

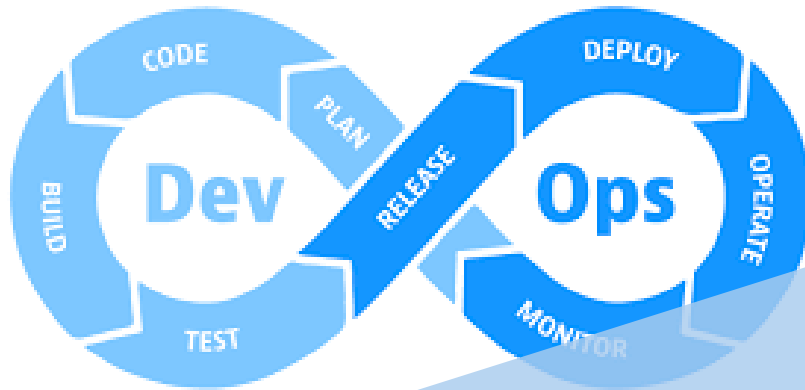


“All models are wrong,
but some are useful”

George E. P. Box

Wim Hoving

Veel mooie modellen en methoden



Doel?
Excellente diensten door goede samenwerking
van mensen (en afspraken en tools)



Veel mooie modellen en methoden



Succesvol?

- Wel op congressen en showcases
- Maar veel organisaties worstelen

IT4IT

CBM

VeriSM

ISM

Wim Hoving

- Drent
- Idealist en optimist
- Systeembeheerder (VAX-VMS)
- Teamleider-manager
- Ondernemer – vanaf 1998
- Ontwikkelaar – De ISM-methode
- Schrijver – artikelen, boeken, blogs
- Mens

*“Resultaatgericht verbinder
van mensen en methoden”*



[Linkedin.com/in/wimhoving](https://www.linkedin.com/in/wimhoving)

Nog 25 minuten om alles te vertellen.....

1. Waar zijn we mee bezig?
2. De kracht en zwakte van modellen
3. Faal en succesfactoren in de modellen
4. Oplossingen
5. Conclusies
6. Vragen



Waar zijn we mee bezig?

Dienstverlening die tot waarde leidt

Het serviceconcept wordt slecht begrepen:

- Verschuivend beeld;
 - van systemen en producten naar end-to-end services
 - van output naar outcome en experience
 - van kosten naar waarde
- Diensten zijn het gevolg van samenwerking
 - ketens van hard-, software en (deel)diensten
 - ketens van mensen bij interne en externe partijen
 - klant is actief onderdeel servicecreatie (0^e-lijns support)

“IT Service Management is het organiseren van de samenwerking van mensen”

De kracht en zwakte

Kracht:

- Doel en klantgericht, rationeel, vernieuwend, positief
- Standaard
- Verleidelijk en onweerstaanbaar, wie wil geen DevOps of agile?

“waarde bewijst zich in de toepassing en wordt bepaald door de klant”

Zwakte:

- Complex voor leiders en professionals
- Gaan uit van correcte toepassing, kwetsbaar bij interrupties
- Kwetsbaar door veel componenten in de ketens
- Gaan uit van rollen, niet van mensen!

De mens centraal

If you can't staff
the solution,
you don't have
a solution

wim hoving

©servitect bv



EVERYBODY IS A GENIUS
BUT IF YOU JUDGE A FISH
BY ITS ABILITY TO CLIMB A TREE
IT WILL LIVE ITS WHOLE LIFE
BELIEVING THAT IT IS STUPID

- ALBERT EINSTEIN

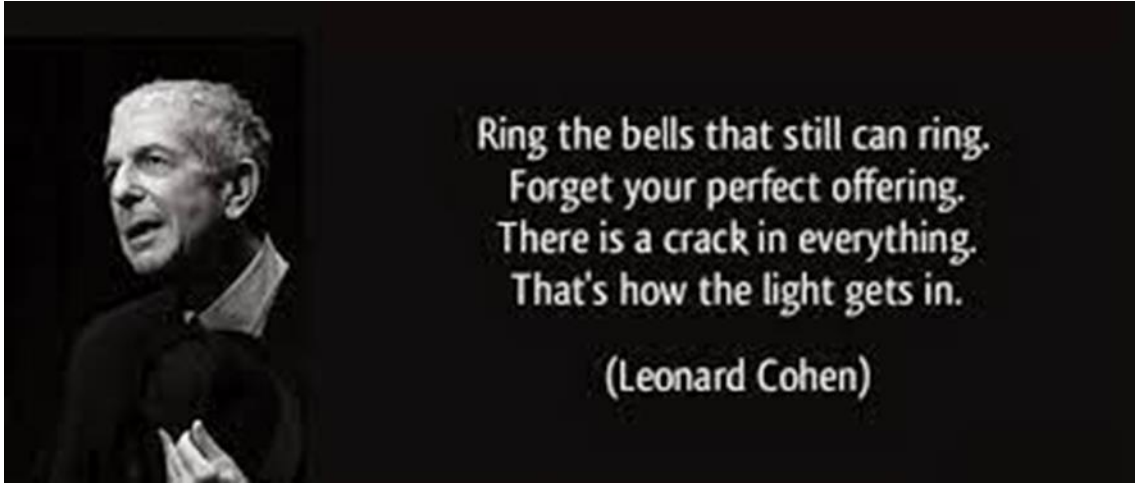
Succes- en faalfactoren

- Modellen 1-op-1 implementeren
- Wel inrichting, geen invoering
- Negeren cultuur en gedragsverandering
- Modellen en inrichtingen gaan uit van niet dynamisch mensbeeld:
 - Rolbeschrijvingen passen nooit
 - De mens is de werkelijkheid



Succes- en faalfactoren

“Perfection is killing”



- Alles willen regelen, het klopt wel, maar werkt niet
- Gebrek aan vertrouwen



Succes- en faalfactoren

Framing door onkunde en kuddegedrag:

- Silo's
- Waterval
- Processen
- SLA's
- ITIL
- Agile manifest



=> Goede oplossingen vallen te vaak buiten beeld

Succes- en faalfactoren

- Resultaatgericht werken:
 - De WHY ontbreekt
 - Sturing op proces of team
 - Geen actueel inzicht in resultaat
 - Geen inzicht in eigen gedrag in de serviceketen

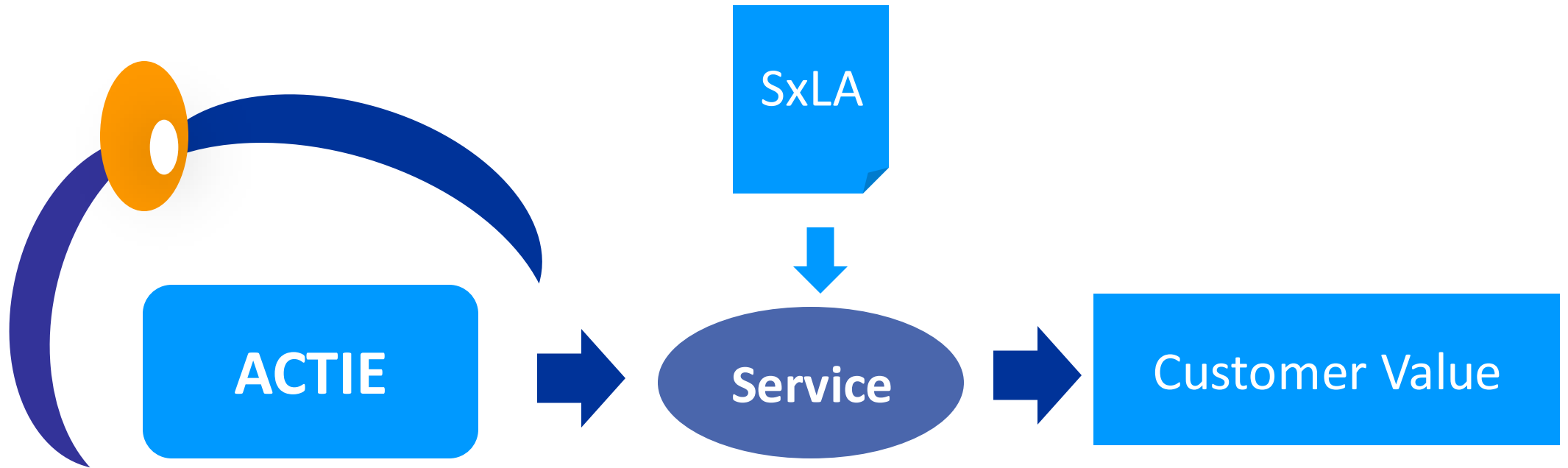
Holistisch en dus systematisch

Algemeen:

- Holistisch kent vele systematische doorsnijdingen
- Breng alle onderdelen van een systeem onder besturing
- Werk van grof naar fijn, maar niet fijner dan bestuurbaar

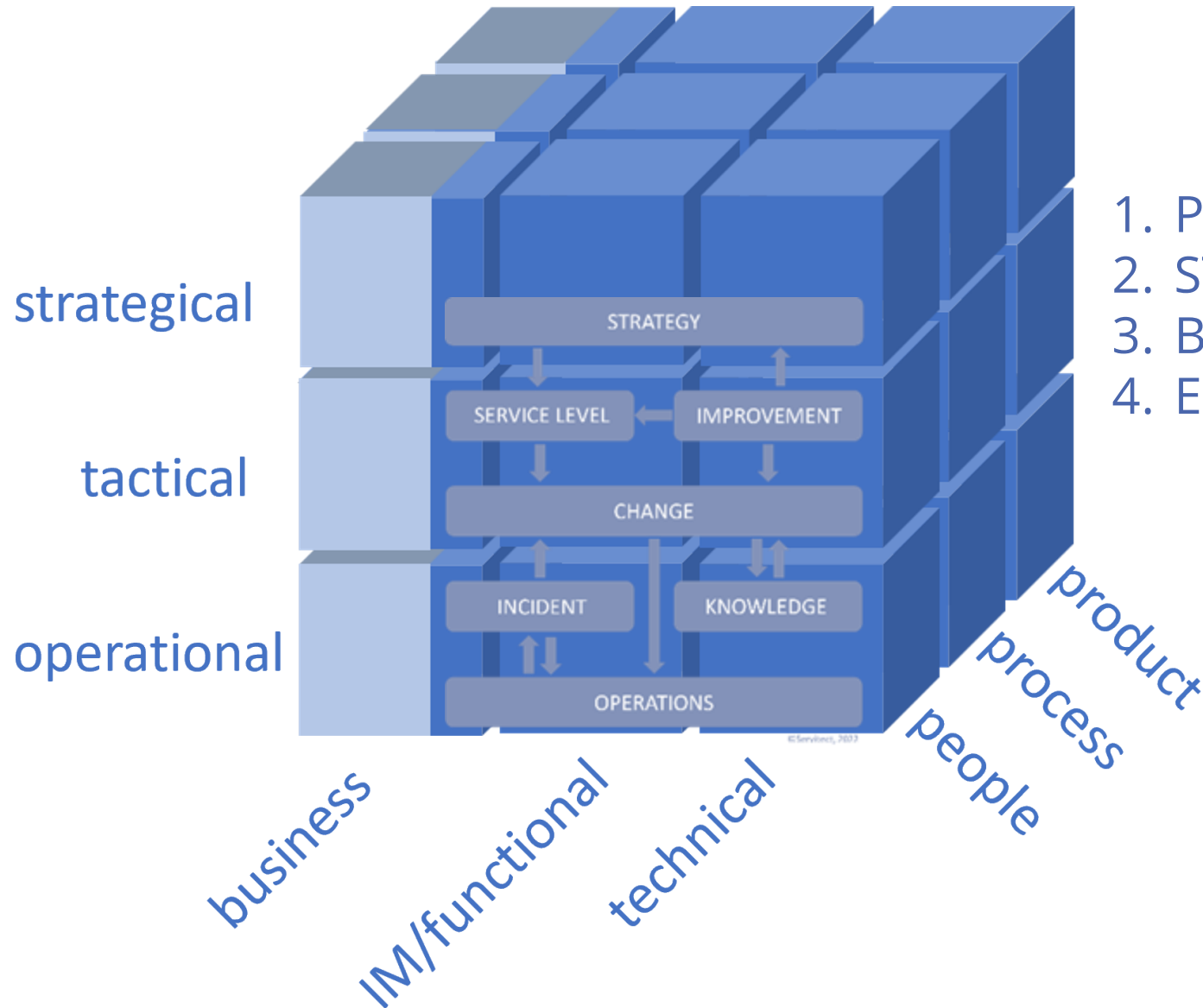
Holistisch werken voorkomt ontbrekende schakels in de keten

Een compact holistisch operatingmodel



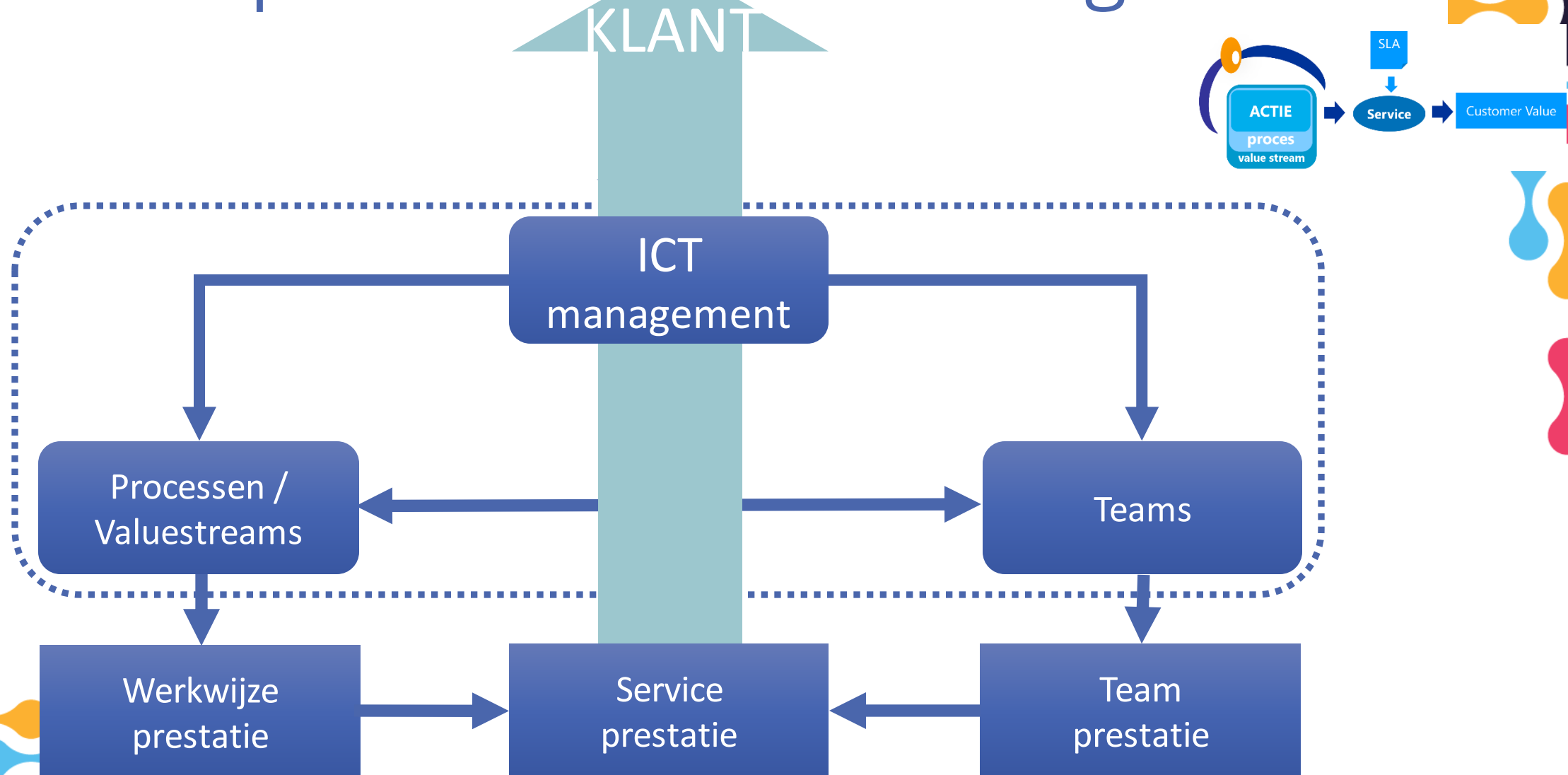
=> Het operating model, 4 besturingselementen

4 holistische systemen in één compact model



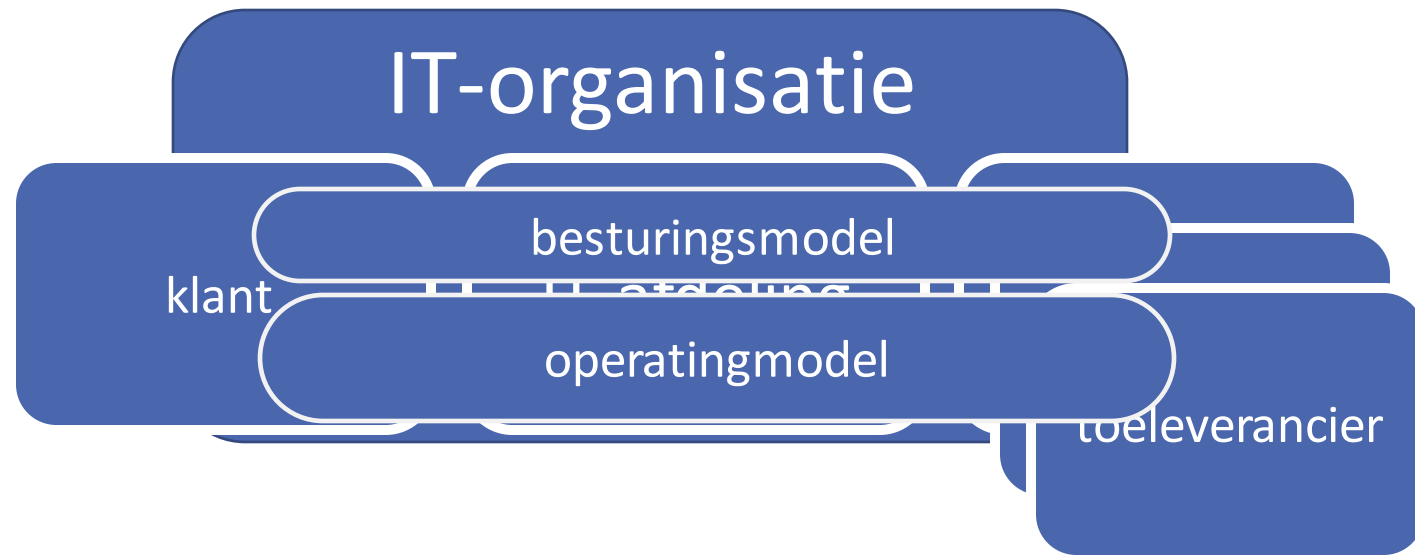
1. PPP - People, Process, Product
2. STO - Strategisch, Tactisch, Operationeel
3. BFT - Business, Functioneel, Technisch
4. Eén procesmodel, 7 processen

Een compact holistisch besturingsmodel



=> Holistisch besturen; 2 besturingselementen

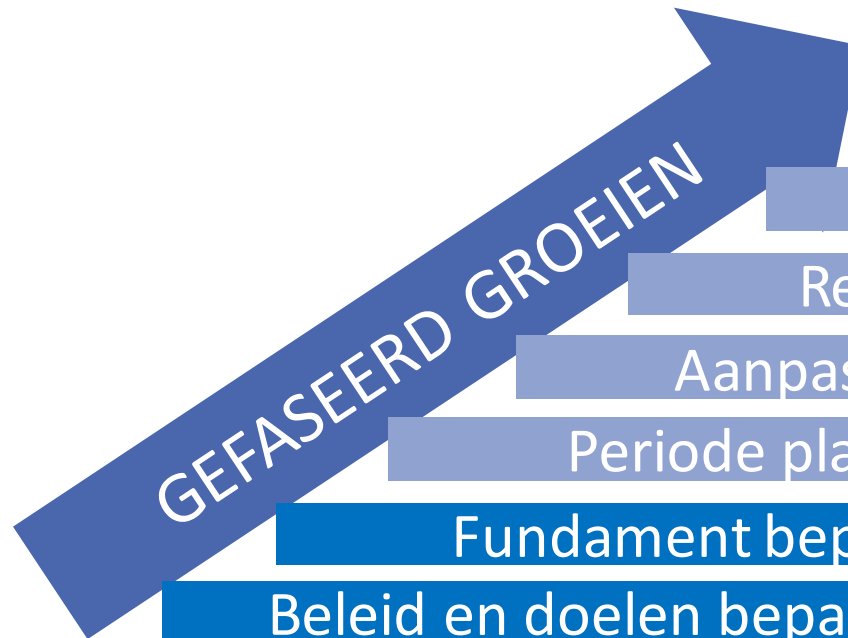
Holistisch organiseren van de keten



De (virtuele) IT-organisatie is groter dan de IT-afdeling
De klant is actief onderdeel van de virtuele IT-organisatie

=> De holistische organisatie, 3 besturingselementen

Gefaseerd groeien



(ideale) IT-organisatie

ISM besturingsmodel

ISM operatingmodel

Successen vieren

Sturen op resultaat

Resultaat monitoren

Aanpassen werkwijze

Periode plan maken

Fundament bepalen

Beleid en doelen bepalen

user-survey

afdelingsscan

mgt-dashboard

Conclusie

1. De toepassing kent meer fouten dan de methoden en modellen
2. STOP Framing! Sta open voor alles dat werkt (en useful is)
3. Richt alles op het creëren van waarde:
 1. Holistisch omdat alle schakels nodig zijn
 2. Compact omdat complex niet werkt
 3. Meet de waarde bij de klant
 4. De mens centraal, vraag niet te veel, biedt kansen op succes
4. Doen! Fail fast, groei stap voor stap.

A decorative border composed of colorful, interlocking, teardrop-shaped elements in blue, yellow, pink, and dark blue, arranged in a repeating pattern along the top, bottom, and right edges of the slide.

Onthoud:
Modellen helpen,
maar waarde ontstaat
door
samenwerkende
mensen!



Of praat na op onze stand



Webinar
Dinsdag 25 april 2023
10.00 - 11.00 uur

**De ISM-methode V5:
11 vernieuwingen
en kansen**



bit.ly/ismv5



[Linkedin.com/in/wimhoving](https://www.linkedin.com/in/wimhoving)