



IT-servicemanagement volgens ISO/IEC 20000

'Als je niet oppast, dan wórd je die norm'

Simon Bos is principal consultant bij Bos+Cohen Strategie Adviseurs en pionier op gebied van ISO/IEC 20000, de sinds 2005 bestaande norm voor IT-servicemanagement. Onlangs verscheen bij NEN-Uitgeverij van zijn hand een praktijkgids over het onderwerp. IT Service Magazine ging op bezoek bij de auteur.

Simon Bos heeft altijd veel plezier gehad in schrijven. Het begon ooit met feuilletons in de schoolkrant en is daarna eigenlijk nooit meer opgehouden. In het Noordhollands Dagblad verschenen al zo'n 25 jaar muziek- en toneelrecensies van zijn hand. Toen hij door het NEN werd benaderd om een bijdrage te leveren aan diens bibliotheek in de vorm van een praktijkgids voor de nieuwe ISO/IEC 20000-norm, hoefde hij niet lang na te denken. "Ik voelde mij gestreeld", vertelt hij als we hem opzoeken om over zijn onlangs verschenen boek te praten.

Waar komt uw belangstelling voor zoiets prozaïsch als ISO/IEC 20000 vandaan?

"Het was in 2002, 2003 economisch gezien een wat mindere periode en dan gaat een mens op zoek – althans zo werkt dat bij mij – naar de wat meer zinnige dingen in het leven. In mijn werk kwam ik regelmatig de vraag tegen: bestaat er niet een standaard voor IT-servicemanagement. Daarmee bedoelde men een overzicht van waaraan je minimaal zou moeten voldoen om kwalitatief goed servicemanagement af te leveren. Ik ben daar toen in Nederland eens achteraan gegaan en kwam er al snel achter dat zoiets er in onze contreien niet was."

Ook niet bij partijen als PinkRocade of LogicaCMG?

"Ja, dat soort bedrijven hanteerde wel eigen normen, maar een algemeen geaccepteerde norm bestond niet. Ik ben toen ver-

der gaan zoeken en stuitte in Engeland op de British Standard 15000. Zelf was ik met name op zoek naar een instrument waarmee ik ICT-organisaties beter de behoeften van de klant kon laten begrijpen en omgekeerd; ter overbrugging van de bekende kloof, die we nu eigenlijk nog steeds kennen. Je moet daar hele goede interfaces voor definiëren. Waar ik dus naar zocht was iets waarmee je kon zeggen: wil je een goede relatie met je klant, dan moet je aan die en die voorwaarden voldoen. En de BS 15000 bleek minimale eisen voor klant-relatieprocessen gedefinieerd te hebben."

'Waar het om draait, is het voortdurend verbeteren van je dienstverlening'

U bent daar toen verder ingedoken?

"Ja, ik ben naar Engeland gegaan en heb daar een training gevolgd. Ik zat daar in een heel internationaal gezelschap en kreeg al snel het gevoel dat ik voor Nederland aan het pionieren was. Ik ben daar vervolgens over gaan publiceren. Dat is waarschijnlijk ook de reden geweest dat men mij op een gegeven moment heeft benaderd om deze praktijkgids te schrijven."

Ja, maar die gaat over ISO 20000. Hoe belanden we daar, startend met BS 15000?

"De BSI – British Standard Institution, te vergelijken met NEN in Nederland – zegt

richting ISO: ik heb hier een norm – BS 15000 – waarvan ik denk dat we er wereldwijd wat aan kunnen hebben. Daarmee dienen ze hem dus feitelijk in en wordt hij officieel bij de ISO – wereldwijd het overkoepelende standaardisatie-instituut – voorgedragen. Vervolgens wordt zo'n voorstel beoordeeld door een ISO-werkgroep bestaande uit deskundigen die door de aangesloten landen worden afgevaardigd. Er was zoveel animo voor de BS 15000, dat men hem via de zogeheten versnelde procedure tot norm heeft verheven. Daartoe heeft men BS 15000 eigenlijk één-op-één omgebouwd naar ISO 20000.

Ze hebben eigenlijk alleen maar de naam veranderd en inhoudelijk een paar details. Dat kon ook makkelijk omdat die BS 15000 al heel slim was aangepakt. Daarvoor hebben ze gekeken naar de kern van ITIL en naar wat een kwaliteitsnorm als ISO 9000 inhield. Vervolgens hebben ze die ingrediënten gecombineerd tot de BS 15000. Die was dus eigenlijk al volgens het concept van de ISO-normen gebouwd. Er hoefde bij wijze van spreken alleen nog maar een ander stempeltje op."

Dus ITIL en ISO 9000 waren de belangrijkste bouwstenen van BS 15000 en daarmee impliciet ook van de huidige ISO 20000?

“Nou, er is één belangrijk aspect aan BS 15000 dat ik nog niet heb genoemd. Dat het uiteindelijk een volwassen norm is geworden, is met name te danken aan het feit dat ze er een verbetermodule aan hebben toegevoegd, in de vorm van de Deming-cirkel: Plan-Do-Check-Act. Het sterke daarvan is dat er wordt gezegd: als ICT-organisatie moet je een beleid hebben en een kwaliteitsmanagementsysteem, waardoor je je voortdurend aanpast aan de eisen van de markt. Dat moet je op een bepaalde manier inrichten. Procesmatig richt je dat in op basis van best practices. Daarnaast wordt aangegeven aan welke minimale eisen je moet voldoen op vlakken als: incidentbeheer, capaciteitsbeheer, et cetera. Er wordt niet aangegeven hoe je het moet doen. Als je ITIL daarvoor wilt gebruiken dan kan dat, maar dat is niet per se noodzakelijk, al zal dat in de praktijk wel meestal het geval zijn, want de halve wereld gebruikt ITIL.”

Wat is nu het voordeel van zo'n algemene norm?

“Zo'n norm is kaderstellend. Met ISO 20000 beschikken we nu over een leverancierafhankelijke norm, waardoor er langzaam steeds meer vergelijkingsmateriaal beschikbaar komt. Op basis daarvan wordt nu ook aan benchmarking gedaan.”

U doelt nu op het ITSMF Benchmarking-project dat wordt gemanaged door Jan Sonneveld?

“Ja, precies! Die benchmark is ontstaan doordat de ISO 20000-norm beschikbaar kwam. Daardoor kun je organisaties nu zinvol tegen elkaar afzetten. Voorheen was je appels met peren aan het vergelijken.”

Hoe is ISO 20000 precies opgebouwd?

“ISO 20000 is tot nu toe opgebouwd uit twee delen. Deel 1 bevat de eisen. Deel 2 bevat de best practices: aanwijzingen over hoe je een en ander zou kunnen inrichten. En dan is er ook nog een deel 3 in de maak. Dat geeft aan hoe je als auditor de controle moet verrichten, zodat auditor A van bedrijf X op dezelfde wijze tegen het auditingproces aankijkt als auditor B van bedrijf Y.”

U heeft het dan over de mogelijkheid dat bedrijven zich via een audit kunnen certificeren voor ISO 20000. Wie mogen er nu eigenlijk zo'n audit uitvoeren?

“Een bedrijf als KEMA in Nederland en TÜV in Duitsland, bijvoorbeeld.”

Die moeten zich daar dan weer via een of andere instantie voor kwalificeren?

“Ja, dat vind je ook in mijn praktijkgids. De autoriteit betreffende ISO 20000 ligt op dit moment bij ITSMF UK. Die kan zeggen: we vinden jullie bedrijf X (bijvoorbeeld KEMA) goed genoeg om auditor te zijn.”

Waar let een auditor zoal op?

“Zo'n auditor kijkt niet alleen of de papieren kloppen en of de systemen werken, maar die gaat ook met de mensen praten om te kijken of het ook tussen de oren zit. Die kijkt niet alleen of het wordt gepland en uitgevoerd – Plan-Do – maar controleert met name of de dienst die je levert ook de geplande dienst is, en dat je die vervolgens ook weer verder verbetert. Dus dat je niet blijft steken in Plan-Do, maar dat je ook toekomt aan

Check-Act. Wat je bij een hele hoop organisaties ziet, misschien wel bij tachtig procent, is dat ze heel goed zijn in plannen en uitvoeren. Maar controleren wat ze hebben uitgevoerd en kijken of ze dat kunnen verbeteren, en steeds weer opnieuw verbeteren, daar komen verreweg de meeste bedrijven niet aan toe.”

Ik krijg niet het idee dat het in Nederland al storm loopt met bedrijven die met ISO 20000 aan de slag zijn.

“Je merkt nu wel dat bedrijven geïnteresseerd zijn, maar ook een houding hebben van: laat eerst de ander maar. Men kijkt de kat uit de boom. Het is natuurlijk fantastisch dat zo'n norm er is, maar door veel bedrijven wordt hij ook gezien als een enorme papierwinkel.”

ISO/IEC 20000 IN VOGELVLUCHT

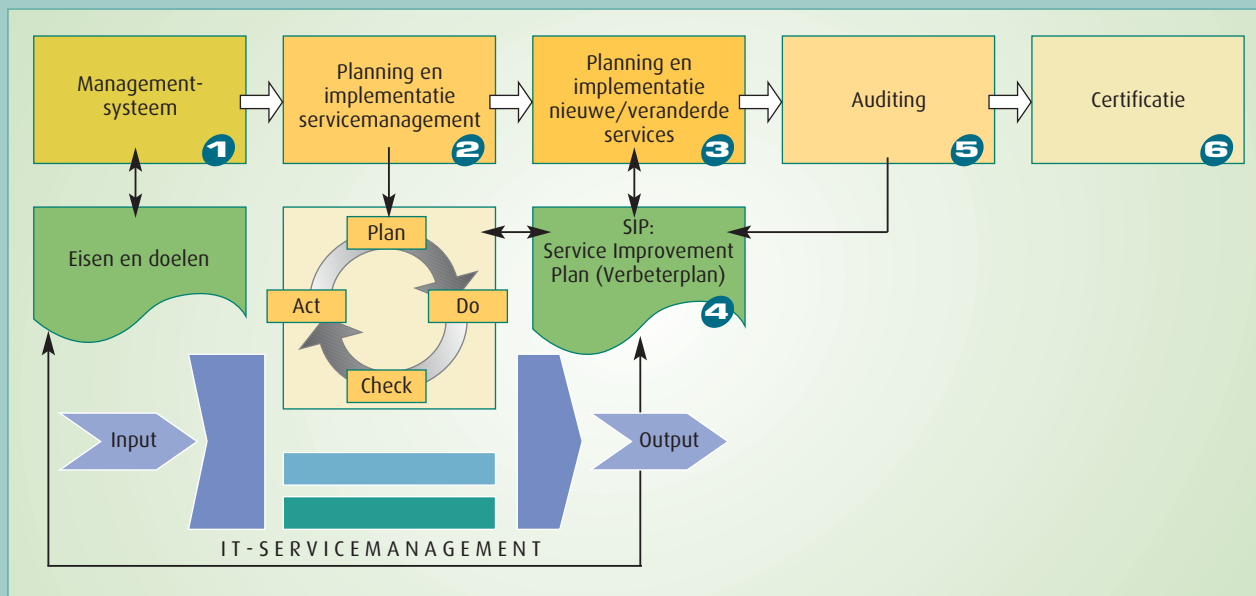
Zij die zich niet dagelijks in de wereld der standaarden en normen begeven, zullen de ISO/IEC 20000-puzzel niet even snel in elkaar leggen. In het voorwoord van de door Simon Bos geschreven NEN-praktijkgids wordt de ontstaansgeschiedenis beschreven. Aan de hand daarvan hier in vogelvlucht de belangrijkste stappen.

De British Standard Institution (BSI) ontwikkelde in 2000, op basis van best practices van onder andere de ITIL-processen en de British Standard 17799 (BS 17799) een norm voor een onafhankelijke, geautoriseerde toets. Deze norm kreeg het label British Standard 15000 (BS 15000). In 2002 werd het kwaliteitsmanagementsysteem uit de norm ISO 9000:2000 aan BS 15000 toegevoegd en kreeg hij een volwassen status. Het niveau was dusdanig dat de International Organization for Standardization (ISO) en de International Electrotechnical Commission (IEC) BS 15000 omarmden. Op 15 december 2005 is vervolgens via een versnelde procedure om te komen tot een ISO-norm, BS 15000 geaccepteerd als ISO/IEC 20000. Hiermee is er een open, erkende en onafhankelijke standaard voor IT-servicemanagement gekomen, op basis waarvan een IT-servicemanagementorganisatie zich kan certificeren.



ISO/IEC 20000 integreert de procesbenadering van de ISO-standaard voor managementsystemen – ISO 9001:2000 – met de procesbenadering zoals deze wordt gedefinieerd in ITIL. Het grootste verschil tussen ITIL en ISO/IEC 20000 is dat de laatste de mogelijkheid geeft tot certificering door een gekwalificeerde IT-auditor. ISO/IEC 20000 geeft dus een richtlijn die de (interne) IT-servicemanagementorganisatie kan gebruiken om aan te tonen dat haar processen voor de levering van IT-diensten op best practices zijn gebaseerd en verlopen volgens ISO/IEC 20000.

Simon J.J. Bos, *IT-servicemanagement volgens ISO/IEC 20000; Praktijkgids*, Nederlands Normalisatie-instituut (NEN), Delft, 2007, ISBN: 978-90-5254-126-6, 120 pagina's, € 59,00.



DE WERKING VAN ISO/IEC 20000 IN ZES STAPPEN

In hoofdstuk 3.4 van 'IT-servicemanagement volgens ISO/IEC 20000' wordt in zes globale stappen de werking van ISO/IEC 20000 beschreven (zie afbeelding):

- ◆ **Stap 1:** het managementsysteem als algemene basis van een IT-servicemanagementorganisatie waarin afspraken, werkwijzen en een organisatiestructuur samenkomen.
- ◆ **Stap 2:** het proces 'planning en implementatie servicemanagement' zorgt, gebruikmakend van de Deming-cirkel, voor de implementatie, bewaking en verbetering van IT-servicemanagement.
- ◆ **Stap 3:** 'planning en implementatie nieuwe of gewijzigde services'

zorgt ervoor dat nieuwe diensten en wijzigingen in diensten kunnen worden geleverd en beheerd tegen overeengekomen kosten en kwaliteitsniveau (sterk gericht op continue verbetering en vernieuwing).

- ◆ **Stap 4:** het 'service improvement plan' (SIP) komt voort uit de verbeteringen die per IT-servicemanagementproces gewenst zijn (product van de Deming-cirkel).
- ◆ **Stap 5:** de processen rondom auditing zorgen ervoor dat wordt aangetoond dat diensten worden geleverd overeenkomstig de gemaakte afspraken (geen onderdeel van ISO/IEC 20000!).
- ◆ **Stap 6:** certificatie, het bewijs dat wordt gewerkt conform de eisen van ISO/IEC 20000 (evenmin onderdeel van ISO/IEC 20000!).

Ik begreep onlangs ook dat zolang er nog niet genoeg partijen ISO 20000-gecertificeerd zijn, bijvoorbeeld de overheid dat niet als eis stelt bij openbare aanbestedingstrajecten.

"Ja, dat is natuurlijk het bekende probleem van de kip en het ei. Maar ik ken wel een paar ministeries die er al mee bezig zijn, maar dan voor hun eigen interne organisatie. Je kunt die ISO-norm op verschillende manieren gebruiken. Je kunt hem toepassen om je eigen organisatie gestructureerd in te richten. Om te zorgen dat je vanuit eigen initiatief een goed product levert en niet omdat je omgeving je daartoe verplicht. Een ander bedrijf, bijvoorbeeld een serviceprovider, kan ook zeggen: ik wil graag als eerste ICT-organisatie gecertificeerd zijn, want dan heb ik op mijn con-

currenten een stapje voor. EDS-ITO, het bedrijf dat als praktijkcase in mijn boek wordt opgevoerd, is daar een voorbeeld van. Verder kun je ook als doel hebben om de kwaliteit van bepaalde onderdelen van je processen te verbeteren door middel van die kwaliteitscirkel Plan-Do-Check-Act. Want goed beschouwd is het heel mooi die ISO 20000-norm, maar waar het natuurlijk eigenlijk om draait, wat de motor is, is het voortdurend verbeteren van je dienstverlening."

Even terug naar het boek zelf. Wat was precies uw opzet? Wat staat er wel en wat staat er niet in?

"Wat er globaal in staat, is wat de eisen zijn die ISO 20000 stelt. Wat er niet in staat, is de interpretatie. Maar er staat wel in wat

het inhoudt, hoe je het het beste zou kunnen implementeren en waar je met name aan moet denken als je het gaat implementeren, hoe het auditproces in elkaar zit, hoe je je kunt certificeren, enzovoort. Het uitgangspunt is geweest dat een organisatie met deze gids in de hand precies weet wat hij moet doen om zich te certificeren. Dat is de insteek geweest: de hoofdlijnen te pakken krijgen."

Wat vindt u nu zelf van die norm? Is hij af, of moet er in de toekomst nog hier en daar aan gesleuteld worden?

"Er kan zeker nog gesleuteld worden wat betreft scoping. Daar gaat met name deel 3 over. Dat deel had er eigenlijk allang moeten zijn. Ik verwacht nu dat hij het vierde kwartaal van dit jaar beschikbaar komt."

Wat bedoelt u precies met scoping?

"Nou, wil je gecertificeerd worden als bedrijf, dan moet je gecertificeerd worden op basis van een dienst of set van diensten. Dus

'Je moet zelf ook weer ordenen en de relaties met andere modellen verkennen'

als je servicemanagementdiensten levert, dan moet je goed omschrijven wat dat servicemanagement inhoudt. En als bedrijf moet je kunnen aantonen dat je 'in control' bent om die diensten te leveren. Stel je zegt: die service laat ik door firma X installeren, firma Y doet de metingen en firma Z doet op eigen initiatief het onderhoud... dan ben je niet volledig 'in control'. Er is nu een scopehoofdstuk dat beschrijft hoe dat oorspronkelijk bedacht is. Maar dat kun je, als je wilt, behoorlijk lek schieten. Wat je nu ziet, is dat een heleboel bedrijven hun werkzaamheden deels uitbesteden. In hoeverre ben je als IT-organisatie nog in control als je bijvoorbeeld je werkplekdiensten hebt uitbesteed? Dat hele scopingverhaal wordt nu in deel 3 opnieuw aangescherpt."

Bent u tevreden over uw boek, of missen er nog dingen?

"Om echt helemaal tevreden te kunnen zijn, had ik er naar mijn mening nog veel meer in moeten stoppen. Maar ik was min of meer beperkt wat de ruimte betreft."

Wat had er dan nog in gemoeten?

"Wat meer praktische uitwerkingen. Ik ben nu bezig om ISO 20000 bij organisaties in te richten. Alle ervaring die ik daarbij opdoe, zouden hier heel mooi inpassen. Uitleggen hoe het in de praktijk werkt. Hoe je door middel van workshop-achtige sessies mensen leert meer gericht kwalitatief te denken. Hoe je die cultuuromslag bereikt."

Tot slot een laatste, beetje venijnige vraag: was het volgens u echt nodig om er weer een nieuw systeem naast te zetten? Ik bedoel we hadden al zoveel.

"Ja, ik heb ook al eens een artikel geschreven in de trant van: hoera, weer een nieuwe norm, maar zitten we daar nu op te wachten. We hadden al ISO 9000 en Balanced Score Card, we hadden al ITIL. Als je daarmee aan de slag gaat, kom je ook een heel eind. Maar wat men hier gezegd heeft is: we pakken het beste van ISO en we pakken het beste van ITIL en we combineren dat. Het is gewoon een mooie nieuwe manier om de wereld te ordenen; een nieuw

denkraam. Wat ik daarbij in mijn boek wel heb gedaan, is kijken naar hoe je een aantal andere, reeds bestaande modellen moet plaatsen ten opzichte van ISO 20000: hoe verhoudt ISO 20000 zich ten opzichte van ITIL en ISO 9000, hoe moet ik het plaatsen ten opzichte van BSC, et cetera."

Je moet zelf ook weer ordenen?

"Ja, je moet zelf ook weer ordenen en de relaties met andere modellen verkennen. Kijk, het voordeel van het schrijven van zo'n boek is dat je die norm tot in de haarvaten gaat kennen. Het nadeel is echter dat je helemaal volgens die norm gaat denken. En als je niet oppast, dan wordt je die norm en kun je er niet meer los van komen. Dat moet je te allen tijde voorkomen."

DICK SCHIEVELS

is hoofdredacteur van dit magazine.

Compu'Train verzorgt ruim 500 ICT-cursussen op 8 locaties in Nederland. Jaarlijks begroeten wij ruim 20.000 cursisten.

Cursussen voor o.a.

- ITIL Foundation
- ITIL Practitioner Support & Restore
- ITIL Practitioner Release & Control
- ITIL Practitioner Plan & Improve
- ITIL Practitioner Agree & Define
- Manager in ITIL Service Management

Onze ITIL-cursussen worden verzorgd in samenwerking met Ultracom Academy.

Utrecht • Amsterdam • Arnhem • Den Haag
Drachten • Eindhoven • Sittard • Venlo

www.computrain.nl • 0800-2667887