



ISM nieuws

September 2010

ISM, de methode voor
IT-servicemanagement

Herfst

Voor u ligt alweer de derde ISM-nieuwsbrief. Ook nu is er weer voldoende nieuws te melden.

Zo kunnen we melden dat we na de zomervakantie begonnen zijn met de invoering van ISM bij DUO-ICT in Groningen. DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) is de fusieorganisatie van de IB-Groep uit Groningen en CFI uit Zoetermeer. Een organisatie waar velen tijdens hun studietijd, en soms nog lang daarna, mee te maken hebben gehad.

Ook zijn we in Leeuwarden begonnen bij DFZ (De Friesland Zorgverzekeraar). Bij Trevin, het Anthonie van Leeuwenhoek-ziekenhuis en VolkerWessels BVGO is de eerste fase van de ISM-invoering positief afgesloten.

In oktober organiseren we de tweede procesmanagersdag. Alle ISM-procesmanagers zijn uitgenodigd om bij transavia.com kennis en ervaringen uit te wisselen.

Niet onvermeld mag blijven dat we hard werken aan drie kwaliteitsverbeteringen. De eerste richt zich op de projectleiders. Hoewel tot nu toe de invoering van ISM vrijwel altijd succesvol verloopt (op tijd, binnen budget en met tevreden klanten) zien we kans om het nog beter te laten verlopen. Daarom vindt eind september de eerste driedaagse ISM-masterclass plaats om de ISM-projectleiders en trainers nog beter te ondersteunen.

De tweede verbeteractie concentreren we ons op de relatie Management Team en procesmatige aansturing. In de praktijk blijkt dat ondanks alle goed voornemens de aansturing van de procesmatige werkwijze door het Management Team er wel eens bij in schiet. Verderop in de tips & tricks leest u hoe dit

onder andere met behulp van procesplannen aangepakt kan worden.

Ten slotte zien we een stijgende belangstelling voor kwaliteitsmeting. Steeds meer IT-beheerorganisaties willen of moeten aantonen dat hun werkwijze in lijn is met de bedrijfsvoering. Toetsing - al dan niet door een derde partij - op ISO20000, COBIT of NEN7510 kan daarvoor een bruikbaar middel zijn. Infodis, één van de ISM-gebruikers, is al COBIT-gecertificeerd op basis van ISM. In de komende periode zullen we de middelen ontwikkelen waarmee ISM-organisaties nog makkelijker kunnen voldoen aan dergelijke eisen.

Als laatste wil ik niet onvermeld laten dat het lang aangekondigde ISM-boek is afgerond en bij de drukker ligt. Het boek schetst het verleden, het heden en de toekomst van IT-servicemanagement en onderbouwt en verduidelijkt de opbouw en samenstelling van de ISM-methode. Voor zowel de gebruikers van ISM, als voor wie een ISM-opleiding willen volgen, bevat het boek veel bruikbare en verdiepende informatie.

Veel leesplezier.

Wim Hoving



IN DEZE EDITIE:

IMPLEMENTATIEPARTNER BFNC / PROJECTMANAGERSDAG / ISM BIJ FLORAHOLLAND / ISM-OPLEIDINGEN / EXTERNE TOETSING ISM / TIPS & TRICKS

Bright Futures NetCom (BFNC) adviseert organisaties over het doorvoeren van ICT-toepassingen in hun bedrijfsvoering. Daarbij kijkt BFNC of de organisatie op de juiste wijze gebruik maakt van de kansen die ICT vandaag de dag biedt. BFNC biedt ondersteuning vanaf het adviestraject tot en met de oplevering, met als motto: "Ontzorging, boven verwachting presteren en leveren wat écht nodig is".

Voor aanvullende specialismen zoekt BFNC welbewust samenwerking met derde partijen. Voor de inrichting van ICT-serviceorganisaties werkt de dienstverlener onder andere samen met BHVB. BFNC is consultancypartner voor ISM en voert samen met BHVB ISM in bij de coöperatie Trevin (samenwerking van drie woningcorporaties).

Waarom koos Trevin voor ISM? Trevin stond voor de uitdaging om de ICT-afdelingen van drie Noord-Hollandse Woningbouwcorporaties met verschillende bedrijfsculturen te laten samensmelten tot één geïntegreerde (shared) ICT-organisatie. BFNC heeft ISM en BHVB geïntroduceerd bij het startende Trevin-management en dit bleek het begin te zijn van een vruchtbare samenwerking tussen Trevin, BFNC en BHVB.

ISM sprak Trevin enorm aan omdat ze konden starten met een (voor hen) nieuw én standaard instrumentarium voor ICT-management. 'Nieuw' was interessant omdat bij een nieuwe organisatie een 'state of the art' nieuw instrumentarium hoort. 'Standaard' was interessant omdat een standaardaanpak voorkomt dat er kostbare tijd, energie en eventueel ook commitment verloren gaat aan interne discussies over vraagstukken zoals "welk deel van welk beheerconcept van welke 'latende"

organisatie is het best bruikbaar voor de nieuwe organisatie?"

Hoe verloopt de invoering van ISM? In de eerste fase, de installatie van ISM, moest er veel gebeuren. De toekomstige medewerkers hadden niet alleen het ISM-overgangstraject op hun bordje, maar ook hun bestaande werk en een veelheid van overige projecten in de 'veranderingsgolf'. Deze combinatie van veranderactiviteiten en operationeel werk was vaak zo belastend dat medewerkers niet toekwamen aan de tijd die nodig is voor het ISM-traject. Daarbij kwam dat ze ISM teveel zagen als het wondermiddel waarmee alles meteen geregeld zou zijn. Geen eenvoudige klus voor ons als consultants, en een pittige uitdaging om met onze kennis in te springen op die plaatsen waar gaten dreigden te ontstaan. Voor BFNC was het heel plezierig dat, zodra we daadwerkelijk met de procesmanagers 'in de processen doken', zij veel energie aan de dag legden bij de verfijning van de ISM-standaardprocedures. De eerste fase is in september afgerond.

We zien met veel plezier en vertrouwen uit naar fase 2, de implementatie van ISM. Deze fase zal in oktober beginnen.

Dick Kuipers & Albert Wasmus

www.bfnc.nl

14 oktober 2^e Procesmanagersdag

Twee keer per jaar organiseert BHVB de ISM-procesmanagersdag. Alle procesmanagers van organisaties die met de ISM-methode werken, worden uitgenodigd om hun ervaringen en kennis uit te wisselen. Daarnaast worden ze op de hoogte gebracht van het laatste nieuws op het gebied van ISM. De volgende procesmanagersdag vindt plaats op 14 oktober bij transavia.com.

Op het programma staat onder andere:

- terugkoppeling op de actiepunten van de eerste Procesmanagersdag
- presentatie door transavia.com over ervaringen met ISM
- groepsdiscussie over verschillende onderwerpen
- de laatste ontwikkelingen in ISM

Ook staat er een rondleiding bij transavia.com op het programma met een bezoek aan de onderhoudshangar.

Ben je ISM-procesmanager en wil je de bijeenkomst bijwonen, stuur dan een mail naar d.hoekstra@bhvb.nl.

AGENDA

ISM Foundation HBO
27 september, 4 en 11 oktober 2010

ISM-partnerdag
1 oktober

Procesmanagersdag
14 oktober

ISM HBO-leergang
vanaf 1 november 2010

Tooling Event
3 en 4 november

ASL BiSL Congres
9 december



FloraHolland, de grootste bloemenveiling van de wereld, is een coöperatie van sierteeltproducenten met zes vestigingen. Na een fusie moesten zes vestigingen op een eenduidige manier gaan samenwerken. Pieter van der Schee, Manager Procesbureau bij FloraHolland, koos voor ISM om de IT-dienstverlening te organiseren.

Waarom heeft FloraHolland voor ISM gekozen? “FloraHolland was een fusieorganisatie. Zes vestigingen waren gefuseerd en moesten gaan samenwerken. We moesten harmoniseren, daarom kozen wij voor één tool, TOPdesk, voor alle vestigingen. Maar voordat je kan automatiseren moet je organiseren. Voor de organisatie van ons IT-beheer kozen we ISM. ISM was nieuw voor alle zes vestigingen, maar is op ITIL gestoeld en dat kennen we allemaal. Met ISM hebben we in één keer een nieuwe smaak gekocht die voor alle vestigingen acceptabel was. ISM kun je snel implementeren en dus snel organiseren. Met TOPdesk konden we heel snel automatiseren.”

Hoe verliep de invoering van ISM? “De invoering van ISM is heel snel gegaan. ISM is volgens planning binnen vier maanden in productie gegaan. De IT-beheerders zijn heel positief aan de slag gegaan met ISM en TOPdesk. Onze kennis van ITIL was goed. Daarom was het geen probleem om over te stappen op ISM, een methode op basis van ITIL. Voor de IT-beheerders is voornamelijk de tool veranderd en niet zozeer de algehele werkwijze. Op detailpunten was het natuurlijk wel wennen, dit verschilde echter per vestiging.

Tijdens de implementatie is veel aandacht besteed aan de processen. Achteraf gezien hadden we eigenlijk meer tijd moeten besteden aan de nieuwe publicatietool MAVIM en TOPdesk.”

Wat heeft ISM jullie opgeleverd? “We hebben heel snel een harmonisatieslag kunnen maken om de processen op zes vestigingen op elkaar af te stemmen. Ook hebben we een standaard gekregen voor de procesdocumentatie in MAVIM: in ISM zijn gestandaardiseerde definities en procesbeschrijvingen vastgelegd. We hebben dus geen discussie over de processen gehad, die lagen vast. Alle zes vestigingen spraken dezelfde taal. Door de standaard-procesbeschrijving in ISM hebben we de zaken op orde. Als ik vragen krijg over een bepaald proces, kan ik medewerkers online verwijzen naar MAVIM. Een groot – en voor mij onverwacht - voordeel is de kennisuitwisseling met andere organisaties die volgens de ISM-methode werken. Zo hebben we een aantal keren ideeën uitgewisseld met transavia.com. Omdat we beide met ISM in combinatie met TOPdesk werken, dus op dezelfde manier, is kennisuitwisseling mogelijk.”

Volg in het najaar een ISM-opleiding

Nu steeds meer organisaties de ISM-methode invoeren, groeit de behoefte aan passende opleidingen. Ook zoeken steeds meer IT'ers en organisaties een alternatief voor de complexe ITIL v3-opleidingen. Hogeschool NOVI biedt als eerste een drietal ISM-opleidingen. In het najaar start NOVI met twee ISM-opleidingen:

- ISM™ Foundation met werkstuk (en studiepunten HBO)
Startdatum: maandag 27 september 2010.
Overige lesdagen zijn op 4 en 11 oktober.
Afhankelijk van het aantal inschrijvingen zal deze cursus in Utrecht of Assen worden verzorgd.
- Een leergang ISM-methode™, waarin de ISM-methode wordt behandeld met daarin het direct toepasbare ISM-framework, het procesmodel en de uitdieping naar People, Process en Product.
Startdatum: maandag 1 november (aansluitend op de ISM™ Foundation).

Je kunt je nog inschrijven voor beide opleidingen. Kijk voor meer informatie op de website van Hogeschool NOVI: www.novi.nl

Positieve externe toetsing ISM-methode

Rolf Smit, consultancypartner van ISM, heeft in het kader van zijn HBO-opleiding bij Hogeschool NOVI een audit uitgevoerd met als opdrachtformulering: Beoordeel de ISM-methode als framework voldoet om een volledig ingerichte servicemanagementorganisatie neer te zetten. Rolf beschrijft in zijn audit hoe hij de ISM-methode heeft beoordeeld op basis van ISM-materiaal, onderzoek bij klanten van ISM en eigen bevindingen, en hoe hij dit heeft afgezet tegen de eisen die in de praktijk worden gesteld.

Het is onmogelijk het brede spectrum van de ISM-methode in een relatief kleine audit volledig en grondig te toetsen, maar dat was ook niet de opdracht van de opleiding. De audit is volledig geschreven vanuit de visie, woordkeus en uitgangspunten van Rolf Smit. De audit geeft een goede indruk van de waarde en kwaliteit van ISM zoals daar door derden tegen aan wordt gekeken. De volledige audit is te downloaden vanaf de ISM-portal.



Tips & Tricks - Procesplannen

Eén van de grote knelpunten bij de invoering en vooral de toepassing van een procesmatige werkwijze is de relatie tussen de opdrachtgever (het Management Team van de IT-beheerorganisatie) en het procesmanagement.

Het vaststellen van een redelijke procesbeschrijving met bijbehorende helpdesktooling, ondersteund door een basistraining lukt vaak nog wel. Bij veel organisaties blijkt na verloop van tijd echter de aansturing van de procesmatige werkwijze te versloffen. Niet iedereen houdt zich aan de gekozen werkwijze, er worden aanvullende, maar vaak niet aansluitende, instructies toegevoegd. Het vreemde is dat het Management Team pas na verloop van tijd in de gaten heeft dat er niet volgens afspraken gewerkt wordt. Vaak laat men het daarbij, of men start maar weer een nieuwe ITIL-invoering.

Iedere organisatie die procesmatig werkt kent twee belangrijke besturingsmechanismen: één voor de medewerkers, via de lijnorganisatie (en soms via projecten), en één voor de werkwijze, via de processen. Een organisatie die conform ISM werkt heeft haar operationele en tactische werkwijze vastgelegd in de zes ISM-processen. De wijze waarop de dienstverlening gerealiseerd wordt is in de processen beschreven. De medewerkers zijn georganiseerd in de lijn: afdelingen en teams met elk een specifieke doelstelling om optimaal kennis en resources beschikbaar te stellen. En soms zijn medewerkers geheel of gedeeltelijk, maar in ieder geval tijdelijk, aan projecten toegewezen.

Opvallend is dat bij veel Management Teams de aandacht gericht is op de plannen en resultaten maar dat ze daarbij vaak alleen de teams en de projecten aanspreken en aansturen. Het tweede besturingsmechanisme, het procesmanagement, wordt vaak volstrekt verwaarloosd. Na inrichting wordt dit aan zijn lot overgelaten. Kennelijk zit het veel managers niet in de genen om naast de lijn ook de processen aan te sturen.

In ISM zijn daarom in 2010 procesplannen geïntroduceerd. In een procesplan worden de afspraken tussen het Management Team en het procesmanagement vastgelegd. Afspraken over de inrichting en toepassing van de processen, de inhoud en frequentie van de rapportages, maar ook afspraken over de continu noodzakelijke kwaliteitsverbetering maken deel uit van het procesplan. Het bespreken van de procesresultaten in het Management Team, in aanwezigheid van het procesmanagement, is een logisch gevolg.

Op deze wijze wordt het Management Team direct betrokken bij de procesmatige aansturing en is het medeverantwoordelijk voor het slagen of falen van de procesmatige werkwijze. Omgekeerd heeft het procesmanagement altijd een aanspreekpunt binnen het Management Team, waardoor zij haar verantwoordelijkheid beter kan waarmaken.

Het opstellen, vaststellen en toepassen van procesplannen is een bruikbaar hulpmiddel om organisaties te leren procesmatig te werken.

www.ismportal.com

info@ismportal.nl

050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

