



ISM nieuws

December 2010

ISM, de methode voor
IT-servicemanagement

Slot van een prachtig jaar!

Dit is alweer de laatste nieuwsbrief van 2010. Een prachtig jaar waarin grote stappen voorwaarts zijn gezet bij de positionering van ISM als de standaard voor IT-servicemanagement. Voor onszelf was de presentatie van ons boek "De ISM-methode" één van de hoogtepunten. Het schrijven van dit boek heeft ons gedwongen om ISM nog beter en meer gestructureerd te onderbouwen. Er zijn inmiddels veel positieve reacties binnengekomen en ook de eerste enthousiaste reviews zijn gepubliceerd.

In 2010 heeft Hogeschool NOVI als eerste officiële ISM-opleider verschillende ISM-opleidingen ontwikkeld, gepresenteerd en gegeven.

Ook nieuw in 2010 is de start van de ISM-Apollo 13 game. Deze speciaal voor ISM aangepaste variant blijkt te voldoen aan een grote behoefte: binnen nog geen jaar is de game al meer dan twintig keer afgenomen door klanten die ISM toepassen.

Niet onvermeld mag blijven dat ISM in 2010 in gebruik is genomen door een groot aantal klanten en beheerders, waaronder Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis in juni, Trevin in oktober en als klap op de vuurpijl, conform de planning, OCW-DUO ICT in Groningen met driehonderd beheerders.

In 2011 zullen we doorgaan met de verbreding en verdieping van de ISM-methode. Zo zal in maart de tweede ISM-Masterclass plaatsvinden en heeft Hogeschool NOVI een groot aantal nieuwe trainingen gepland. Begin 2011 zullen we nieuwe producten en diensten gereed hebben om organisaties nog beter te kunnen helpen te voldoen aan de eisen van ISO20000

en NEN7510. Ondertussen werken we continu verder aan de doorontwikkeling van het ISM-framework.

En als de voortekenen ons niet bedriegen, de eerste afspraken zijn al binnen, zal in 2011 een record aantal nieuwe klanten met ISM aan de slag gaan.

Ik wens jullie zeer goede feestdagen toe en een geweldige start van het nieuwe jaar!

Wim Hoving



in deze editie:
IMPLEMENTATIEPARTNER MAVIM / PROJECTMANAGERS-DAG / ISM BIJ DUO / ISM-BOEK / ISM-MASTERCLASS / TIPS & TRICKS

Ontsluiting van procesinformatie is cruciaal voor het succes van ISM



Al vanaf 2005 is Mavim, softwareontwikkelaar op gebied van proces- en kwaliteitsmanagement, betrokken geweest bij de ontwikkeling van de ISM-methode. Doordat het volledige ISM-model beschikbaar is in Mavim Rules, konden BHVB en Mavim een gezamenlijke propositie op de markt zetten. Dit heeft ertoe geleid dat Rules de eerste en momenteel de meest toegepaste publicatietool is van ISM.

Dat Mavim en BHVB onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden blijkt uit de verschillende gezamenlijke events die zijn georganiseerd. Donderdag 25 november stond het event "Efficiënt organiseren van uw IT-beheer" op het programma. Het grote bezoekersaantal bewijst ook hier dat procesmatig werken in de IT-dienstverlening een belangrijke rol speelt. Het seminar stond in het teken van eenvoudig en efficiënt organiseren van IT-beheer. Door processen overzichtelijk en inzichtelijk te maken en houden ontstaat er meer grip op de kwaliteit van een IT-afdeling. Snel en eenvoudig grip verkrijgen op de

IT-dienstverlening zijn dan ook belangrijke speerpunten van Rules en ISM. Maar wat is precies de toegevoegde waarde van Mavim Rules?

Met al meer dan 250.000 licenties wereldwijd is Rules hét systeem om werkprocessen en regelgeving vast te leggen en met elkaar te verbinden. De processen kunnen in Rules via functies en rollen worden gekoppeld aan afdelingen en medewerkers, en kunnen via sjablonen, werkinstructies en rapportagemodellen aan iedereen beschikbaar worden gesteld. Met de integratie van Word en Visio is het mogelijk dat informatie op verschillende plekken kan worden gewijzigd zonder dat er veranderingen ontstaan tussen de informatiebronnen. De samenwerking tussen Mavim en BHVB heeft er al bij veel organisaties voor gezorgd dat het verwerken van incidenten, vragen, klachten, onderhoud en storingen niet langer opzichzelfstaande activiteiten zijn, maar een integraal onderdeel van de IT-organisatie vormen.

Nu verkrijgbaar: het boek "De ISM-Methode"



Na een lange aanloop is het boek over ISM afgerond en in de boekhandel verkrijgbaar.

In het boek "De ISM-Methode" wordt een revolutionaire aanpak beschreven om IT-servicemanagement (ITSM) eenvoudiger, sneller, goedkoper, maar vooral succesvoller in te voeren en toe te passen.

De ISM-publicatie rekt af met de huidige chaos en overbodige complexiteit in IT door lessen te trekken uit de geschiedenis van dertig jaar ITSM. Op basis van fundamentele uitgangspunten wordt een heldere en compacte structuur beschreven waarin People, Process en Product de IT-dienstverlening geïntegreerd organiseren. Dit wordt niet gedaan door ITIL of ASL onderuit te halen, maar door de vele waardevolle elementen daaruit te herschikken in een logische structuur en de aanwezige leemtes op te vullen. Hoewel de uitgangspunten uitgebreid worden toegelicht en onderbouwd, is het boek vooral gericht op de praktische waarde van de oplossing. Deze waarde is gedurende de laatste jaren in tientallen toepassingen bewezen.

Het boek beschrijft ook de invoeringsmethode, met veel aandacht voor borging en cultuurverandering. Verder omvat het boek een uitgebreide definitielijst, en een voorbeeld van een compact procesmodel.

"De ISM-Methode" is verschenen bij uitgeverij Academic Service, onder ISBN-nummer: 9789012582308. Het is onder andere te bestellen bij bol.com en managementboek.nl

Meld je aan voor de tweede ISM-Masterclass

In maart 2011 vindt de tweede ISM-Masterclass plaats, bedoeld voor ervaren IT-servicemanagementconsultants, ISM-procesmanagers en ICT-managers. Het doel van de Masterclass is om de deelnemers een grondig inzicht in ISM 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 drie aaneengesloten dagen, verdeeld over acht dagdelen, en vindt plaats van 2 tot en met 4 maart in Conferentieoord het Diependaal in Markelo. De Masterclass kost € 1.250,- per deelnemer, exclusief BTW en inclusief twee overnachtingen en overige verblijfskosten.

Wil jij de ISM-Masterclass volgen, meld je dan aan door een mail te sturen naar d.hoekstra@bhvb.nl. Er zijn in totaal veertien plaatsen beschikbaar.



ISM live bij DUO op 1 december



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), voorheen de IB-Groep en CFI, heeft de afdeling ICT-Supply in Groningen op 1 december ISM in gebruik genomen. ICT-Supply heeft in Groningen circa 300 medewerkers.

Marco Scherer, voorzitter van de ISM-stuurgroep en Manager Softwarehuis bij DUO-ICT vertelt over zijn ervaringen.

Waarom heeft DUO voor ISM gekozen? "DUO heeft voor ISM gekozen om binnen ICT-Supply tot een uniforme, overzichtelijke werkwijze te komen om daarmee een efficiëntieverbetering door te voeren. Daarnaast willen we met ISM de samenwerking met ICT-Demand verbeteren."

Hoe verliep de eerste fase van de invoering? De eerste fase van de invoering is voorspoedig verlopen vindt Scherer. "Het is me meegevallen dat we de geplande einddatum van de eerste fase hebben gehaald en dat alle procesgroepen een positief advies voor de start van fase 2 hebben kunnen geven. Er is een strakke planning gehanteerd in de eerste fase. Dit veroorzaakte een positieve druk waardoor de resultaten snel werden gehaald." Over de reactie van de ICT-medewerkers op de nieuwe methode zegt Scherer: "De medewerkers van ICT-Supply hebben gematigd positief gereageerd. De invoering van ISM leidt tot wijziging in de manier van werken en dat is wennen. Duidelijke communicatie over de voortgang van de invoering van ISM is daarom belangrijk."

Ben je tevreden met het resultaat tot nu toe? "Nu, in de eerste week van fase 2, ben ik tevreden over het projectresultaat. We gaan geleidelijk meer volgens ISM werken. Het blijft daarom nog even spannend de komende tijd. We gaan vast nog wel wat hobbels tegenkomen, maar dat is prima. Onze aanpak is om niet alles vooraf helemaal tot in detail uit te kauwen, maar de hoofdlijnen goed uit te werken. Vervolgens gaan we op basis van de ervaringen met het gebruik van ISM de laatste details en uitzonderingssituaties uitwerken."

Over de resultaten van ISM kan Scherer nog weinig zeggen. "Aan het einde van fase 2 gaan we zien wat de effecten van de invoering van ISM zijn. Ik heb er vertrouwen in en verwacht met ISM weer een paar grote stappen voorwaarts te zetten in onze professionaliteit en onze dienstverlening."

Een geslaagde ISM-Procesmanagersdag

Op 13 oktober waren meer dan twintig procesmanagers aanwezig op de tweede ISM-Procesmanagersdag bij gastheer transavia.com. Met uitzicht op de luchthaven Schiphol werden de procesmanagers op de hoogte gebracht van het laatste nieuws op het gebied van ISM, werd er gediscussieerd over knelpunten en werden de belangrijkste wensen voor de ontwikkeling van ISM benoemd.

Alexander Toebe, manager procesmanagement, vertelde in zijn openingsverhaal waarom transavia.com in 2008 besloot om ISM in te voeren. Interessant was de ervaring van transavia.com in de fase na het afronden van de invoering. Alexander legde uit hoe de belangstelling voor procesmatig werken eerst moeizaam in stand kon worden gehouden, maar nu - geholpen door een aantal gebeurtenissen buiten ISM om - weer sterk groeit.

Daarna vertelde Richard Hol, hoofd engineering, hoe transavia.com zijn eigen vliegtuigen, meer dan dertig Boeings 737-700 en 737-800, zelf onderhoudt. Verrassend was de grote overeenkomst tussen hun werkwijze en de werkwijze die we in het werkveld IT-servicemanagement voor ogen hebben. Na het verhaal van Richard konden de procesmanagers uitgebreid rondkijken in de onderhoudshangar.

Na de lunch werd de dag voortgezet met een actieve discussie over de knelpunten die we in de praktijk tegenkomen, vooral het vasthouden van de belangstelling en actieve betrokkenheid van het management. De deelnemers inventariseerden de mogelijke afspraken met het MT-ICT waarmee de knelpunten kunnen worden voorkomen. Ze bespraken vervolgens hoe ze deze afspraken met KPI's kunnen meten en rapporteren. Het was duidelijk dat het realiseren van een efficiënte en effectieve procesmatige werkwijze alleen kan slagen als het management in woord en daad steun geeft aan deze cultuurverandering.

Ten slotte werden de belangrijkste wensen voor de ontwikkeling van de ISM-methode benoemd. Deze wensen worden op de ISM-portal in de procesmanagersgroep gepubliceerd en van een releaseplanning voorzien. Via deze groep wordt de doorontwikkeling van ISM samen met de procesmanagers verder opgepakt.

De deelnemers gaven aan een interessante en boeiende dag te hebben gehad en bij de volgende ISM-procesmanagersdag aanwezig te willen zijn. Deze zal waarschijnlijk in mei 2011 plaatsvinden.



Tips & Tricks

Vertel wat je niet doet!

Een van de meest gemaakte ernstige fouten, zowel bij de invoering van IT-servicemanagement als bij de toepassing van procesmanagement, is dat er te hoge verwachtingen worden gecreëerd. De teleurstelling overschaduwde dan de positieve resultaten, wat resulteert in een negatieve indruk. Het is dus zaak om de verwachtingen te managen.

Vaak heerst de verwachting dat een procesmatige werkwijze wordt gerealiseerd door een besluit te nemen en dat de organisatie vervolgens automatisch haar werkwijze heeft aangepast. Zo werkt het helaas niet. Een nieuwe werkwijze moet groeien.

Mensen werken efficiënt omdat ze een bepaalde routine hebben, op veel punten zijn ze "onbewust bekwaam". Vergelijk het maar met autorijden, om van A naar B te gaan worden vele handelingen automatische toegepast. De versnelling in de vrij, sleutel in contact, koppeling intrappen, starten, in de versnelling, om je heen kijken, richtingaanwijzer aan, koppeling op laten komen, sturen, schakelen, remmen, kijken. Veel acties vinden bekwaam plaats, maar routinematig. Dit geldt ook voor beheerders of managers.

Doordat zij professioneel (bekwaam) werken doen ze onbewust (routine-matig) maar efficiënt hun werk. Als de werkwijze wordt aangepast (procesmatiger moet worden) vervalt opeens de routine en gaat iedereen zeer bewust, en dus veel minder snel, handelen. Dit levert vertraging op, waar geen tijd voor is omdat de dienstverlening wel gewoon moet doorgaan. Teveel verandering roept dan ook weerstand op.

Als niet alles in één keer kan worden ingevoerd is het belangrijk om te bepalen in welke volgorde de aanpassingen worden ingevoerd. Een handige methode is om een verbeterlijst op te stellen - het doel van procesmatig werken is ten slotte om verbeteringen te realiseren. Verzamel op deze lijst, eventueel per proces, alle mogelijke verbeteringen. Zet deze onderwerpen vervolgens in de gewenste invoervolgorde. Daarbij mogen alle argumenten worden gebruikt: "quick wins", "low hanging fruit", klantbelang, beheerdersbelang, regelgeving, enzovoort. Bepaal daarna hoeveel verbeteringen in de komende periode werkelijk kunnen worden gerealiseerd. Selecteer vooral niet teveel, het argument moet niet zijn "wat is nodig?" maar "wat is haalbaar in de komende periode?".

Laat het management expliciet instemmen met de keus wat wel en wat niet wordt opgepakt. Eventueel kun je al aangeven wanneer de rest wordt opgepakt, door releasematig te werken.

Ten slotte is het heel belangrijk om de lijst te publiceren zodat iedereen weet waaraan wordt gewerkt, en, nog belangrijker, zodat iedereen weet wat voorlopig niet wordt opgepakt. Op deze wijze voorkom je teleurstelling en blijft de focus gericht op de meest essentiële verbeteringen.

AGENDA

ISM-Masterclass
2 t/m 4 maart

Zorg & ICT
16 t/m 18 maart

www.ismportal.com

info@ismportal.nl

050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

