle projecten? Natuurlijk niet. Maar waar blijven dan die projecten, en hoe verhouden ze zich dan tot de processen?

Allereerst de begrippen even op een rijtje:

- Een project is een tijdelijke organisatie, met mensen en producten, om een doel te realiseren.
- Een proces is een doelgerichte ordening van activiteiten.

Processen en projecten zijn dus verschillende grootheden, en kunnen elkaar aanvullen. De zes ISM-basisprocessen beschrijven alle activiteiten van een IT-organisatie op tactisch en operationeel niveau. Dus ook de activiteiten die in projecten worden uitgevoerd. Maar waar vind ik dan die projecten?

We kunnen ons de vraag stellen: wanneer gebruik je een project? Het antwoord heeft bijna altijd te maken met hoge kosten, een grote impact, grote complexiteit, etc. Dat betekent dat je op basis van die criteria bepaalt of activiteiten projectmatig worden uitgevoerd. We hoeven dus alleen te zoeken naar zulke activiteiten binnen processen. En die zijn er in overvloed:

- Een change kan projectmatig worden uitgevoerd.
- Ook een *deel* van een change kan projectmatig worden uitgevoerd. Denk aan de bouw van een nieuwe versie, waar veel uren voor moeten worden gemaakt. Of een toolselectie, waarmee veel geld gemoeid is. Of het opzetten en uitvoeren van een complexe test, waarmee veel ellende moet worden voorkomen.
- Een risico-onderzoek kan projectmatig worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld door een complexe monitoringsituatie te ontwikkelen, te gebruiken, en conclusies te trekken.
- De uitvoering van een change-implementatie kan, als er veel werk moet worden verzet, met hoge kosten en complexiteit, projectmatig worden uitgevoerd (in Operations Management).
- Het ontwikkelen van een nieuwe SLA kan projectmatig worden uitgevoerd, bijvoorbeeld als er veel geld mee gemoeid is, veel mensen bij betrokken zijn, of een groot belang op het spel staat.

Omdat we als organisatie besloten hebben dat we sturen langs de weg van processen, staat die sturing centraal. Projecten helpen ons daarbij om dat goed uit te voeren, vooral als de situatie zo complex is dat we daar extra zorgvuldig mee om moeten gaan. Projecten ondersteunen dus de procesmatige werkwijze. Zet projecten dus in, op het moment dat je meerwaarde van een projectmatige uitvoering nodig hebt. Maar vergeet niet vanaf het begin duidelijk te maken dat het project de afgesproken procesmatige werkwijze volgt. Dan hebben we het paard voor de wagen gespannen.

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

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

050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

