

Compendium

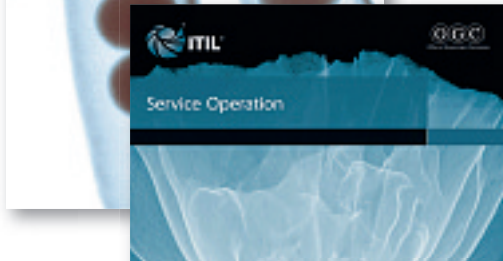
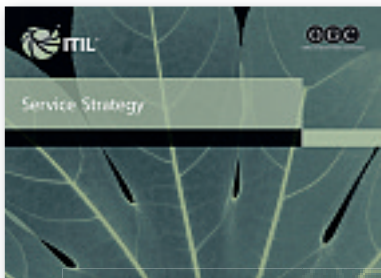
ITIL V3 – Bedrijfsresultaten optimaliseren



Service management



U kunt veranderingen laten slagen



ITIL V3 biedt de moderne gebruiker van servicemanagement een nieuwe en verbeterde rol, een kans om naar voren te stappen en deel te nemen aan het strategische management in zijn bedrijf. Dit is de drijvende kracht en het constante leidmotief van V3. Lees hieronder hoe dit in de praktijk wordt gebracht dankzij de nieuwe boeken en de enorm uitgebreide reeks ondersteunende diensten.

Welke richting gaat servicemanagement op? De storm van publiciteit die loskwam rondom de nieuwe ITIL Versie 3 bemoeilijkt het onderscheiden van de nieuwe horizonnen. Dit is geen verrassing. ITIL kan zo eenvoudig zijn als het aanmaken van het juiste change-controlformulier of net zo complex als het veranderen van natuurlijk gedrag bij mensen. Hoe kunt u het nieuwe denken activeren? Welke voordelen biedt dit voor uw organisatie? Welk effect heeft het op u en uw mensen? Wat betekent dit voor loopbanen en levens?

Als eerste moet u de storm doorstaan. ITIL V3 is geen snelle oplossing. Het is geen oplossing in een doosje. U koopt het niet in standaardverpakking en vervangt V2 ermee. Het is een evolutie van 'best practices' en destillatie van de gezondste methodes om IT te beheren.

In ITIL V3 is veel van de inhoud van V2, die IT-managers toonde hoe ze de activiteiten van hun afdeling het beste kunnen organiseren, behouden gebleven. V3 verandert de nadruk en kijkt extern naar klanten in plaats van intern naar collega's. De volgende vraag wordt beantwoord: Hoe kan IT een betere service bieden aan de hele organisatie en bijdragen aan het verwezenlijken van gezamenlijke bedrijfsdoelen?

Tot nu toe beschouwden de meeste mensen ITIL als een manier om geforceerd kwaliteit aan IT-activiteiten toe te voegen. Voorspelbare en consistente processen verlagen het risico en verbeteren de controle. Maar dit is mogelijk alleen handig voor

Cover-afbeeldingen ITIL V3

© Crown Copyright 2007
Gereproduceerd onder licentie van OGC

bredero doelen zoals kostenbesparing. Het eenvoudigweg procesmatig organiseren van activiteiten zegt niets over de waarde van die activiteiten in de wereld buiten de organisatie. "Je kunt je activiteiten perfect op orde hebben en nog steeds rommel produceren," aldus Jeroen Bronkhorst van HP.

Het nieuwe aan V3 is dat de processen die erin worden beschreven, zijn ontworpen om IT te helpen besturen en strategische input in het bedrijf te stoppen. Het spreekt de taal van het bedrijf en biedt IT-mensen de tools om de financiële waarde van hun bijdrage aan gezamenlijke doelen te meten en beschrijven. En nu is er eindelijk een advies voor de organisatie van IT waarmee u de ROI kunt demonstreren.

Ga naar Compendium Online voor een uitgebreide collectie aan gratis ITIL V3 materialen:
www.hp.com/eur/itsm

Bronkhorst, IT-servicemanagement-programmamanager in de consulting- en integratiegroep van HP Services, is tevens lid van het redactieteam van ITIL V3 – hij is een van de mensen van HP die een bijdrage heeft geleverd. HP heeft deelgenomen aan adviesworkshops, schreef een van de vijf boeken, werkte de belangrijkste verklarende woordenlijst bij en nam deel aan het advies- en redactie-bestuur. Deze deelname weerspiegelt de langdurige ondersteuning van HP voor ITIL en haar geweldige ervaring met IT-servicemanagement.

Als we deze ervaring destilleren, krijgen we twee belangrijke punten die u helpen te begrijpen welke koers ITIL u laat varen. Allereerst moet u ervoor zorgen dat er een business case is voor de integratie. ITIL vraagt inspanning en investering, dus het is van essentieel belang dat u de verbeteringen in kosten en kwaliteit kunt meten. U loopt kans op een teleurstelling als u alleen maar hoopt dat 'alles beter zal gaan'.

Ten tweede moet u alle onderdelen zorgvuldig kiezen – software, consulting, opleiding en documentatie – zodat deze volledig worden geïntegreerd en passen bij de proceskaarten. Gebruik bovendien de ervaring van anderen om weerstand tegen verandering weg te nemen.

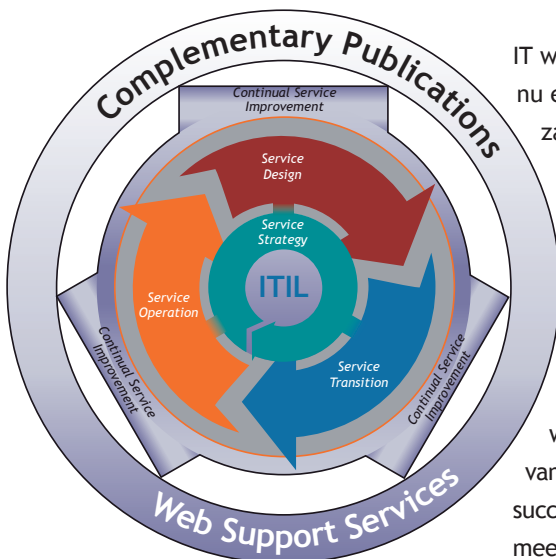
DE VIJF FASES VAN DE SERVICE LIFECYCLE

ITIL V3 heeft een holistische kijk op de service lifecycle. De vijf kernboeken van de Library zijn gekoppeld aan deze vijf fases.

- + **Service Strategy** voor praktische besluitvorming. In dit boek worden de rollen en vereisten van IT genoemd en beschreven voor het succes van een bedrijf.
- + **Service Design** biedt een pragmatische blauwdruk voor service. IT ontwerpt beheersbare en kostenbesparende diensten waarvan de functies en prestaties voldoen aan de bedrijfsbehoeften.
- + **Service Transition** voor verbetering van managementverandering, risicovermindering en kwaliteitsgarantie. De services worden op gecontroleerde wijze getest en ingevoerd. IT reageert op de vereiste veranderingen. Het resultaat: een slagvaardigere en sneller reagerende organisatie.
- + **Service Operation** voor stabiele en toch snel reagerende diensten, met ondersteuning en levering van operationele diensten. In Operation wordt een balans gevonden tussen de levering van het ontwerp (stabiliteit) en de reactie op verandering (flexibiliteit).
- + **Continual Service Improvement** met metingen die werken. Bewaken en meten van de kwaliteit van diensten en hun kosten. Het doel is om de kwaliteit te verhogen en kosten te verlagen, en tegelijkertijd op één lijn te blijven met de bedrijfsbehoeften.

Een nieuwe helderheid en groter bereik voor IT-servicemanagement

De auteurs van ITIL V3 zijn van mening dat de lifecycle aanpak voor servicemanagement intuïtiever is en ervoor zorgt dat IT-personeel en de andere bedrijfsonderdelen elkaar beter begrijpen. Welke gevolgen hebben de veranderingen op de bestaande ITSM-praktijk? HP expert David Cannon licht toe.



© Crown copyright 2007, toestemming voor gebruik

De lifecycle van ITIL

De veranderingen zijn evolutionair en bouwen voort op de bestaande operationele ITSM. De belangrijkste concepten zijn in V3 bewaard gebleven.

Veel van de begeleiding uit V2 is onveranderd gebleven. Het schrappen van bestaande operationele processen, nieuwe procesontwikkeling en opleidingsprogramma's is niet nodig.

IT wordt volwassener en speelt nu een steeds grotere rol op vele zakelijke gebieden. In sommige gevallen heeft het bedrijven getransformeerd. Bijna iedere bank en verzekeraar bieden hun klanten online diensten. Veel detailhandelaren zouden niet kunnen bestaan zonder internet. En IT verandert ook de manier waarop overheden werken. De rol van IT wordt vaak onderschat bij deze successen. Gebruikers van IT moeten meer vertrouwen krijgen in hun eigen mogelijkheden naar voren te treden en een strategische rol te spelen, aldus David Cannon van HP, een van de auteurs van het boek *Service Operation*.

Hoewel IT steeds meer invloed en een grotere output heeft, omvat V3 minder boeken. Er zijn nu nog maar vijf boeken vergeleken met de acht van V2, maar ze worden allemaal als 'kern' beschouwd. Ze zijn bedoeld als serie die de lifecycle van servicemanagement volgt en niet als afzonderlijke delen die individuele 'silo's' van praktijken beschrijven.

In *Service Strategy* wordt beschreven hoe IT wordt beheerd als een strategisch onderdeel van het bedrijf en welke tastbare bijdrage het levert voor de waarde van het bedrijf. Dit boek bevat onder andere Financieel Management.

“Gebruikers van IT moeten vertrouwen hebben in hun eigen bekwaamheid”

De praktijk hiervan is uitgebreid van het verantwoordelijk van uitgaven naar het evalueren van investeringen en het meten van de ROI.

In *Service Design* wordt beschreven hoe men services kan ontwikkelen die voldoen aan de bedrijfsdoelstellingen en hoe men ervoor kan zorgen dat ze doen wat we willen. Het bevat onder andere Availability and Capacity Management, maar Security Management en Supplier Management vormen de kern. In *Service Portfolio* worden alle services beschreven die mogelijk voldoen aan de genoemde strategieën en in *Service*

- ⊕ **Service lifecycle** De V3 core library bestaat nu uit vijf boeken op basis van de end-to-end IT-service lifecycle. De holistische benadering maakt ITSM eenvoudiger en intuïtiever en weerspiegelt hoe servicemanagement in de praktijk werkt.
- ⊕ **Zakelijke waarde** ITIL V3 richt zich op zakelijke doelen - integratie van IT-diensten in het bedrijf en IT als een bedrijf runnen. Het laat u zien hoe u IT-waarde kunt meten en duidelijk aan bedrijfsmanagers kunt communiceren en zorgt ervoor dat het personeel zich richt op activiteiten die zakelijke waarde genereren.
- ⊕ **Specifieke begeleiding** Terwijl V2 u vertelde wat u moet doen, laat V3 u zien hoe u het moet doen. Het biedt u tools voor het formuleren van waardevoorstellen, laat u zien hoe IT bijdraagt aan zakelijke doelen, berekent de ROI van zakelijke diensten, meet en vergelijkt serviceverbetering en meet de volwassenheid van serviceprocessen.
- ⊕ **Naleving en Governance** Dankzij de begeleiding van experts kunt u een duidelijk plan uiteenzetten en naleving van de huidige wetgeving en Governance-voorschriften als Sarbanes-Oxley en Basel II verwezenlijken.
- ⊕ **Afstemming met andere 'best practices' en standaarden** Er is ondersteuning ingebouwd voor ISO/IEC 20000, Application Services Library, Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), Six Sigma en andere 'best practices'. Dit helpt de betrokkenheid en steun van het management voor ITIL-ITSM-initiatieven te waarborgen.
- ⊕ **Industrie- en onderwerpspecifieke begeleiding** Uitvoerige begeleiding, bijvoorbeeld met sjablonen, laat u zien hoe ITIL moet worden ingevoerd in specifieke verticale markten en industrieën. Process Relationship Maps bevorderen heldere communicatie tussen alle betrokkenen bij de verbetering van de IT-activiteiten.
- ⊕ **Servicestrategieën** Nieuwe V3-onderwerpen betreffen onder andere servicemanagement-strategieën voor uitbesteding, co-sourcing en gedeelde servicemodellen.
- ⊕ **Uw eigen databank met praktische kennis** ITIL V3 bouwt voort op V2 met een enorm uitgebreid, geavanceerd kennissysteem voor servicemanagement dat de huidige praktijk vastlegt en proactief servicemanagement ondersteunt.

Catalog worden alle services vermeld die momenteel worden geboden.

Service Transition biedt een nieuwe aanpak voor Change Management en begint eerder in de cyclus. Release and Deployment Management bieden aanzienlijke veranderingen die erkennen dat het complexer is dan men voorheen dacht. In een geavanceerd kennissysteem voor servicemanagement wordt kennis van de IT-services vastgelegd en bewaard.

In *Service Operation* wordt afgestapt van het verschil tussen het beheer van services en infrastructuur zoals dat in V2 het geval was. Incident and Problem Management blijven een

belangrijk onderdeel van het beheer van uitzonderingen en er is een Event Management-proces toegevoegd. Request Fulfillment is toegevoegd om een onderscheid te maken tussen een Service Request en een Incident.

In *Service Operations* wordt duidelijk wie welk proces beheert. Het deel Service Desk is uitgebreid met drie nieuwe functies. In Technical Management worden infrastructuur en netwerken beschreven en dit wordt uitgevoerd door systeembeheerders en architecten. Application Management vereist andere, gespecialiseerde vaardigheden. IT Operations Management bestaat uit de dagelijkse

werkzaamheden om systemen operationeel te houden.

In het laatste boek *Continual Service Improvement* worden de processen voor het evalueren en verbeteren van de geboden diensten toegelicht. Dit werd in V2 her en der al gedaan, maar nu is er een heel boek aan gewijd. Er wordt begeleiding geboden voor het beoordelen van de gereedheid van processen, de integratie van traditioneel afzonderlijke functies en het stellen van procesverbeteringsdoelen en prioriteiten.

Ga voor meer informatie over ITSM naar:



www.hp.com/eur/itsm



Vijf kritieke vragen voor uw ITIL-service-provider

1 Welke ervaring hebt u met het werken in een IT-omgeving met meerdere bronnen?

Het beheer van verschillende outsourcing partner kan tijdrovend, complex en kostbaar zijn. U wilt een partner die met u en anderen in uw ecosystem kan communiceren, zodat de taak op de juiste manier wordt uitgevoerd. Kunnen ze conflicten verhelpen, zich aanpassen aan veranderende bedrijfsomstandigheden en werken aan gezamenlijke zakelijke en IT-doelen?

2 Zijn uw technici ITIL-opgeleid en -bevoegd?

Kennen ze op ITIL gebaseerde 'best practices' en ITSM echt? ITIL-certificering vraagt veel en vereist rigoureuze training bestaande uit lessen, oefeningen en examens. Het certificaat ITIL Manager geeft aan dat de technicus een degelijke kennis van de 'best practices' voor ITSM heeft en dat hij deze onmiddellijk op bepaalde niveaus kan toepassen.

3 Welke ITSM-oplossingen biedt u - ontwerp-services, managementsoftware, cursussen?

Uw IT-organisatie wordt gemeten aan de hand van de kwaliteit en kosten van de IT-services die u levert voor

uw bedrijf. Kan uw serviceprovider u effectief helpen de mensen, processen en technologie te beheren die van invloed zijn op IT-activiteiten?

4 Welke ervaring hebt u op het gebied van de invoering van ITSM-programma's voor klanten?

Ervaring met de invoering van ITSM-programma's is van essentieel belang. Een goede ITIL-planning bespaart tijd en geld en zet u op de juiste koers zodat u kunt inspelen op veranderingen. Slecht geplande IT-processen ondermijnen de effectiviteit van een organisatie: naar schatting 80% van de ongeplande uitvaltijd is het gevolg van problemen met mensen en processen.

5 Kunt u een holistische oplossing bieden voor ITIL en ITSM?

Een aantal IT-leveranciers kan ITIL ontwerpen en invoeren, maar slechts weinig leveranciers kunnen een complete oplossing bieden. Zoek een IT-leverancier die u gedurende de gehele lifecycle van IT kan ondersteunen. Zoals de IT-managers van multi-sourced organisaties ervaren, is actieve Governance van essentieel belang voor activiteiten. Een solide Governance-structuur is de basis voor effectieve uitbesteding.

UITGEVERSTEAM

IDG Business Media GmbH
Lyonel-Feininger-Str. 26
80807 München
Duitsland
Tel. +49 89 36086-0
Fax +49 89 36086-195
www.idgmedia.de

York von Heimburg
Algemeen directeur
Michael Beilfuss
Uitgeverij Computerwoche
Oliver Fahle
Reclamemanager
Achim Schäfers
Directeur verkoop

Editorial
Martin Hayman
The Rewrite Company
18 Birchington Road
London NW6 4LJ
Verenigd Koninkrijk
Tel. +44 20 7372 5506
www.rewrite.co.uk

Lay-out en design
Storymaker GmbH &
Die Kavallerie GmbH,
Tübingen
www.storymaker.de
www.diekavallerie.de

Druk
Mayr Miesbach GmbH
Am Windfeld 15
83714 Miesbach
Duitsland

TIPS VAN EXPERTS OVER DE INZET VAN ITIL

- ⊕ Hoe afhankelijker uw organisatie is van IT, des te hoger de mogelijke besparingen en kwaliteitsvoordelen die ITIL kan bieden.
- ⊕ Het is eenvoudiger om een ITIL-plan geaccepteerd te krijgen in geval van een verregaande organisatorische verandering zoals een fusie, overname of spin-off.
- ⊕ Opzetten ITIL case – een campagne voor de buy-in van het management is erg belangrijk.
- ⊕ ITIL vraagt om tijd en betrokkenheid – maak een realistische planning en zorg dat het juiste personeel klaarstaat voordat u begint.
- ⊕ Grondig geïmplementeerd methodisch procesontwerp bereidt uw organisatie voor op bekende en nieuwe uitdagingen die voortkomen uit=de veranderende regelgeving.
- ⊕ Organisaties zijn dynamisch: gebruik ITIL om de ITIL-processen zelf te veranderen en ontwikkelen.
- ⊕ Nauwe aansluiting tussen Portfolio Management en Service Operations zorgt voor continue kwaliteitsverbetering.
- ⊕ Investeren in goede ITIL-training voor iedereen – uw personeel presteert beter en ze weten dat het heel goed staat op hun CV.
- ⊕ HR erbij betrekken – zorg dat de rollen van servicemanagement centraal staan in functieomschrijvingen en maak hiervan de basis voor functioneringsbeoordelingen van personeel.

Governance – het thema voor grote organisaties

IT-Governance is een belangrijk thema voor grote organisaties, met name als ze meerdere serviceproviders voor IT hebben.

ITIL biedt rigoureuze mechanismen voor Governance om ervoor te zorgen dat alle serviceproviders dezelfde processen gebruiken – dit is de sleutel voor het verwezenlijken van servicekwaliteit en het koppelen van IT en zakelijke doelstellingen aan meetbare resultaten.

De ‘best practices’ voor Governance zijn afgeleid van wereldwijde ervaring in alle sectoren. Het wordt ondersteund door een uitgebreid kwalificatieschema, goedgekeurde opleidingsorganisaties en invoerings- en beoordelingstools.

ITIL is in de jaren tachtig ontwikkeld door de Britse regering en is nu gewild bij Amerikaanse bedrijven. De Amerikaanse autogigant General Motors is de grootste Amerikaanse organisatie die overstapt op ITIL. Toen GM in 2006 een van de grootste outsourcing deals in de geschiedenis toewees, richtte het zich tot HP voor ITIL-gebaseerde processen voor serviceondersteuning, servicelevering, beveiliging en naleving.

GM gebruikte ITIL om kosten te besparen, IT-services te verbeteren via ‘best practices’ en de productiviteit te verhogen door een algemene IT-taal te bieden. Dit heeft andere klanten van HP ertoe aangezet om ITIL te integreren in hun organisatie – Forrester Research verwacht dat 80 procent van de Global 2000 (de 2000 grootste bedrijven in de wereld volgens het tijdschrift Forbes) het framework in 2010 hebben ingevoerd. De interesse in IT-servicemanagement (ITSM) neemt ook toe.

Ontdek de laatste meningen over IT-Governance op:

 www.hp.com/eur/itsm

HP transformeert de softwareportfolio en leidt de weg naar het nieuwe ITSM-tijdperk

HP begroette de lancering van ITIL V3 in haar eigen pakket en kondigde verbeteringen voor haar hele servicemanagement-portfolio aan. HP heeft een belangrijke rol gespeeld bij de vormgeving van de nieuwe standaard, dus als u kiest voor een HP-oplossing wordt u mogelijk te woord gestaan door een van de schrijvers van ITIL!

Terwijl ITIL de nieuwe standaard in mei 2007 lanceerde, vernieuwde HP haar complete aanbod voor servicemanagement – de laatste fase in de periode van vijftien jaar dat HP betrokken was bij ITSM.

HP is een pionier op het gebied van servicemanagement. Deze ervaring is te zien in ITIL V3. David Cannon en David Wheeldon, HP consultants, hebben samen *Service Operation* geschreven. Jeroen Bronkhorst van HP ontwikkelde de ITIL V3-proceskaarten. Stuart Rance en Ashley Hanna zijn verantwoordelijk voor de verklarende *woordenlijst*.

Deze mensen zijn slechts een paar uit de vele gebruikers van ITSM die hebben meegewerkt aan de transformatie van HP's portfolio voor het tijdperk V3.

De verbeteringen van het servicemanagement-portfolio van HP bestaan uit:

BTO Software: ons brede aanbod van Servicemanagement, Project and Portfolio Management, Change and Configuration and Quality Management zijn nauwgezet uitgelijnd met de nieuwe ITIL V3-concepten van servicestrategie, ontwerp en overgang alsook de

specifieke functionaliteit die ITIL vereiste.

Education Services: HP is een van de eerste leveranciers die certificerings- en simulatiecursussen voor ITIL V3 biedt die IT-professionals helpen de overstap van V2 naar V3 te maken. Deze cursussen zijn sinds het einde van het tweede kwartaal van 2007 beschikbaar.

Consulting Services: nieuwe HP IT Service Management Assessment Services en HP Improvement Services analyseren lopende processen en worden vergeleken met 'best practices' van ITIL V3.

OPTIMALISERING VAN BEDRIJFSTECHNOLOGIE: VAN HORIZON TOT HORIZON

De oplossingen van HP BTO combineren de softwareportfolio met HP Services en leveren complete end-to-end oplossingen. Als klant van HP hebt u overal ter wereld toegang tot ondersteuning door experts op basis van:

- ⊕ ervaring met meer dan 1000 transformatieprojecten;
- ⊕ meer dan 5000 ITIL-gecertificeerde professionals in meer dan 170 landen;
- ⊕ meer dan 15 jaar ervaring met ITSM;
- ⊕ meer dan 80 opleidingscentra die tevens bevoegde ITIL-examen centra zijn;
- ⊕ ervaring met de opleiding van meer dan 100.000 IT-professionals in ITIL/ITSM en HP Software;
- ⊕ betrokkenheid bij de vaststelling van ISO/IEC 20000 en andere standaarden;
- ⊕ lidmaatschap/management, oprichters van itSMF-afdelingen over de hele wereld.

Upgrade uw loopbaan met een HP-opleiding



De nieuwe ITSM daagt gebruikers uit om nog beter te presteren - hun potentieel te benutten, hun waarde te bewijzen en strategisch leiderschap te tonen. Hoogwaardige opleiding is de sleutel tot een effectieve respons op deze uitdaging. Managers willen antwoord op kritieke vragen als:

- ⊕ Waar begin ik met training?
- ⊕ Hoe moet ik ITIL-vaardigheden, -kennis en -certificering op elkaar afstemmen?
- ⊕ Hoe moet ik de cultuur van mijn organisatie transformeren om nog meer voordeel uit ITSM te halen?

HP Education biedt een keur aan ITIL-cursussen gebaseerd op de ITSM-praktijk. En onze bijdrage aan de nieuwe boeken betekende ook dat we nieuw lesmateriaal konden ontwikkelen. Slechts enkele dagen na de officiële publicatie van de nieuwe boeken zaten de ijverige kandidaten al hun V3-vaardigheden te oefenen in de workshops van HP.

De veranderingen in V3 zijn omvangrijk, maar gelukkig hebben de auteurs veel aandacht aan continuïteit besteed. Zoals we al hebben gezien, is het grootste gedeelte van V2 opgenomen in V3. De vaardigheden van het oude tijdperk blijven hun waarde behouden. En, belangrijker nog, het proces voor de migratie van die vaardigheden in het nieuwe tijdperk is goed

in kaart gebracht. Voor het einde van 2007 moet HP in staat zijn V2-naar-V3-overbruggingscursussen te bieden op alle certificeringsniveaus.

HP zet zich volledig in om cursussen op maat te ontwerpen die passen bij de behoeften van alle betrokkenen bij ITSM, van een halve dag kennismaking voor directeuren tot een intensieve vijfdaagse opleiding (inclusief examen) voor het nieuwe Advanced certificaat. Dit omvat veel meer en heeft een veel groter bereik dan voorheen, omdat dit het omvangrijke bereik van ITIL V3 weerspiegelt. De op punten gebaseerde aanpak geeft gewicht aan de ervaring van gebruikers die met V2 hebben gewerkt op een gevorderd niveau, en biedt tegelijkertijd nieuwe gebruikers de mogelijkheid om snel vooruitgang te boeken.

De opleidingsoplossingen van HP worden continu gewijzigd en vernieuwd. Een van de eerste cursussen die een V3-makeover kreeg, is de zeer populaire ITIL-introductiecursus High Performance voor beginners, een motorracesimulatie. Studenten in een traditioneel leslokaal kunnen moeite hebben om het omvangrijke bereik van V3 te begrijpen. Ervaringsgericht leren met behulp van simulatie is een frisse en nieuwe aanpak en kan het volgende bevorderen:

- ⊕ snellere acceptatie van ITIL V3 onder het grote publiek;

- ⊕ snelle kennismaking met nieuwe concepten en terminologieën;
- ⊕ aanzienlijk hogere betrokkenheid en behoud van de stof.

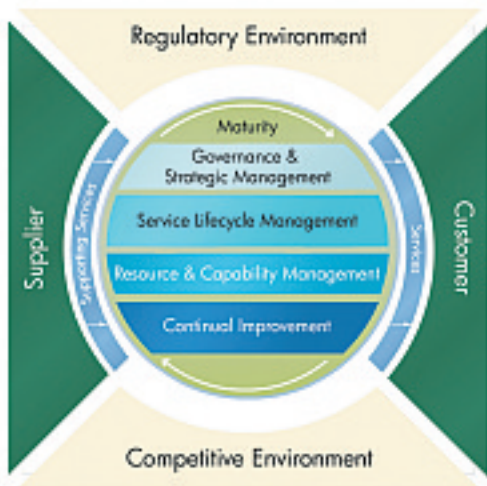
Alle managers die overwegen om ITIL in te voeren, moeten zorgvuldig overwegen welke invloed de verandering op hun personeel heeft. Een recent onderzoek onder IT-directeuren en -managers concludeerde dat vier van de vijf managers die V3 willen gaan gebruiken ervan overtuigd zijn dat problemen met mensen de belangrijkste hindernis voor succes is. Door de bevordering van communicatie en het verminderen van de complexiteit kan ervaringsgericht leren deze hindernissen wegnemen.

HP Education is volledig goedgekeurd door de examencommissies EXIN en ISEB. HP Consulting kan u advies geven over de ITSM-competentie die u nodig hebt en u helpen bij het bepalen van een opleidingsoplossing die voldoet aan die behoeften.

HP Software helpt u erbij alles in werking te zetten dankzij een vernieuwde portfolio van producten die geïntegreerd zijn in de lifecycle van ITIL V3. Deze producten verleggen de grenzen van ITSM en positioneren servicemanagement weer in het centrum van de bedrijfsstrategie.

Nieuw HP Framework: strategie afstemmen, automatiseren en accelereren in de toekomst!

Hoe kunnen IT-managers kosten verlagen, de kwaliteit verhogen en concurrentievoordeel leveren tegen een achtergrond van meerdere standaarden voor governance, beveiliging en compliance? HP heeft kunnen putten uit een schat aan ervaring en expertise en heeft een nieuw, geïntegreerd Service Management Framework gecreëerd dat alles combineert.



De level-1 bouwstenen van het framework vertegenwoordigen de hoofdcomponenten voor de bouw en het gebruik van een servicemanagementsysteem dat de beste in zijn klasse is. Iedere bouwsteen behelst 'best practices' uit de branche en de onderdelen kunnen worden gekoppeld aan de juiste bronnen.

De rol van IT evolueert. Servicemanagement draait nu om de business, niet meer alleen om IT. De prestatie wordt beoordeeld aan de hand van bedrijfsresultaten, niet van IT-resultaten. Zoals we hebben gezien, is ITIL V3 een enorme boost voor servicemanagement, waarin de praktijk nauw wordt afgestemd op de nieuwe realiteit.

Met al zijn voordelen is ITIL echter niet de enige mogelijkheid. De wereldwijde zakelijke omgeving is immers complex. Een geïntegreerd managementsysteem moet veelomvattend zijn om als nuttige tool voor strategie te dienen. Het moet onder andere practice-methodologieën als COBIT en CMMI, en belangrijke standaarden als ISO 9001, ISO/IEC 20000 en ISO/IEC 27001 bevatten. Van bovenaf bekeken moet een geïntegreerd servicemanagementsysteem zich op het volgende richten:

- ⊕ governance en naleving;
- ⊕ visie en beleid;
- ⊕ organisatieontwerp;
- ⊕ rollen en verantwoordelijkheden;
- ⊕ processen;

- ⊕ metingen, rapportage en verbetering.

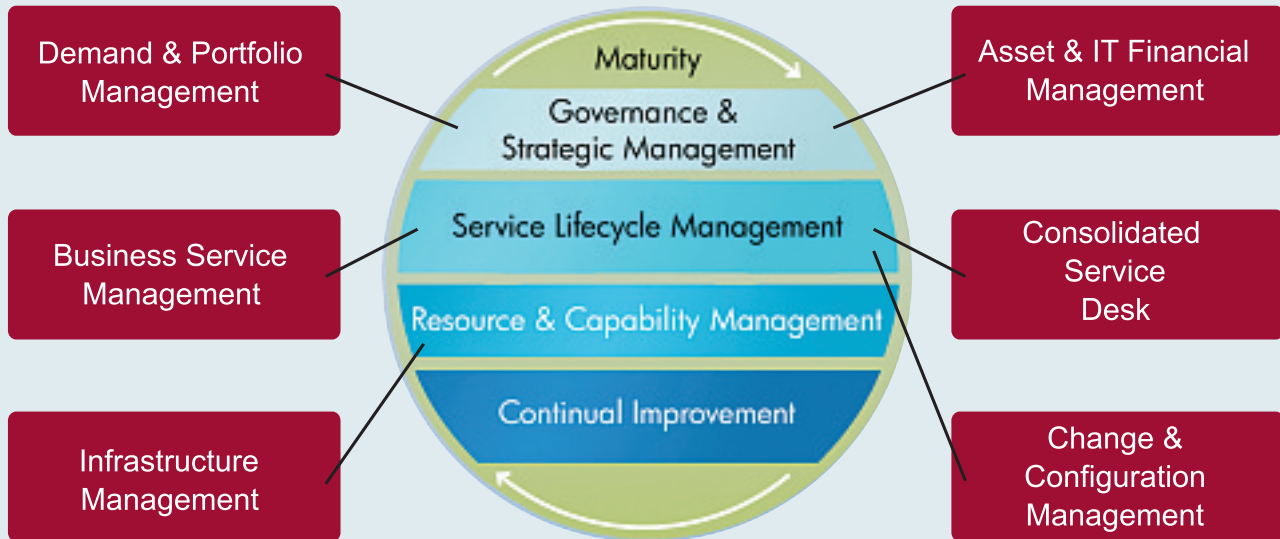
Om aan deze brede behoeften te kunnen voldoen, werken topmedewerkers van HP onvermoeibaar samen om een nieuw, multidimensionaal model voor enterprise IT te bouwen. Kort na het debuut van ITIL V3 demonstreerde HP al de eerste resultaten.

Het nieuwe HP Service Management Framework bouwt voort op het bekende HP ITSM Reference Model, dat is gebouwd op de praktijk van ITIL V2. Het werkt als een eenvoudige wegenkaart en biedt uitvoerige begeleiding bij invoering en gebruik. Organisaties die hun IT willen transformeren, merken dat het alles biedt wat ze nodig hebben voor de reis. Maar het nieuwe framework gaat nog verder dan zijn voorgangers. Het is gepositioneerd op een nog hoger niveau en biedt een panoramisch gezichtspunt voor zichtbaarheid in strategische keuzen op de lange termijn.

Naleving van voorschriften en certificering vallen onder de meest hardnekkige strategische uitdagingen

HP SERVICE MANAGEMENT SOLUTIONS UITGELIJD MET BOUWSTENEN VAN HET FRAMEWORK

- ⊕ **Demand and Portfolio Management**
Het prioriteren van projecten ten opzichte van bedrijfsdoelen automatiseren en het herkennen van kritieke hulpbronnen
- ⊕ **Asset and IT Financial Management** Activa gedurende hun hele lifecycle controleren
- ⊕ **Infrastructure Management** Kosten besparen dankzij automatiseringen en elementmanagement
- ⊕ **Business Service Management** De onderlinge verbinding van kritieke bedrijfsprocessen en gerelateerde IT-services herkennen en beheren
- ⊕ **Consolidated Service Desk** Servicedeskprocessen automatiseren
- ⊕ **Change and Configuration Management** Veranderingsprocessen invoeren en verbeteren



waarmee leiders van IT en bedrijven te maken hebben. In de afgelopen vijf jaar is er een vloedgolf van nieuwe wetten gekomen die bedrijven reguleren. Niet-naleving kan ernstige nadelige gevolgen hebben voor een bedrijf en zijn financiële functionarissen. Het HP Service Management Framework ondersteunt zowel de controledoelstellingen van COBIT (voor naleving van Sarbanes-Oxley) en de certificeringscriteria van ISO 20000.

Continue en meetbare verbetering in snelheid en kwaliteit van IT-diensten is een hoge prioriteit voor de meeste CIO's. Het HP Service Management Framework toont welke processen momenteel worden gebruikt en laat het personeel de status, waarde en relatie met andere belangrijke IT-processen beoordelen. Het is een tool voor het vaststellen van een gewenst eindpunt en

het plannen van de benodigde stappen om het doel te bereiken.

Inspanningen en kosten zijn van gelijkwaardig belang bij het verlagen van het risico van IT-services. Verkleining van dit risico is veel waarschijnlijker wanneer IT functioneert als een business unit met duidelijke doelstellingen. Het framework biedt een gezamenlijke taal zodat mensen effectiever samenwerken om zakelijke waarde te genereren.

Het framework brengt tevens de 'best practices' in kaart waarmee de werkinspanningen kunnen worden geprioriteerd. Het legt relaties en koppelingen bloot en stelt IT in staat de impact en waarde van de ene aanpak ten opzichte van een andere te beoordelen.

Het kan tevens bijdragen aan het vaststellen waar technologieën moeten

worden toegepast. Dankzij onderzoek van het model en analyse van hand-offs en integratiepunten kan IT zich richten op tijdbesparende technologieën daar waar ze het meest waardevol zijn.

Het framework helpt tevens bij het nemen van strategische beslissingen over meerdere IT-hulpbronnen. Het bepalen van de juiste mix van insourcing en outsourcing is vaak een uitdaging. Het framework helpt managers de kerncompetenties beter begrijpen, zodat ze beter geïnformeerde keuzen maken in outsourcing.

Kortom, het HP Service Management Framework is een wegenkaart die alle belangrijke standaarden en 'best practices' samenvoegt in één enkel, geïntegreerd servicemanagement-systeem dat belangrijk advies en begeleiding biedt voor de inhoud van de belangrijke waarden.



We hebben de IT op zijn kop gezet. Een ware ommekeer voor de IT-regels. IT gaat niet langer over beschikbaarheid en connectiviteit. IT helpt nu bedrijven om hun ROI te verbeteren, de risico's laag en de winst hoog te houden. IT is niet langer een kost, het is een investering. Het is nu tijd om uw IT te runnen als een bedrijf. En informatietechnologie wordt vanaf nu bedrijfstechnologie. Kijk voor meer informatie op hp.com/go/software. Technology for better business outcomes.

