

De ISM-Methode: een succesvolle aanpak voor samenwerkende IT-beheerorganisaties

Inleiding

Gemeenten worden geconfronteerd met steeds meer eisen, terwijl de beschikbare budgets afnemen. De vraag is dan "Hoe manage je dat?". Schaalvergroting is hierbij aan de orde van de dag. Dat betekent dat er nieuwe organisaties moeten worden ingericht. Dat moet snel, effectief en met beperkte middelen. Standaardisatie ligt dus voor de hand.

In het bedrijfsleven kampt men met dezelfde problemen. De oplossing die daar nu snel wordt omarmd is een moderne managementmethode, ISM – Integrated Service Management. Deze methode is gebaseerd op de best practices uit frameworks zoals ITIL, ASL, BiSL, COBIT en MOF, maar is in een methodisch raamwerk vervat en biedt snel blijvende resultaten.

Gemeentelijke shared servicecentra kunnen veel voordeel boeken met deze aanpak. Door de eenvoudige structuur kunnen alle deelnemers snel inzicht krijgen in de logische werkwijze. Omdat de werkafspraken met gemeenschappelijke templates worden ontwikkeld, worden veel sneller keuzes over inhoudelijke zaken gemaakt, en worden langdurige discussies over de werkwijze vermeden. De verregerende standaardisatie van de methode stelt opstartende organisaties in staat om heel snel 'live' te gaan, en langdurige transitieperiodes te vermijden. De methode voorziet in tal van kant-en-klare structuren die in een shared servicecenter kunnen worden gebruikt, en werkt met iedere combinatie van aanwezige tools. De efficiency van de werkwijze leidt tot een sterke kostendaling, zowel in harde euro's als in vergelijking met 'traditionele' projecten, en tot veel snellere resultaten.

In de **workshop** wordt de ISM-methode in meer detail behandeld, en kunnen vragen over de praktische toepassing worden gesteld. Hierbij wordt o.a. uit de doeken gedaan hoe de inhoud van ITIL-v2 en ITIL-v3 in een veel eenvoudiger structuur beheersbaar en implementeerbaar is gemaakt, door gebruik te maken van alom erkende management-instrumenten.

De methode maakt veel gebruik van standaardisatie. Met die methodische aanpak en de gestandaardiseerde toepassing blijken de *best practices* van populaire frameworks stukken sneller, beter en goedkoper in te voeren. Tientallen Nederlandse organisaties werken al op precies dezelfde manier en brengen de ISM-methode met veel succes in de praktijk (bv transavia.com, FloraHolland, Eneco, DUO, UMC Groningen, NKI-AVL, BAM, Volker Wessels). Met deze aanpak kunnen ICT-beheerafdelingen snel zelflerende organisaties worden, die in korte tijd tot veel betere prestaties in staat zijn.

De ISM-Methode krijgt ook snel steun in de markt. ISM wordt omarmd door steeds meer leveranciers en dienstverleners, en de groei lijkt onstuitbaar. Voor ISM zijn nu hbo- en bedrijfsopleidingen beschikbaar, en examens die de complexe ITIL-examens vervangen. Er zijn ISM-games zoals Apollo13 beschikbaar, die "de zachte factor" op de korrel nemen. Leveranciers van populaire tools (zoals TOPdesk, Clientele, BPM|one en MAVIM) zijn zeer gelukkig met de methode, en bieden standaardversies aan, met veel kortere implementatietijden en kostenreductie als gevolg. Enkele tientallen dienstverleners brengen de ISM-methode al in praktijk, waaronder Inter Access, Ordina, Happy Customers, DeltaIsis, etc..

In de workshop is een demonstratie opgenomen van de werkwijze bij een ISM-gebruiker, die is gebaseerd op de integratie van twee van de meestvoorkomende tools, TOPdesk en MAVIM. De inrichting van ISM kan worden gebaseerd op iedere combinatie van aanwezige tools.

De ISM-methode leent zich uitstekend voor reorganisaties, fusies, en opstartende organisaties, waarbij nieuwe afspraken over de werkwijze moeten worden ingevoerd. De standaardisatie van het ISM-instrumentarium ondersteunt een snelle besluitvorming, omdat langdurige discussies over standaardzaken worden vermeden. Weerstanden tegen verandering van de oude werkwijze worden eenvoudiger overwonnen vanwege het hoge gehalte aan standaardisatie vooraf. Bij het gebruik van de methode wordt een nieuwe (SSC-)organisatie snel gecoacht in de richting van het werkelijk managen van de uitdagingen, in een kortcyclische stapsgewijze aanpak. Die stapsgewijze aanpak ondersteunt lokale keuzes voor verbeterdoelen, en lokale prioriteiten.

De ISM-methode gaat alleen in op het *managen* van IT-beheerorganisaties. De invulling van de organisatiestructuur, en de keuzes van lokale infrastructuren blijven 'as is'. De toepassing van ISM stelt organisaties echter snel in staat om naar eigen inzicht in beide domeinen verbeteringen aan te brengen. Binnen enkele maanden zijn de eerste blijvende verbeteringen met ISM *geborgd*. Binnen een jaar kan een organisatie zich laten toetsen tegen gangbare standaarden. ISM sluit uitstekend aan bij de richtlijnen voor gemeenten zoals in bv GEMMA verwoord.

Over de spreker

Jan van Bon is al twintig jaar een van de gangmakers in de wereld van IT-beheer. Als hoofdredacteur van talloze instructieve boeken over IT-management, als programmamanager van vele congressen, en als aanjager van verbeterprojecten. Zijn kennis en die van vele anderen is nu opgenomen in een gestandaardiseerde aanpak voor de besturing van IT-beheerorganisaties.