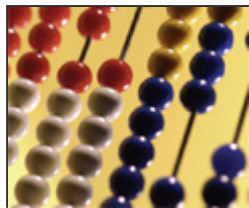


Dit artikel werd geprint van www.itprofessional.be

[Business](#) » [Algemeen](#)

woensdag 22 oktober 2008



Wie is klaar voor ITIL 3?

Nieuwe standaard vertrekt van service lifecycle model

Dominique Deckmyn

06 juli 2007

Bron: IT Professional

Nadert uw ITIL-implementatie de perfectie? Jammer, maar de lat is net een flink stuk hoger gelegd. ITIL 3, de nieuwe versie van de standaard, is namelijk een heel ander beestje. Al blijven de basisprocessen wel dezelfde.

De IT Infrastructure Library of ITIL is het werk van de Britse overheidsorganisatie Office Government Commerce. Maar aan de nieuwe versie is meegewerkt door heel wat verschillende partijen. Waaronder ook softwareleveranciers die geld verdienen aan ITIL tools. Dat heeft aanvankelijk voor wat wantrouwen gezorgd: de nieuwe versie zou huidige gebruikers vooral op kosten jagen.

Business focus

Belgische bedrijven die vandaag ITIL hanteren, gebruiken het vooral als een receptenboek om hun IT-helpdesk te verbeteren. Daarbij worden vooral de processen incident management (behandelen van incidenten) en problem management (terugkerende incidenten systematisch aanpakken) gebruikt. Ook het change management proces uit ITIL wordt veel toegepast. De insteek van ITIL 3 is heel anders, vertelt Robert Stroud, lid van de advisory group voor ITIL 3 en tevens director of brand strategy bij CA, dat ITIL-compatibele software verkoopt.

De nieuwe standaard vertrekt van een service lifecycle model. Niet het invoeren van een bepaald proces (bijvoorbeeld incident management) staat centraal, wel de zorg dat de diensten die een onderneming aanbiedt continu verbeteren omdat de ondersteunende IT beter en betrouwbaarder wordt.

Daarbij worden voor elke service vijf fases gedefinieerd. Elk daarvan vormt een apart ITIL-handboek. De vijf fases zijn service strategy (het bepalen van de aangeboden IT-diensten in functie van de bedrijfsactiviteit), service design (ontwerpen van de dienst op basis van de strategie), service transition (invoeren van de dienst), service operation (hier zitten incident en problem management) en tenslotte continual service improvement (het bijsturen van de dienstverlening). 'Die focus op de lifecycle van een service, is iets wat vooruitziende bedrijven al aan het doen waren', zegt Robert Stroud.

Omdat het in ITIL 3 rond services draait, is het vertrekpunt eigenlijk het definiëren van welke services het bedrijf levert, en welke services van IT daar steun voor bieden. Bijvoorbeeld: een bank levert zijn klanten een netwerk van bankautomaten, en IT moet zorgen dat die beschikbaar blijven. Omdat het netwerk een zeer belangrijke dienst van het bedrijf is, moet die 24 uur op 24 overeind blijven - en dus moeten incidenten zeer snel worden opgelost. De service levels worden dan ook in de eerste plaats gedefinieerd in termen van de dienstverlening aan de klant van de bank, niet in technische termen. Stroud: 'In ITIL 2 is bottom-up gewerkt, men heeft veel tijd besteed om incident of problem management te implementeren maar men heeft weinig zicht op het effect op de business'.

In ITIL 3 is ook veel aandacht voor het opstellen van een service catalogus, een overzicht van de diensten die een bedrijf aanbiedt, en een technical service catalogus, een overzicht van de IT-diensten die daaraan ten grondslag liggen. Nieuw in ITIL 3 zijn een aantal domeinen zoals kennisbeheer en zelfhulp. Verder gaan de auteurs van ITIL 3 er prat op dat er in de boeken meer detail staat over de processen, inbegrepen welke structuur van verantwoordelijkheden bij een bepaald proces hoort.

Heel wat veranderingen dus, maar, zo benadrukt Stroud, geen breuk: 'Alle bestaande processen worden ondersteund in ITIL 3.' Dat geldt tot op zekere hoogte ook voor de opleidingen. Er komt een korte opfriscursus die zou toelaten dat mensen hun certificatie behouden. Voortaan is er een Foundation cursus van 2,5 dagen, gevolgd door een reeks Practitioner cursussen die van 2,5 tot 10 dagen variëren en elk een aantal credits opleveren.

Niet alles omgooien

Een aantal ITIL-gebruikers die door IT Professional werden gebeld, reageren overwegend positief op de nieuwe versie. IT manager Miguel Lahousse van Wolters Kluwer: 'De initiële vrees dat ITIL 3 te commercieel zou zijn, dat blijkt toch een verkeerde indruk te zijn geweest. Er is ernstig werk geleverd.' Bij uitgeverij Wolters Kluwer gebruiken ze, zoals in heel wat organisaties, de drie populaire ITIL-processen incident management, problem management en change management. Lahousse is tevreden over de resultaten. 'Het service desk team bestond in 2000 uit een twaalfstal mensen, wij leveren nu meer diensten met vijf en kunnen bovendien een gegarandeerde kwaliteit bieden.' De vijf servicedeskmedewerkers hebben een ITIL Foundation certificatie, en ondersteunen 760 gebruikers.

ITIL verbetert ook de communicatie. 'In Nederland hebben we een competence center rond ERP, die ook aan IT service management doen. We kunnen met hen praten zonder spraakverwarring over wat nu een 'incident' is.'

De nieuwe ITIL 3 versie heeft Lahousse alleen 'van zeer ver' gevolgd, geeft hij toe. Hij is niet van plan om de manier van werken radicaal aan te passen. 'Wij zullen ons service management nu zeker niet omgooien, maar wij hebben wel twee sets van de nieuwe boeken besteld want we willen wél zien hoe ze bepaalde zaken aanpakken.' Ook de nieuwe opleidingen zal Wolters Kluwer volgen: 'Want het blijft nuttig om de certificaties te onderhouden.' Een service catalogus die geformuleerd is in businessstermen, daar is Wolters Kluwer al mee bezig.

Niet veel nieuws

Bij KBC volgt Rudy Mariën, process manager service management, de ontwikkeling van ITIL 3 van meer nabij. 'Op het eerste zicht is er voor KBC niet veel nieuws', zegt Mariën. 'Dat er meer alignment moest zijn met business, daar waren we zelf ook al achter gekomen en daar zijn we al een jaar intensief mee bezig', zegt Mariën. Toch kijkt hij met belangstelling uit naar hoe het precies in de nieuwe boeken staat. 'Ik wil bijvoorbeeld zien hoe ze die alignment gaan vertalen in een concreet proces als incident management of asset management', aldus Mariën.

Ook de 'lifecycle' aanpak van services, is iets dat KBC zelf al in de praktijk brengt. 'Het stond ook al voor een stuk in de vorige boeken', voert Mariën aan. In een aantal opzichten gaat KBC al iets verder dan ITIL 3, zegt hij. 'Voor zover we gezien hebben is de service catalogus in ITIL 3 nog niet voldoende uitgewerkt. In een grote organisatie zoals wij, met duizenden services, is de granulariteit te klein, en moeten wij daar een logisch niveau boven plaatsen.'

Overlap met Cobit

Stef Knaepkens, managing partner van adviesbedrijf Kite Consultants, heeft wat vragen bij het opschuiven van ITIL-richting business alignment. 'Daarvoor bestaan al andere frameworks en met name Cobit. Is ITIL 3 dan wel nodig?' Knaepkens vreest dat bedrijven die zowel ITIL en Cobit gebruiken, voortaan meer te maken zullen krijgen met overlapping en (dus) met verwarring.

Een problematiek die ITIL 3 dan weer onvoldoende aanpakt, vindt Knaepkens, is flexibiliteit. 'ITIL werkt goed in een relatief stabiele omgeving', zegt Knaepkens. Maar in veel ondernemingen zijn fusies en overnames bijna alledaags.

Copyright © 1999 - 2008 Minoc Business Press nv. ZDNet and GameSpot are registered service marks of CNET Networks, Inc. ZDNet and GameSpot Logos are service marks of CNET Networks, Inc.

Technical Director: Johan Vantomme - Webdevelopment: Marc Kerkhofs & Michel Antonise - Webmaster: webmaster @ minoc . com

Publisher: Minoc Business Press nv - Parklaan 22 bus 10 - 2300 Turnhout België RPR 0461842239.