

Met ISO 20000 meer grip op ITIL-beheerprocessen

Formeel kader dat relatief eenvoudig te implementeren is

Dick Costeris heeft als eerste ter wereld het consultant/manager-certificaat behaald in 'ITSM according to ISO/IEC 20000'. "Het helpt me anders en scherper te kijken."

Tekst: Tanja de Vrede • Beeld: Arno Masee/De Beeldredactie

Costeris is senior managementconsultant ITSM bij Ordina en al zeer werkzaam in servicemanagement. Dat hij de eerste is die dit splinternieuwe certificaat in handen heeft, komt deels doordat hij voor exameninstituut EXIN wel vaker meedoet aan pilots voor nieuwe examens. Costeris had al een accreditatie als IT Service Manager en kreeg daardoor vrijstellingen voor het ISO 20000-managementniveau. Hij behaalde het ISO 20000 Foundation-niveau plus twee Professional-modules. Gecombineerd met de eerder verworven competenties leverde hem dat als eerste ter wereld het certificaat op. Trainingen waren nog niet voorhanden, dus was hij aangewezen op zelfstudie. "Dat betekende twee weken lang hard studeren."

ISO 20000 voor servicemanagement is in feite de normatieve vertaling van ITIL. De norm is al sinds eind 2005 van kracht, maar in Nederland zijn de organisaties die een ISO 20000-certificaat hebben behaald nog op de vingers van één hand te tellen. Costeris is echter overtuigd van de waarde van deze ISO-norm en denkt nog veel missiewerk hiervoor te moeten verrichten. "Op zichzelf is ISO 20000 niet wereldschokkend. De kracht zit erin dat organisaties hiermee een middel krijgen waarmee ze het IT-beheerproces zo kunnen inrichten dat ze verantwoording kunnen afleggen over wat ze doen. Ik vind dat je moet kunnen aantonen dat je 'in control' bent over je ITIL-processen, los van eventuele wettelijke verplichtingen. Met ISO 20000 kun je eindelijk antwoord geven op de vraag van de business waar al het IT-budget naartoe gaat. Je kunt laten zien wat je presteert, gewaarborgd door externe audits."

Daar staat echter tegenover dat volgens Costeris organisaties die zich laten certificeren vaak van audit naar audit leven en tussendoor weer gewoon werken zoals ze dat altijd deden. "Het welslagen hangt af van de mate waarin de noodzaak in de hoofden en vooral in de harten zit. Het is geen vrijblijvend iets. Van hoog tot laag moet iedereen zich ervan bewust zijn én blijven. Anders is het echt verspilde moeite."

WAARDEVOLLE AANVULLING

Maar wat heeft hij nu precies aan het nieuwe diploma? "Ik vond het een zeer waardevolle aanvulling op mijn eigen ideeën over kwaliteitsbeheersing in de ICT-dienstverlening. ISO stelt kaders. Ik had al ideeën over hoe organisaties grip kunnen krijgen op hun ICT-beheerprocessen. Daar heb je nu een formeel kader voor dat relatief eenvoudig is te implementeren. Ik heb ook naar COBIT gekeken; dat bevat ook veel waardevolle zaken. Maar de vertaalslag naar de ITIL-omgeving is daar lastiger. Met ISO 20000 heb je veel meer pasklare antwoorden." Costeris heeft zich de stof eigen moeten maken via zelfstudie. Volstaat dat voor de praktijk? "Je hebt de certificaten nodig als bewijs dat je snapt hoe het in elkaar zit. Maar daarmee ben je er niet. Vergelijk het met een meubelmaker: als hij goed met zijn gereedschappen om kan gaan, is dat nog geen garantie dat hij mooie meubels zal maken. Zo'n certificaat biedt je theoretisch inzicht. Dat moet je dan wel vervolgens koppelen aan de praktijk. Doe je dat niet, dan kun je er niets mee. Ik beoordeel voor EXIN ook



Dick Costeris: 'Met ISO 20000 kun je eindelijk antwoord geven op de vraag waar al het IT-budget naartoe gaat.'

examens van ITIL 2-servicemanagers. Dan zie ik er wel tussen die het net halen en ik vraag me dan af of ze zich wel servicemanager mogen noemen, want ze hebben geen inlevingsvermogen in de behoeftes van de organisatie, in de doelen van de organisatie. Als je dat niet hebt, kun je wel veel regels opstellen voor de inrichting van het beheer, maar verwacht dan vooral weinig succes. Ik zou willen dat er een opleiding bestond waarin dat soort aspecten aan bod komt. Dan wordt de theorie veel meer ingepast in de organisaties – met name hoe je gebruikmaakt van governance – dan wordt het levend. Vanuit het NOVI is er wel een kopstudie Servicemanagement. Dat lijkt me wel een goede stap in de richting; hoe-wel ik er verder geen ervaring mee heb hoor." Costeris vindt het van groot belang dat de medewerkers van zijn eigen businessunit binnen Ordina ook de theorie beheersen voor deze studie. Maar dat is nog niet zo makkelijk, heeft hij moeten ondervinden. "Via de reguliere weg is dat lastig, want steeds worden de opleidingen waarvoor zij zich inschrijven 'afgezegd wegens te weinig belangstelling'. Ik doe dan maar zelf kennissessies voor hen."

GEMENGDE GEVOELENS

Costeris heeft zich ook verdiept in ITIL 3, maar heeft daar zeer gemengde gevoelens over. "ITIL gaf organisaties handvatten om structuur in de

beheerorganisatie aan te brengen. Er is geen andere beheermethodiek met zoveel weerslag. Het gros van de servicemanagementimplementaties in Nederland gebeurt met ITIL. En dan gaat het vooral om incident-, probleem-, wijzigingen- en configuratiebeheer en wat servicelevelbeheer. Ik ben ervan overtuigd dat het gros van de Nederlandse IT-organisaties er nog niet aan toe is om over te stappen op ITIL versie 3. Dat is een stap te ver. Ze hebben de handen al vol aan die basisprocessen." Hij is geen verklaard tegenstander van de nieuwe versie. "ITIL 3 heeft een paar goede dingen: het hamert op continue verbetering en richt zich op de relatie tussen de ICT-operatie en de zakelijke processen. De integratie en synergie die dat vereist, kunnen ze echt niet realiseren. De wereld van ITIL 3 is veel groter dan die van ITIL 2. Aspecten als het vermarkten van services gaan echt veel te ver voor de meeste organisaties. ISO 20000 heeft het in zich om meer grip te geven op jouw ITIL-beheerprocessen; je hebt er meer stuurmiddelen mee. Ook heeft het als doel continue verbetering te bewerkstelligen binnen de organisatie. Dan heb je dus alle voordelen van ITIL 3 maar niet die veel te grote stappen die ITIL 3 je wil laten maken." Costeris' volgende examen betreft weer een van de Professional-modules. Welke dat wordt hangt af van wat EXIN hem aanbiedt als pilot. Uiteindelijk wil hij de volledige serie certificaten halen van ISO 20000.