



# ISM nieuws

Maart 2011

ISM, de methode voor  
IT-servicemanagement

## 2011 wordt geweldig!

Hopelijk is 2011 bij jullie net zo goed begonnen als bij ons:

- De goede voornemens die we in de vorige nieuwsbrief aankondigden liggen allemaal op schema.
- De samenhang tussen de verschillende onderdelen van de ISM-methode werpt steeds meer vruchten af.
- De naamsbekendheid stijgt en de drempel om met ISM te starten ligt - door de successen van de afgelopen periode - steeds lager.

De ISM-methode slaat niet alleen aan bij organisaties die hun interne werkwijze willen professionaliseren, ook bij opleiders groeit de belangstelling. Er is een toenemende behoefte aan IT-servicemanagementtrainingen die weliswaar aansluiten op het ITIL-gedachtegoed, maar vooral toepasbare kennis en inzicht overdragen. Deze behoefte is toegenomen door de publicatie van het boek 'De ISM-Methode'. Met MBO-instellingen en commerciële opleiders vinden gesprekken plaats om ISM Foundation aan hun onderwijsprogramma's toe te voegen. Hogeschool NOVI is gestart met de eerste HBO-leergang ISM en de tweede ISM-masterclass is al volgeboekt.

Het aantal organisaties dat de ISM-methode toepast neemt sterk toe. De Raad van Bestuur van het UMC Groningen heeft op 1 februari 2011 ingestemd met de invoering van de ISM-methode. Hierdoor ligt het draagvlak voor de ISM-invoering niet alleen bij de IT-afdeling, maar ook op directieniveau. Naast DUO wordt het UMCG de tweede omvangrijke organisatie in Groningen die ISM gebruikt.

We hebben in maart voor de vierde keer deelgenomen aan de beurs Zorg & ICT. Nog nooit heeft een beurs ons zoveel

contacten en afspraken opgeleverd! De eis dat zorginstellingen moeten voldoen aan de kwaliteitsnorm NEN7510, is voor veel IT-beheerafdelingen een belangrijke stimulans om de ISM-methode in te voeren. NEN7510 is voor ons een van de speerpunten voor 2011. De productontwikkeling voor NEN7510 is overigens één op één te vertalen naar ISO20000.

In 2011 krijgt het management meer aandacht bij ISM-invoeringsprojecten. Uit ervaring blijkt dat managers hun aandacht voor procesmatig werken soms snel verliezen waardoor de kwaliteit in het geding komt. We gaan dit verbeteren door intensievere begeleiding tijdens fase I en II van het project, door het ontwikkelen van rapportages met relevante managementinformatie, en door het inzetten van procesplannen.

2011 wordt een geweldig ISM-jaar!

Wim Hoving



### IN DEZE EDITIE:

MEXON TECHNOLOGY EN ISM / ISM ZORGT VOOR NEN7510 / ING 4 JAAR ISM-GEBRUIKER / NIEUWE TOPDESK-VERSIE MAAKT ISM BETER TOEPASBAAR / TIPS & TRICKS

## Mexon Technology en ISM

Mexon Technology is leverancier van de IT-service-managementoplossing iET ITSM. iET ITSM implementeren wij in de Benelux al sinds de jaren negentig. Tot de eeuwwisseling deden we dit eigenlijk altijd op basis van maatwerk. We vulden een ITIL-framework aan met een klantspecifieke workflow, met klantspecifieke velden, parameters, rapporten, enzovoort. Dit millennium bracht het einde van het servicemanagement-maatwerktool. Het gaat nu om kant-en-klaargereedschap met parameters en misschien een of twee specifieke dingen, maar dat is het dan ook.

Vreemd eigenlijk dat bij dit kant-en-klaargereedschap het 'buy'-aspect van 'make or buy' al zo lang de nadruk heeft en voor iedereen zo logisch is. Als je kijkt naar het maken en beschrijven van processen, procedures en werkinstructies, waarom zou 'make' daar dan nog de voor de hand liggende keuze zijn? Het lijkt immers niet echt logisch om geruime tijd (en met enige regelmaat opnieuw) bezig te zijn met het nadenken, beschrijven, bediscussiëren en implementeren van iets dat bij veel organisaties identiek is. Met ISM is dit ook helemaal niet meer nodig!

Uiteraard is het voor de hand liggend dat als een klant kiest voor ISM en voor een IT-servicemanagementoplossing, deze twee op elkaar zijn afgestemd. iET ITSM van Mexon Technology en ISM zijn dit dan ook, ook hier is 'make' niet logisch.



De geïntegreerde versies van iET ITSM en ISM zorgen voor:

- een installatie van ITSM die reeds voorzien is van de instellingen en parameters die in ISM worden gedefinieerd (zoals bijvoorbeeld prioriteitmatrices)
- links van ITSM naar de relevante ISM-publicaties in de context van het onderwerp (bij het registreren van een incident kan een gebruiker rechtstreeks naar de ISM-incidentprocedure springen en van daaruit weer naar de rollen en medewerkerspublicaties)
- heldere aansluiting op ISM-terminologie, vooral voor het proces Quality Management

Mexon Technology levert voor zijn IT-servicemanagement-oplossing diensten voor implementatie, training en begeleiding die de implementatie van een servicemanagementoplossing tot een succes maken. Als u meer over ons en ons product wilt weten kunt u ons bereiken per e-mail via [info@mexontechnology.com](mailto:info@mexontechnology.com) of per telefoon op 033-4321700.

Titus Klijsen

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

## ISM zorgt voor NEN7510

Zorginstellingen moeten door de komst van onder andere het elektronisch patiëntendossier (EPD) en zorg op afstand steeds meer in control zijn van hun informatievoorziening. Als het IT-beheer dan niet adequaat is geregeld, is het vrijwel onmogelijk dat een instelling voldoet aan de gestelde eisen.

De norm NEN7510 beschrijft waaraan de informatiebeveiliging (IB) van zorginstellingen moet voldoen. Daarbij worden eisen gesteld aan de BIV-criteria (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie) en aan de (controleerbare) inrichting van beveiligingsmaatregelen. Een instelling heeft daarvoor een Information Security Management System (ISMS) nodig.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en het College Bescherming Persoonsgegevens stelden in 2008 vast dat geen van de onderzochte ziekenhuizen aan de norm voldeed. De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) stelde vervolgens dat de meeste instellingen veel geld en jaren nodig hebben om aan alle eisen te voldoen. Om snel een eerste verbetering te kunnen inzetten stelde de NVZ voorlopige normen vast die een (klein) deel van NEN7510 dekken. Alle ziekenhuizen moesten in 2010 tegen die voorlopige normen geaudit zijn. De bevindingen van die audit liggen nu bij de Inspectie, die naar

verwachting met een pakket van eisen zal komen. Uit de cross-reference van ISM en NEN7510 blijkt dat ISM geheel voorziet in het ISMS. Dat wil zeggen dat een organisatie die dankzij de ISM-methode in control is van haar IT-beheer, alleen de specifieke beveiligingstargets uit de norm hoeft te realiseren. In Fase II van een ISM-invoering kunnen de beveiligingstargets worden gehaald in een of meer verbetercycli. Deze verbeteringen worden door de ISM-methode geborgd en hebben dus een blijvend effect. Niet alleen kan de norm zo sneller worden gehaald, ook de kosten zullen door de efficiënte ISM-aanpak lager zijn. Het inrichten van adequate informatiebeveiliging conform NEN7510 komt hiermee voor veel zorginstellingen binnen bereik.



# ING Assurantiekantoren 4 jaar ISM-gebruiker

ING Assurantiekantoren Nederland (IAN) is een van de eerste gebruikers van ISM. In 2006 centraliseerde IAN zijn ICT-activiteiten en koos voor ISM. Inmiddels werken ze vier jaar volgens de ISM-methode. Sibbe Gielen, teamleider technisch beheer, vertelt over zijn ervaringen met ISM.

**Waarom heeft ING Assurantiekantoren voor ISM gekozen?** "ING Assurantiekantoren Nederland (IAN) is in 2006 gestart met het centraliseren van haar ICT-activiteiten. Deze waren verdeeld over veertien locaties met veertien eigen systeembeheerders, ieder met zijn/haar eigen werk- en denkwijzen, processen, procedures en registratietools. Na de centralisatie moest de centrale ICT-organisatie ongeveer 1200 medewerkers bedienen. Dan moet je duidelijke afspraken maken en moet iedereen op dezelfde manier werken en alles op dezelfde manier vastleggen. We moesten een procesmodel hebben dat vooral eenvoudig was en ook begrijpelijk voor de klanten van de ICT-organisatie. Met die criteria slonk de selectie al snel tot enkele kandidaten, waarvan ISM als de meest positieve werd bevonden."

**Hoe verliep de invoering van ISM?** "BHVB was nog aan het pionieren met ISM en moest nog veel op papier zetten. En het opzetten van een nieuwe afdeling kost veel tijd en energie. Er was nog niets voorhanden en alles moest nog bedacht en ingericht worden. De invoering van ISM kostte daarom meer tijd." De ICT-organisatie paste zich snel aan de nieuwe werkwijze aan. Gielen: "Het werken volgens een vaste procedure was nieuw voor iedereen. De meeste ICT-medewerkers waren ook nieuw aangetrokken en hadden geen bagage. De invoering van ISM is daarom eigenlijk geruisloos gegaan."

**Wat heeft ISM jullie opgeleverd?** "We hadden niets, dus op de eerste plaats heeft het structuur opgeleverd. Nu levert het vooral rust. We hoeven niet steeds te discussiëren over bijvoorbeeld de werkwijzen en de structuur. ISM is de basis voor onze servicemanagementtool TOPdesk en de publicatietool Mavim."

"De medewerkers van IAN zijn positief over onze dienstverlening", vertelt Gielen. "Eind december 2010 hebben we nog een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder zo'n 250 medewerkers van IAN met betrekking tot de ICT-dienstverlening binnen ons bedrijf. Daarin werden we beloond met een 7,2, een evenaring van 2009! Tweemaandelijks rapporteren we onze resultaten van de ICT-afdeling zodat iedereen ook kan zien dat we conform afspraak (en vaak beter) presteren."

---

## Nieuwe TOPdesk-versie maakt ISM beter toepasbaar

Met Release 4.3 maakt TOPdesk een sprong voorwaarts in de ondersteuning van ISM. De grootste wijziging in TOPdesk 4.3 is de module Wijzigingsbeheer. Risicovolle wijzigingen kunnen in de nieuwe versie via een Eenvoudige wijziging worden uitgevoerd. Risicovolle niet-standaardwijzigingen worden nu met één ISM-sjabloon in een Uitgebreide Wijziging ondersteund.

Voor standaardwijzigingen kan een keuze worden gemaakt uit Eenvoudige of Uitgebreide wijzigingen. Hierbij is het mogelijk om sjabloonactiviteiten opnieuw te gebruiken en kunnen standaardwijzigingen gerapporteerd worden. De verbeterde workflow in ISM/TOPdesk 4.3 zorgt voor een gestroomlijnd en 'auditproof' changeproces. Door de toevoeging van de Wijzigingsaanvraag op het Aanmeldscherm zijn nu alle (gebruikergerelateerde) ISM-meldingen via één scherm te registreren. Dit is een stuk gebruiksvriendelijker voor de servicedeskmedewerkers.

De CMDB-functionaliteit in Configuratiebeheer is uitgebreid met een grafische weergave van IT-services en onderliggende objecten. Het zoeken naar fouten en het maken van impact- en risicoanalyses is hierdoor verbeterd. Met een paar klikken is te zien welke softwareversie op welke hardware draait, en wie een bepaalde IT-service afneemt. De ISM/TOPdesk 4.3 add-on is via een pilot ontwikkeld bij het Nederlands Kanker Instituut - Anthonie van Leeuwenhoek Ziekenhuis (NKI-AVL). Er is een nieuwe baseline beschikbaar voor de ISM add-on.

Hugo M. Nijhof, changemanager van het (NKI-AVL): "We zijn erg enthousiast over de verbeteringen in TOPdesk versie 4.3. Voor changemanagement leiden deze verbeteringen tot een eenvoudiger werkwijze, zodat we ons beter kunnen concentreren op de kerntaken van het changeproces. De uitsplitsing in Eenvoudige en Uitgebreide Wijzigingen - ondersteund door een passend ISM-sjabloon - zorgt ervoor dat de zwaarte van de procedures aantoonbaar in verhouding staat tot de risico's voor de organisatie en sluit zo intuïtief aan bij de beleving van de afhandelaars. Met deze optimalisatie kunnen we het procesmatig werken op basis van ISM nog beter in onze organisatie invoeren, waardoor we de door ons gewenste kwaliteit en controle effectief kunnen realiseren."

Naast de nieuwe baseline voor TOPdesk worden ook de baselines voor Clientele, iET ITSM en MARVAL continu vernieuwd. Grote aanpassingen worden in de Nieuwsbrief gemeld. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met Robert Wempe, productmanager van het ISM-framework (r.wempe@bhvb.nl).



# Tips & Tricks

## Help je klant!

We kennen ze allemaal wel: IT-beheerders of (proces)managers die diep teleurgesteld zijn in het management, hun klant. Onbegrijpelijke beslissingen worden genomen, kennis en adviezen van deskundigen worden genegeerd en rapporten verdwijnen ongelezen in een heel diepe la. En als klap op de vuurpijl banjert het management als een kudde olifanten door de porseleinkast waarin de zelfafgekondigde regels zijn opgeslagen. Schande!!!

De kloof tussen de expert en het management kan soms heel groot zijn. Het is niet makkelijk om aan te geven wie de hoofdschuldige is, maar één ding is duidelijk: IT dient de business en als wij er niet in slagen om duidelijk te maken waarom onze ideeën van belang zijn voor de business, dan zullen ze niet naar ons luisteren.

Bij IT-beheer moeten we ons dus niet alleen continu servicegericht opstellen en voorstellen doen waar de business van profiteert. We moeten deze ideeën ook nog eens presenteren op een wijze die aansluit bij de behoefte en de taal van de business.

Dat lukt alleen als we ons verplaatsen in de positie van de beslisser. Als we die positie herkennen kunnen we vervolgens proberen de beslisser te helpen.

Vragen die we kunnen stellen zijn onder andere:

- Hoe kunnen we de beslisser helpen?
- Waar heeft hij het meeste last van?
- Hoe draagt IT-beheer bij aan het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen?

We kunnen ons voorbereiden op mogelijke antwoorden: continuïteit van de bedrijfsprocessen, imagoschade door falende ICT, overtreding van privacy-regelgeving, onbeheersbare kosten, gebruikers en klanttevredenheid, straks staat Youp op de stoep, etc.....

Als de opdrachtgever door deze zaken wordt gedreven, en we kijken eens terug, in hoeverre hebben onze ideeën, kennis, voorstellen en rapporten dan bijgedragen aan zijn besluitvorming, hoe hebben wij gezorgd dat de klant in control is?

Als onze voorstellen alleen in ICT-terminologie zijn verwoord, moeten we niet klagen als de klant ons niet begrijpt.

## AGENDA

**KING-bijeenkomst ICT-samenwerking**  
29 maart

**BHVB Thema-avond NEN7510 en ISM**  
6 april

**Service Manager Dag 2011**  
11 april

**Service Desk & IT Support show London**  
20 april

**Servicedesk Forum Zweden**  
18 mei

**ISM Introductietraining**  
2/9/16 juni

\* 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*

