



Stichting NIOC

Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (www.nioc.nl) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website www.nioc.nl ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2025, gehouden op donderdag 27 maart 2025 jl. en georganiseerd door Hogeschool Windesheim). Bij elkaar zo'n 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op 18 maart 2027 in Arnhem en wordt georganiseerd door HAN University of Applied Sciences.

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

Presentatie NIOOC 18 april 2002

ICT Dienstverlening,
een ervaringsvak ervaren
door

Leo Ruijs en Peter Gerritsen

Een dilemma..... Een uitdaging!

- ✓ Beheer is niet sexy
 - ✓ Is het nou beheer, servicemanagement of wat anders?
 - ✓ We hebben het toch over SLA's?
 - ✓ De server is toch 99,8% beschikbaar?
-
- ✓ Ambitie: we praten over ICT-dienstverlening, daarmee bedoelen we een zodanige facilitering van de bedrijfsprocessen van de klant dat deze zo ongestoord mogelijk doorgang kunnen vinden

Hoe is het zo gekomen?

- ✓ Beroepenveldcommissie
 - ✓ Leerplancommissie
 - ✓ Expertisecentrum "beheer"
 - ✓ Uitspraak: Er zij projectonderwijs
 - ✓ Uitspraak: Gij zult Blackboard gebruiken
 - ✓ Een welwillend ontwikkelingsteam dat creatief te werk ging
 - ✓ Een niet te grote, maar wel diverse, groep studenten om dit de eerste keer op te "testen"
- Linking Pin
-
- ```
graph LR; LP[Linking Pin] --> LC[Leerplancommissie]; LP --> EC[Expertisecentrum "beheer"]; LP --> UG[Uitspraak: Gij zult Blackboard gebruiken];
```

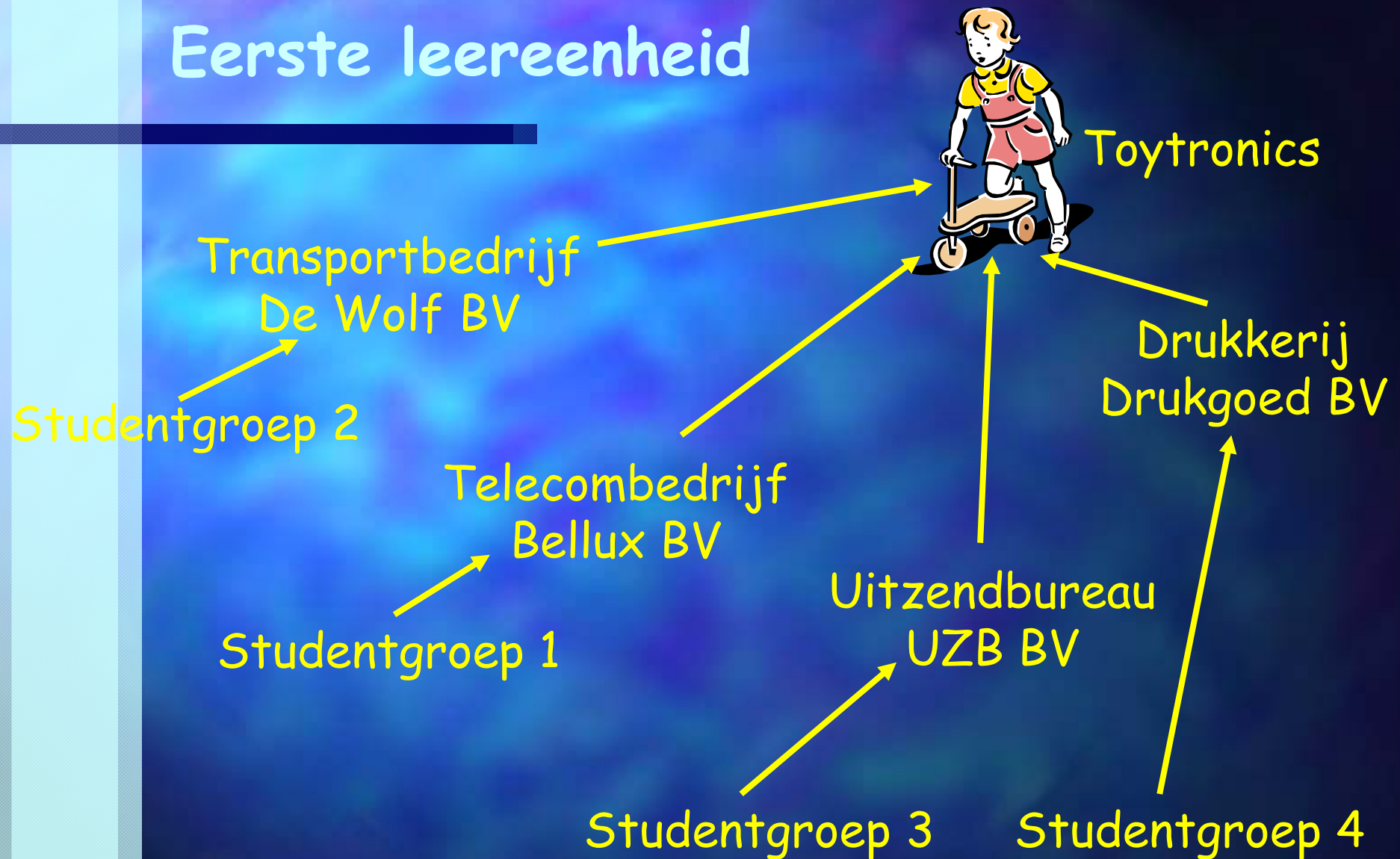
# Leereenheden vanuit Hoofdfase 1

- ✓ 1e Leereenheid (= project)
  - ITIL Service Support Set
  - Continuïteit in business is waar we "voor gaan"
  - Resultaatgerichtheid, zelfstandigheid
- ✓ 2e leereenheid (= project)
  - ITIL Service Delivery set (incl kostenplaatje!!)
  - Beheersing van Tijd en Kwaliteit
  - Integrerend practicum met 1e leereenheid andere lijnen
- ✓ 3e leereenheid (geen project)
  - Service Level Agreements
- ✓ 4e leereenheid a
  - Inrichting beheerorganisatie als mix van ITIL en Looijen
- ✓ 4e leereenheid b (Specialisatie)
  - Technische beheertools, technische maatregelen voor capacity, performance en availability, meten van gerealiseerde waarden

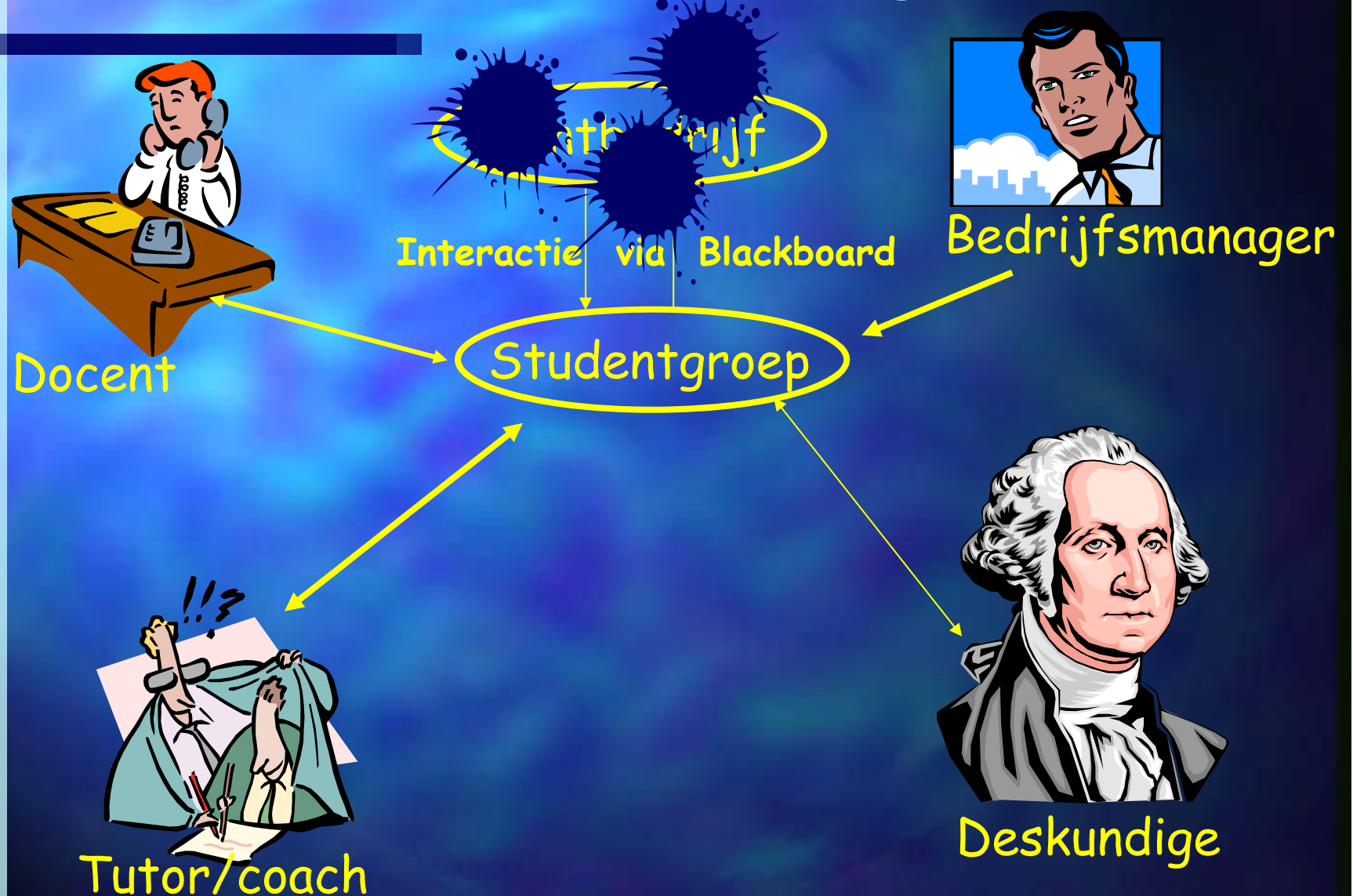
# Aanpak van de eerste leereenheid

- ✓ Verkennen projectonderwijs
- ✓ Constatering "beheer" is strijdig met project
- ✓ Veel brainstorm werk
- ✓ Achteraf de constatering dat we het ontwikkeltraject wel eens wat projectmatiger hadden mogen aanpakken ☺
- ✓ Begonnen met een kick-off voor alle studenten

# Eerste leereenheid



# Eerste leereenheid (vervolg)



# Eerste leereenheid (slot)

## ✓ Beoordeling op:

- Ingeleverde deelproducten
- Procesverslag en evaluatie
- Eindgesprek: wie is de sterkste schakel...



# Tweede leereenheid

- ✓ Start met projectaanpak.
- ✓ Control IT Business Simulatie (één hele dag)
- ✓ Komen tot een aanbod aan de klant voor stabiele omgeving
- ✓ Klant vraagt naar kosten
  
- ✓ Afsluitend Integrerend Practicum
  - Integreert met eerder vakken uit de parallelle lijnen
  - Beantwoorden real life offerte aanvraag



# Ervaringen met eerste leereenheid

- ✓ De studenten:
  - wisten niet helemaal wat hen overkwam
  - waren eerst dolende en zoekende
  - werden na twee, drie weken steeds enthousiaster
  - komen vrijwel allen tot een goed resultaat
- ✓ Er werd veel gebruik gemaakt van Blackboard als samenwerkingstool

# Samenwerkingsverbanden

- ✓ Leo Ruijs.
- ✓ Quint Wellington Redwood
- ✓ SPS/Gensys
- ✓ ATOS/Origin
- ✓ Anderen ? U bent welkom !

# Geef me een goed boek?

## ✓ Huidige literatuur

- Service Management: een Introductie
- Een bedrijfskundig boek
- Looijen
- Het topje van de ijsberg (Looijen/Van der Vorst)
- De SLA specificatiemethode
- Op weg naar een volwassen ICT dienstverlening
- Het zijn er zo wel veel. Geen van allen biedt een compleet beeld.

# IT Service Management

## Het Kwintes project

- ✓ een onafhankelijk onderzoeksproject,
- ✓ dat in de periode 1998-2000 heeft plaatsgevonden,
- ✓ met als doel 'het Kwantificeren van Informatie Technologie Services'.

### ✓Betrokken partijen:

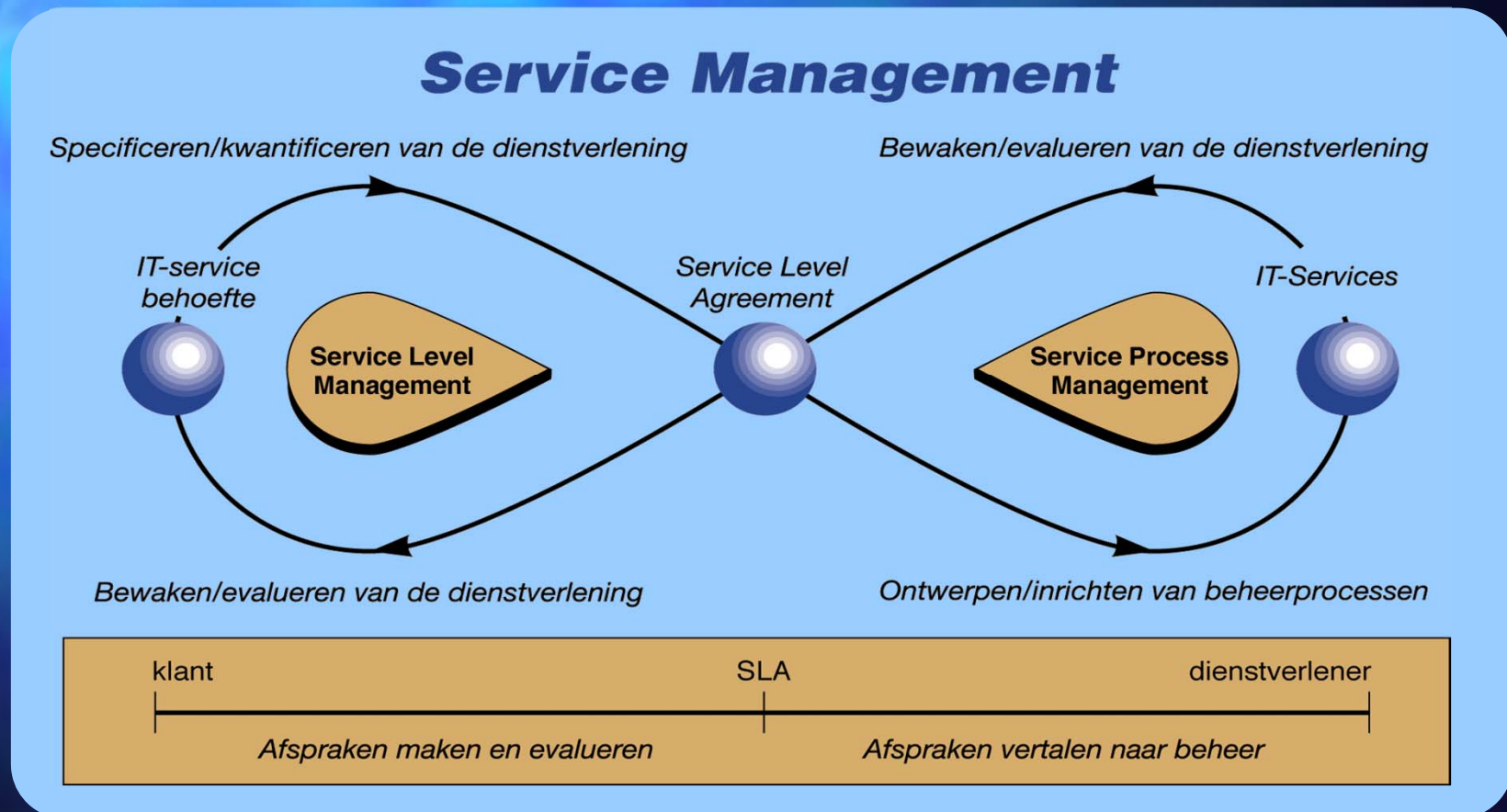


Twynstra Gudde

Management Consultants



# Het IT Service Management lemniscaat



# IT Service Management

## Resultaten van het Kwintes project

- ✓ Concepten
- ✓ Stappenplannen
- ✓ Groeimodel IT Service CMM
- ✓ Boek 'op weg naar volwassen ICT dienstverlening'
- ✓ Website '[www.kwintes.nl](http://www.kwintes.nl)'
- ✓ ITSMF Innovatieprijs 2000
- ✓ 3e oplage van het boek
- ✓ Samenwerking Haagse Hogeschool

# Van IT beheer naar IT dienstverlening

## - indeling van het studieboek

Jaar 1

Jaar 2

Jaar 3

Deel 1

Deel 2

Deel 3

Introductie:

- organisatie
- belang ICT
- componenten
- dienstverlening
- concepten

De uitvoering:

- opstellen SLA
- activiteiten
- taken
- meten
- automatiseren
- evalueren

De inrichting:

- projectmatig
- organisatie
- uitbesteding
- ...

# Van IT beheer naar IT dienstverlening - rond de theorie

- ✓ Casus
  - The Music Company
- ✓ Relatie met tooling
  - Informatiesystemen
  - System management
  - Service management
- ✓ Website

# Diversen

## ✓ Planning

- deel 1 : gereed en in gebruik
- deel 2 : september 2002
- deel 3 : september 2003

## ✓ Uitgever: Academic Service

# Vragen staat vrij

✓ Ook na deze presentatie:

- [P.Gerritsen@si.hhs.nl](mailto:P.Gerritsen@si.hhs.nl)
- [Leo.Ruijs@Service8.nl](mailto:Leo.Ruijs@Service8.nl)
- Live



presents .....



---

# Roadmap to this presentation

---

- Introduction
- ITIL
- Where does  fit in ?
- What is  (not) ?
- How does  work ?
- Benefits to your organisation and people

---

# Introduction: Trends in IT

---

What does today's customer expect from the IT organisation?

- Defining clear organizational responsibilities
- Improving service management
- Improving relationship management
- Thinking about "quality"
- Thinking about "cost"

This means

- Defining clear organizational responsibilities
- Improving service management
- Improving relationship management
- Thinking about "quality"
- Thinking about "cost"

---

# Introduction: IT Service Management

---

Service Management: The delivery of customer-focused IT services using a process-oriented approach.

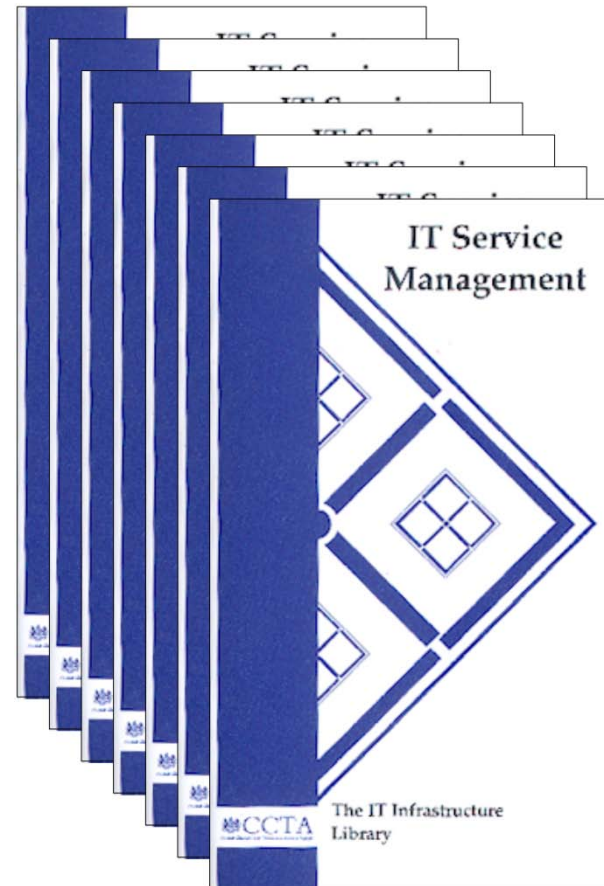
- services that meet cost and performance targets
  - targets that are set in partnership with Line-of-Business customers
  - targets that are embodied in service level agreements and operational level agreements

---

# ITIL: What is ITIL ?

---

- Information Technology Infrastructure Library.  
(Developed by CCTA)
- Systematic and practical method for optimizing the management of your IT environment /infrastructure
- A series of books and modules that serve as 'best practices' manuals for IT service provisioning



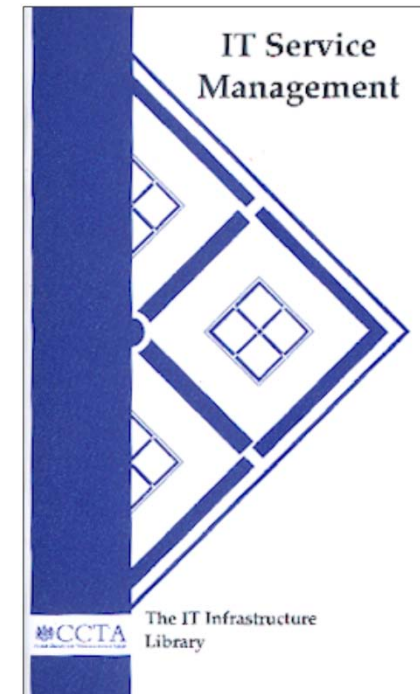
---

# ITIL: The ITIL Methodology

---

Most important advantages

- People, Processes & Infrastructure
- Collected from suppliers, consultants and users of information technology
- A cookbook for IT service provision
- Modular implementation
- “Best practices” approach as opposed to “Reinventing the wheel”
- Offers certification of consultants and practitioners



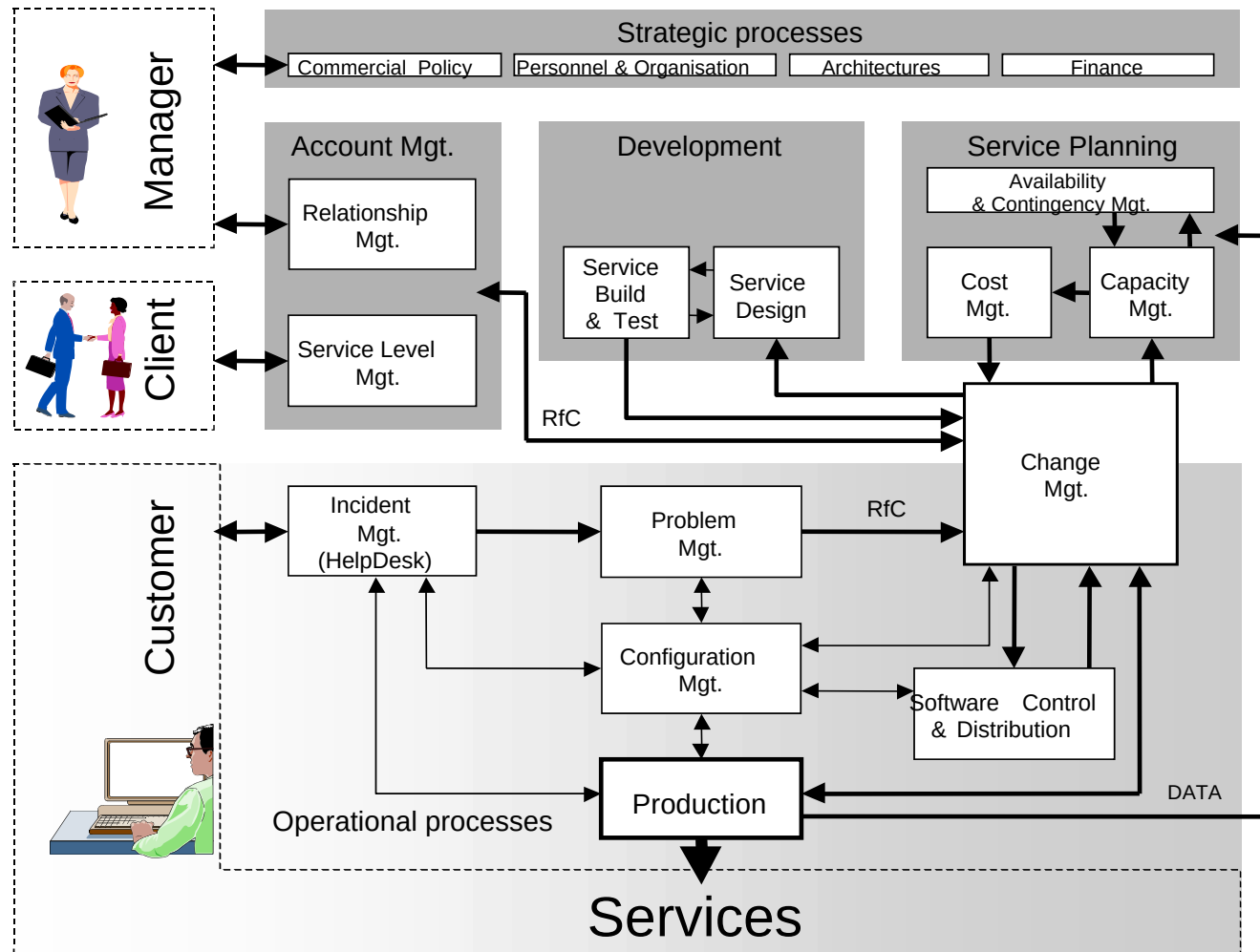
---

## ITIL & IPW® : Where do they meet?



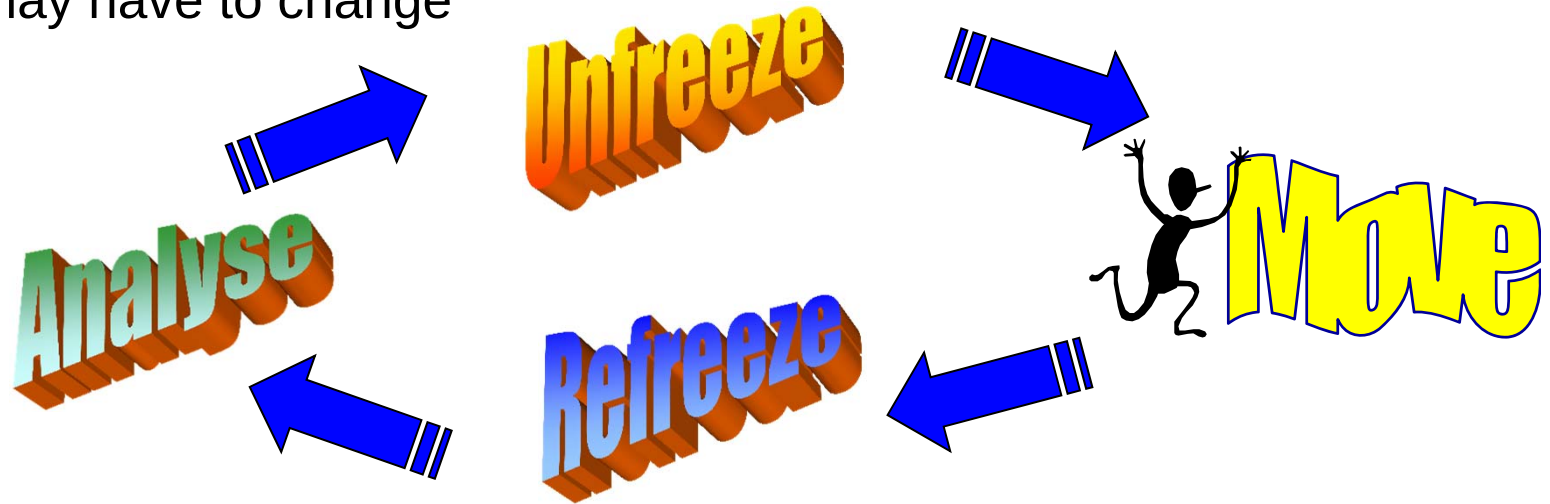
- IPW builds on ITIL
- ITIL suggests what to do; IPW suggests how it could be done
- IPW specifies process linkages much more thoroughly

# ITIL & IPW®: Processes



## Where does **CONTROL-IT**<sup>®</sup> fit in ?

- To achieve a process oriented approach IT departments may have to change



- Change involves people
- **CONTROL-IT**<sup>®</sup> helps to “unfreeze” and “move”

---

# What is (not) ?

---

- It's a Business Simulation
  - ▢ It simulates a logistics company
  - ▢ It has no direct relation with IT, but the principles are very similar
  - ▢ People see the immediate effects of their actions, because they are sitting next to the “client” and other colleagues
  - ▢ A period of a month is reduced to approx. 2 minutes
  - ▢ People can safely experiment with solutions
- It's **NO** assessment tool !

---

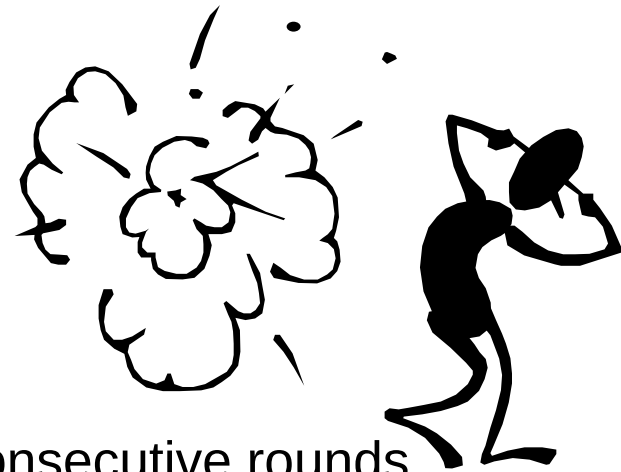
# What is ?

---

- Participants can experience how changes, for example the introduction of ITIL principles, can contribute to the improved performance of an IT service center....
  - ▢ experience how the customer experiences the IT dept
  - ▢ gain insight into how service management works (or falls short)
  - ▢ gain “hands on” experience in the implementation of process-related improvements
  - ▢ experience the importance and impact of the different ITIL processes
- It can be used “stand-alone” (one day session) or within ITIL Foundations course
- It is available in several languages (Dutch, German, French, English, Spanish ...)

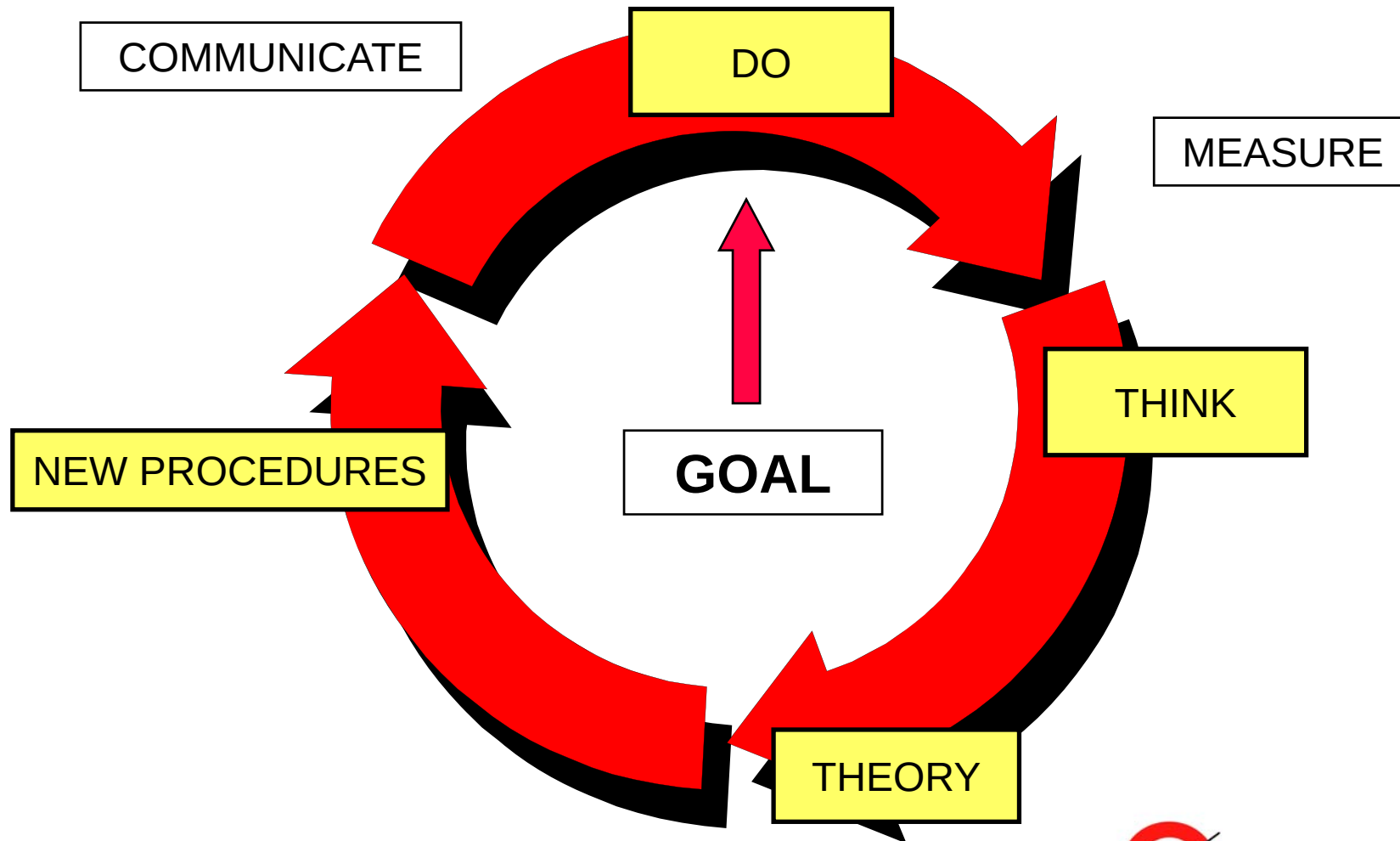
## How does **CONTROL-IT**<sup>®</sup> work ?

- Participants are placed in a new situation (logistics)
- Break down of components in the simulation influence the production (process even stops)
- The short time periods and the break downs introduce a certain amount of stress

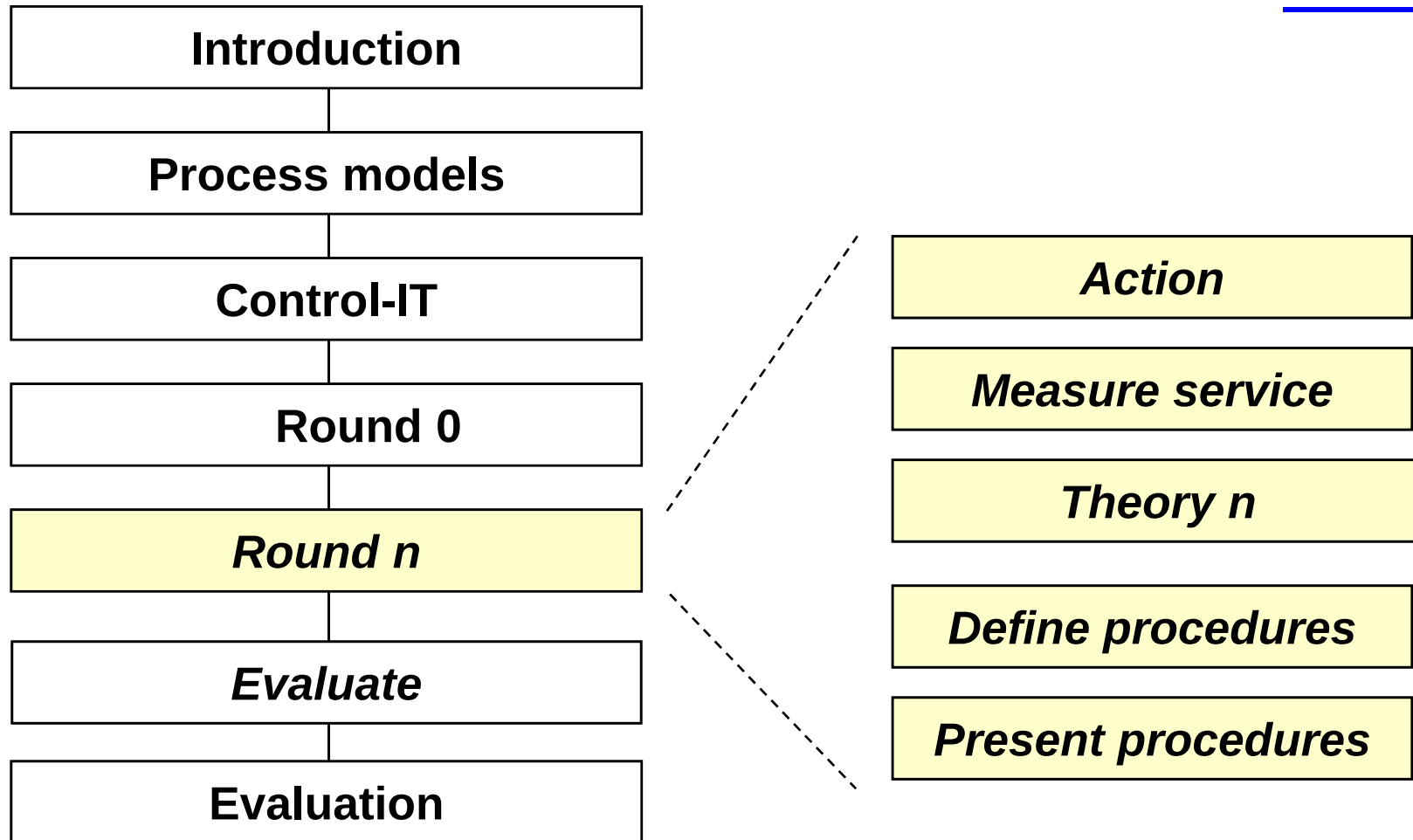


- The simulation is played in 4 (5) consecutive rounds
- Break downs are “predefined” and refer to the ITIL processes that are addressed in the theory between rounds
- Participants are stimulated to implement the processes discussed in the practice of the simulation

# How does **CONTROL-IT**<sup>®</sup> work ?



# How does **CONTROL-IT**<sup>®</sup> work ?

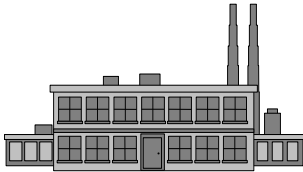


---

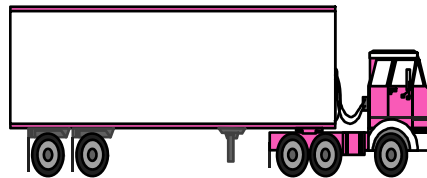
# Control-IT

---

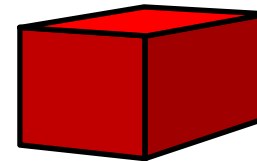
## 3 organizations



Assembly companies



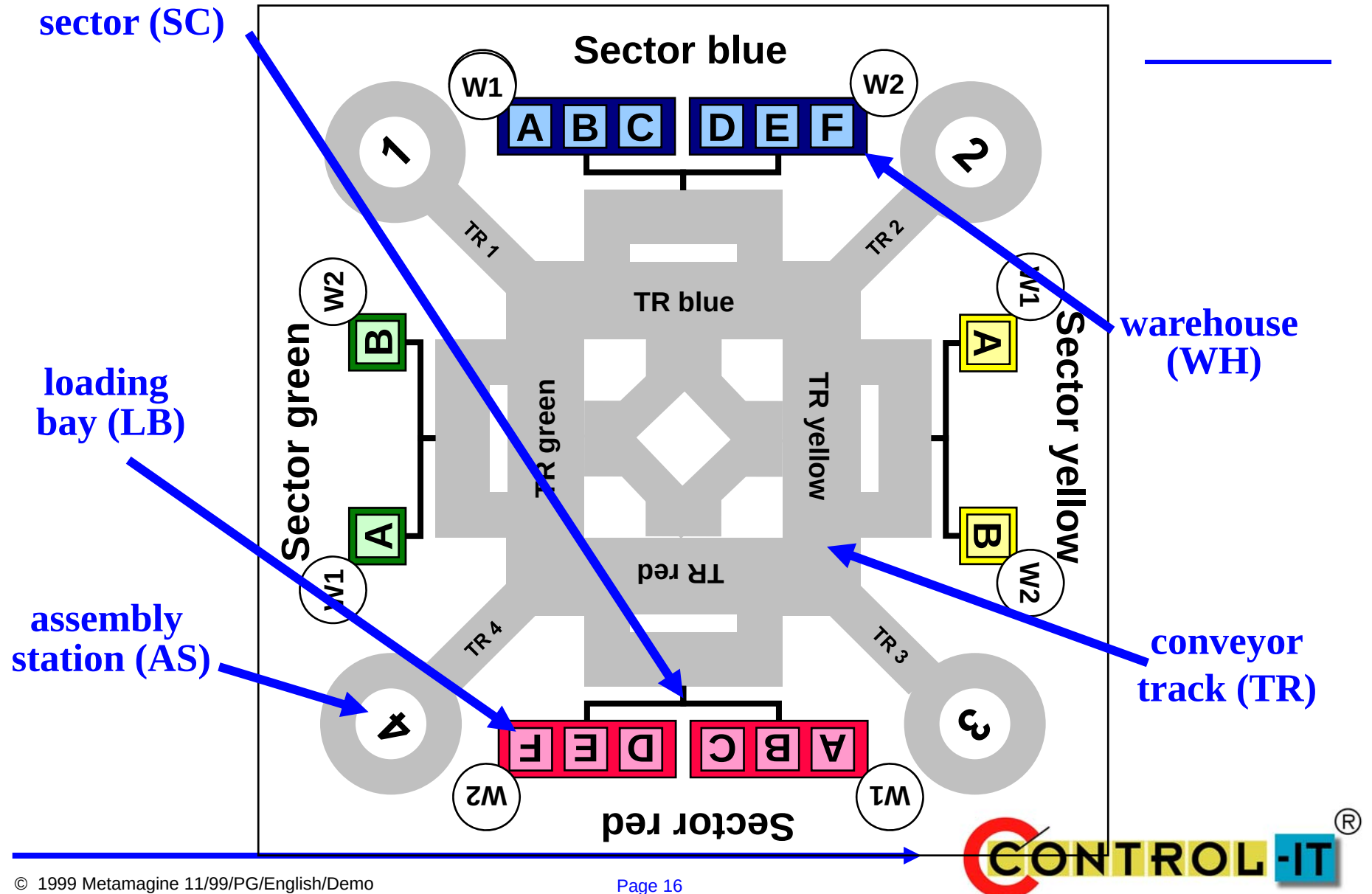
Logistic Ltd



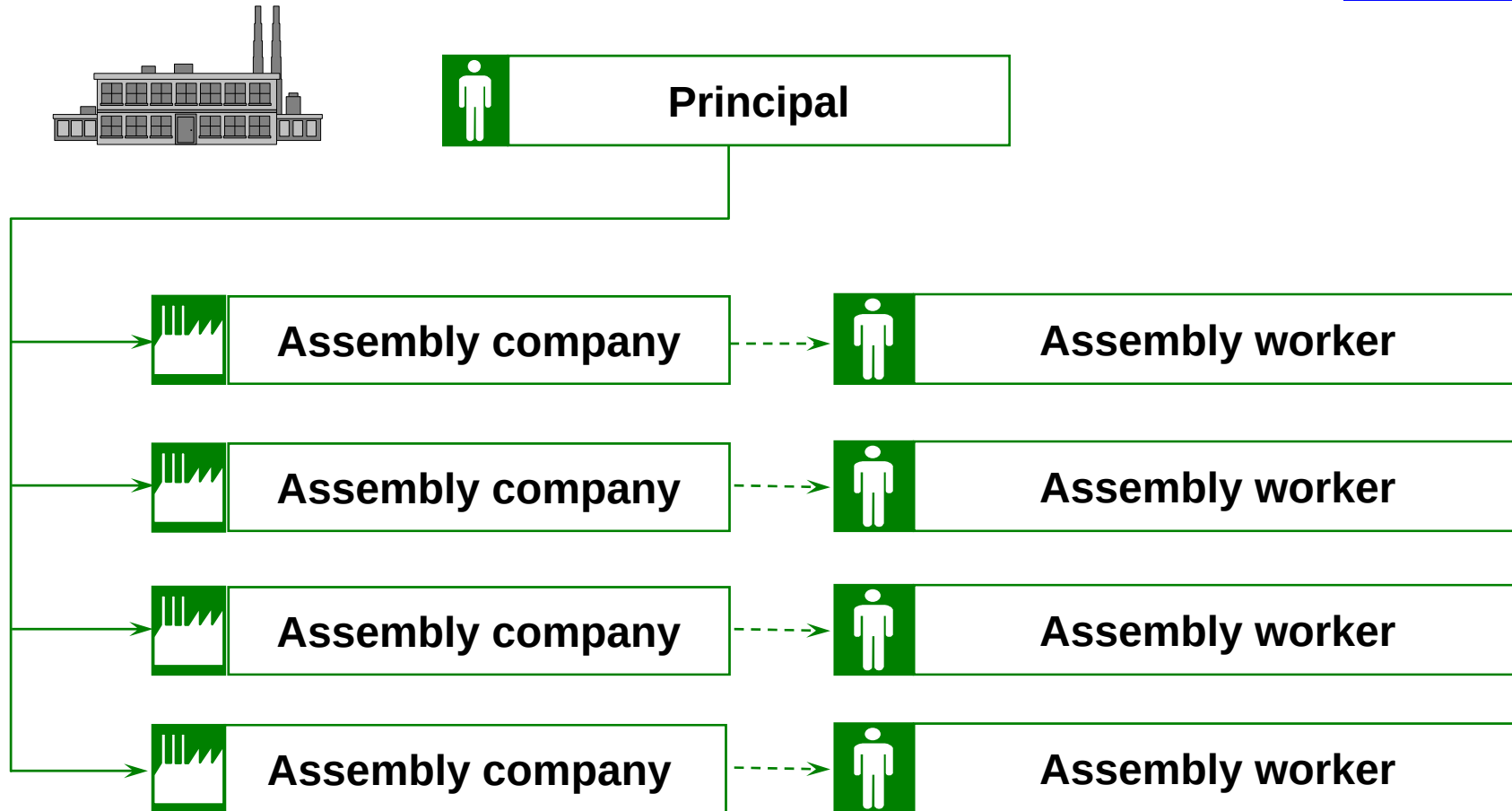
Supplier



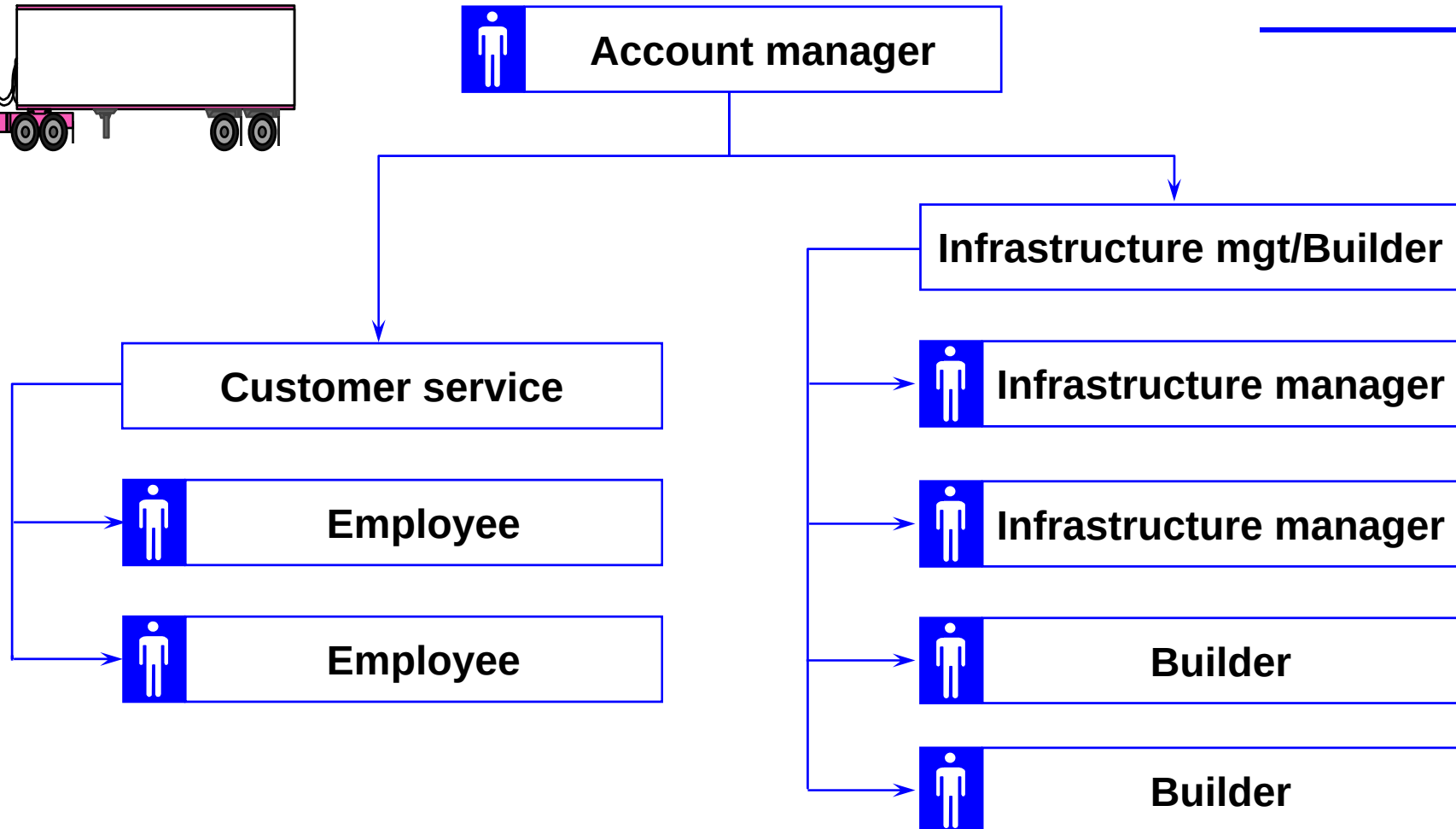
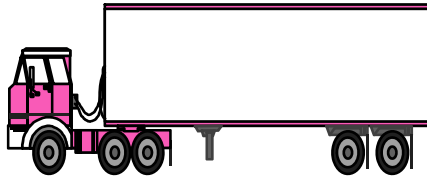
# The Control-IT Infrastructure



# Assembly companies



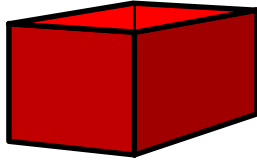
# Logistic Ltd



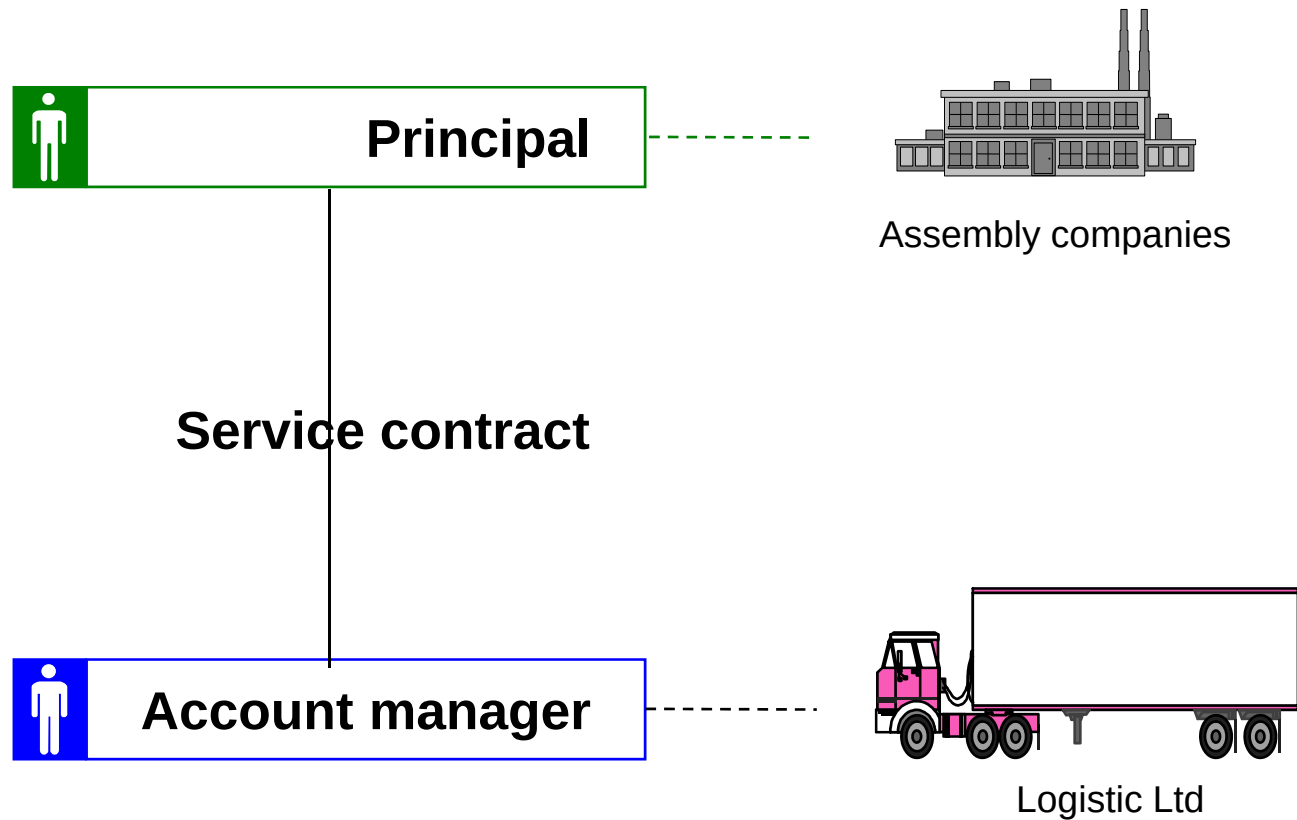
---

# Supplier

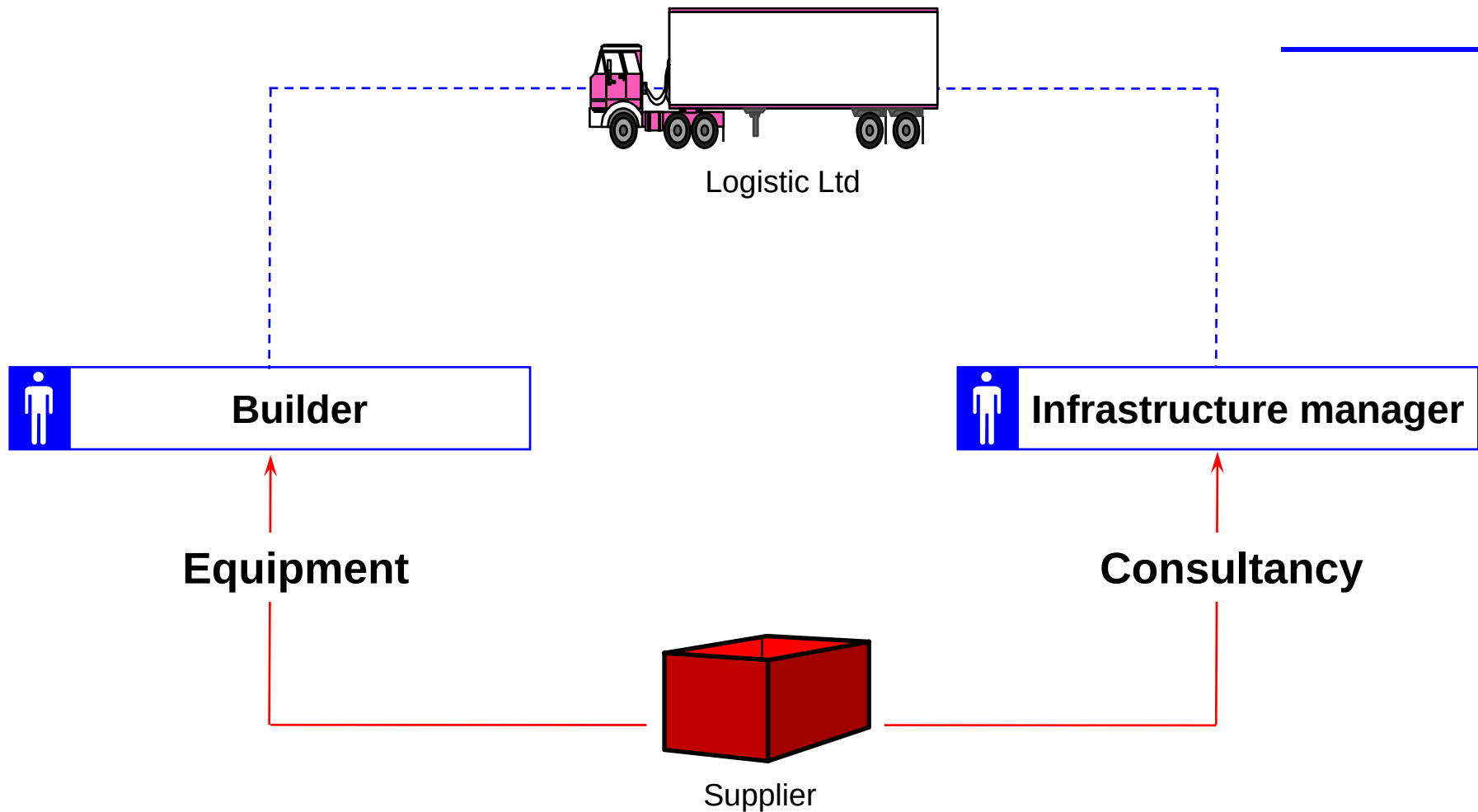
---



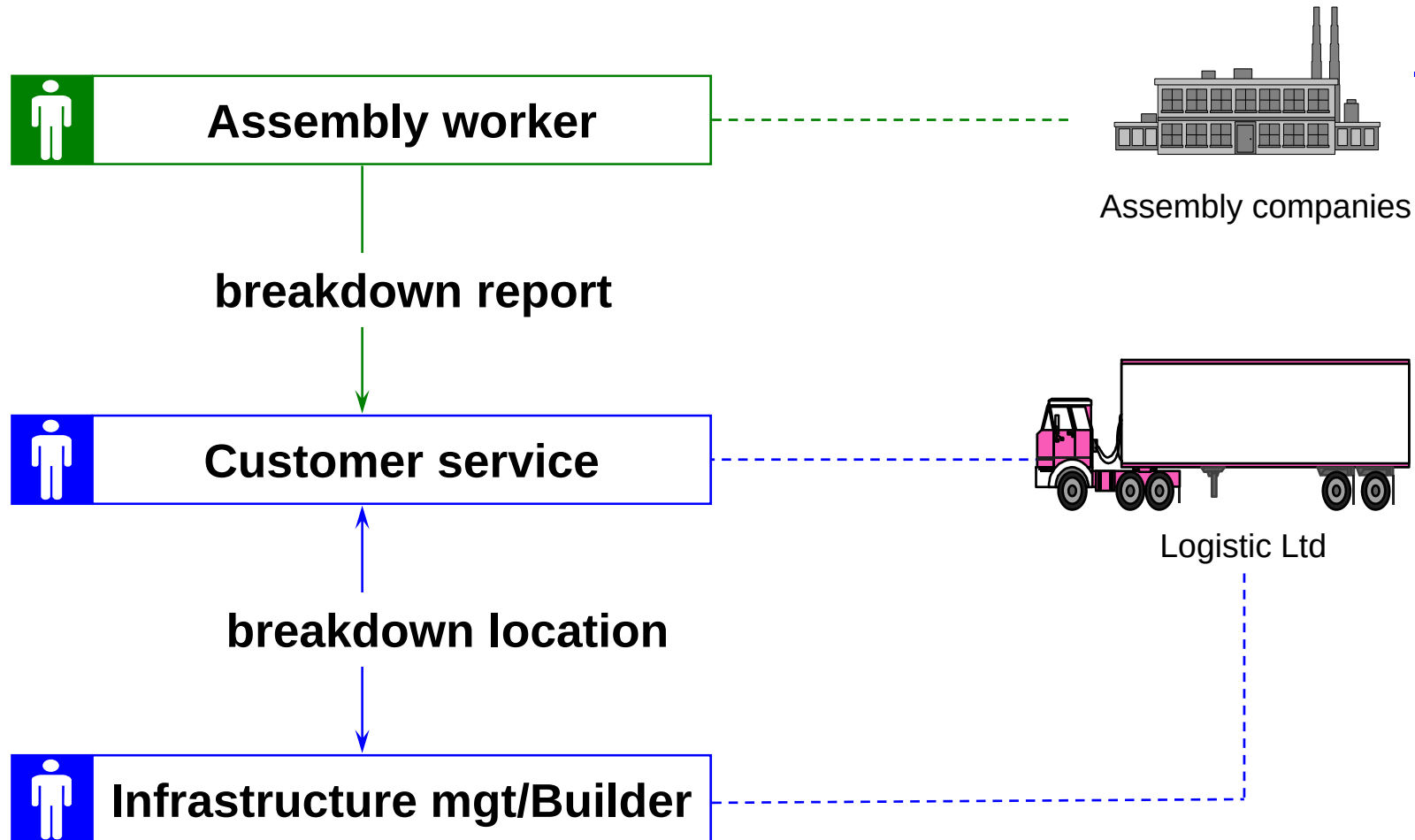
# Service contract



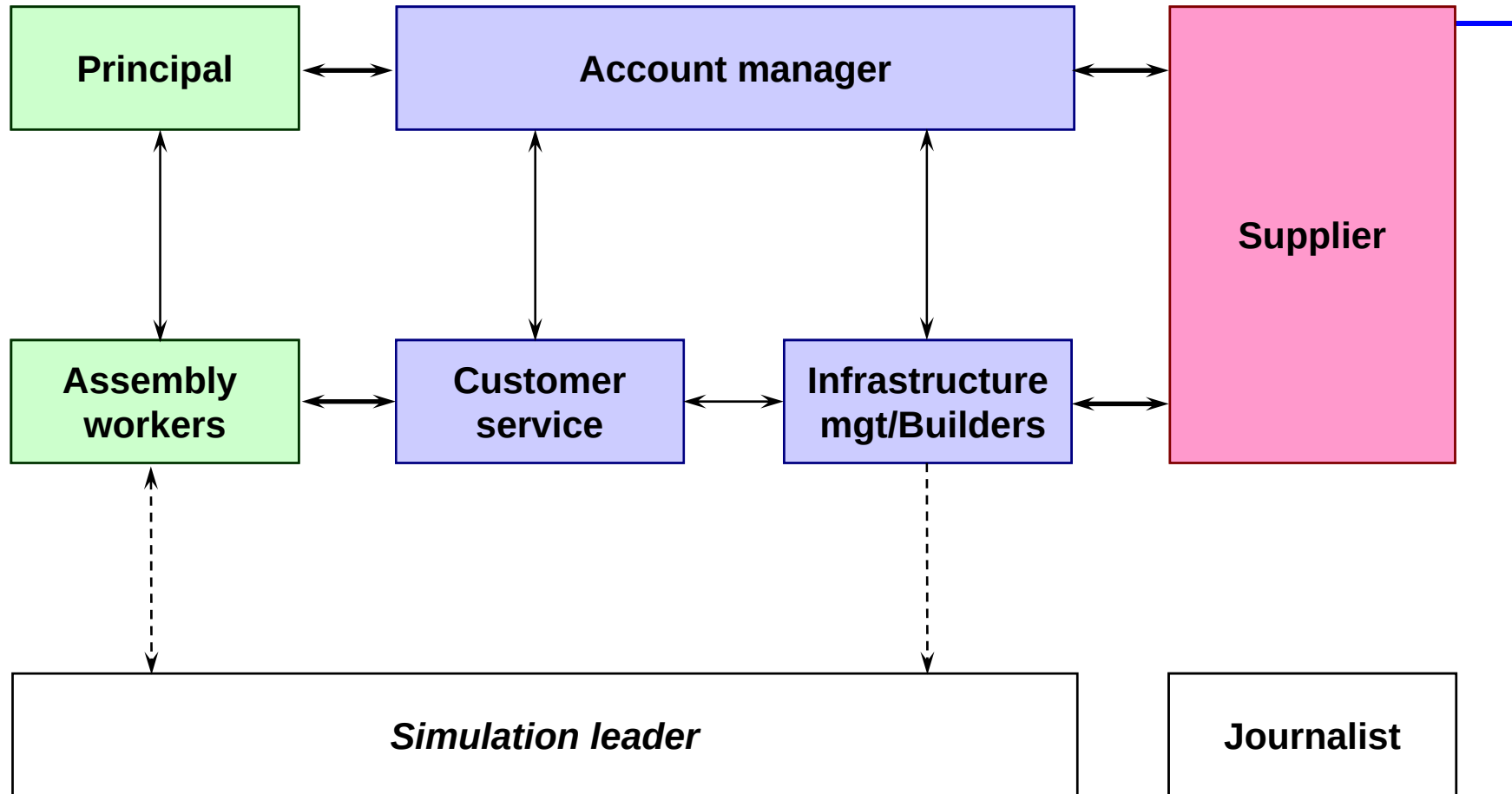
# Deliveries



# Rectify breakdowns

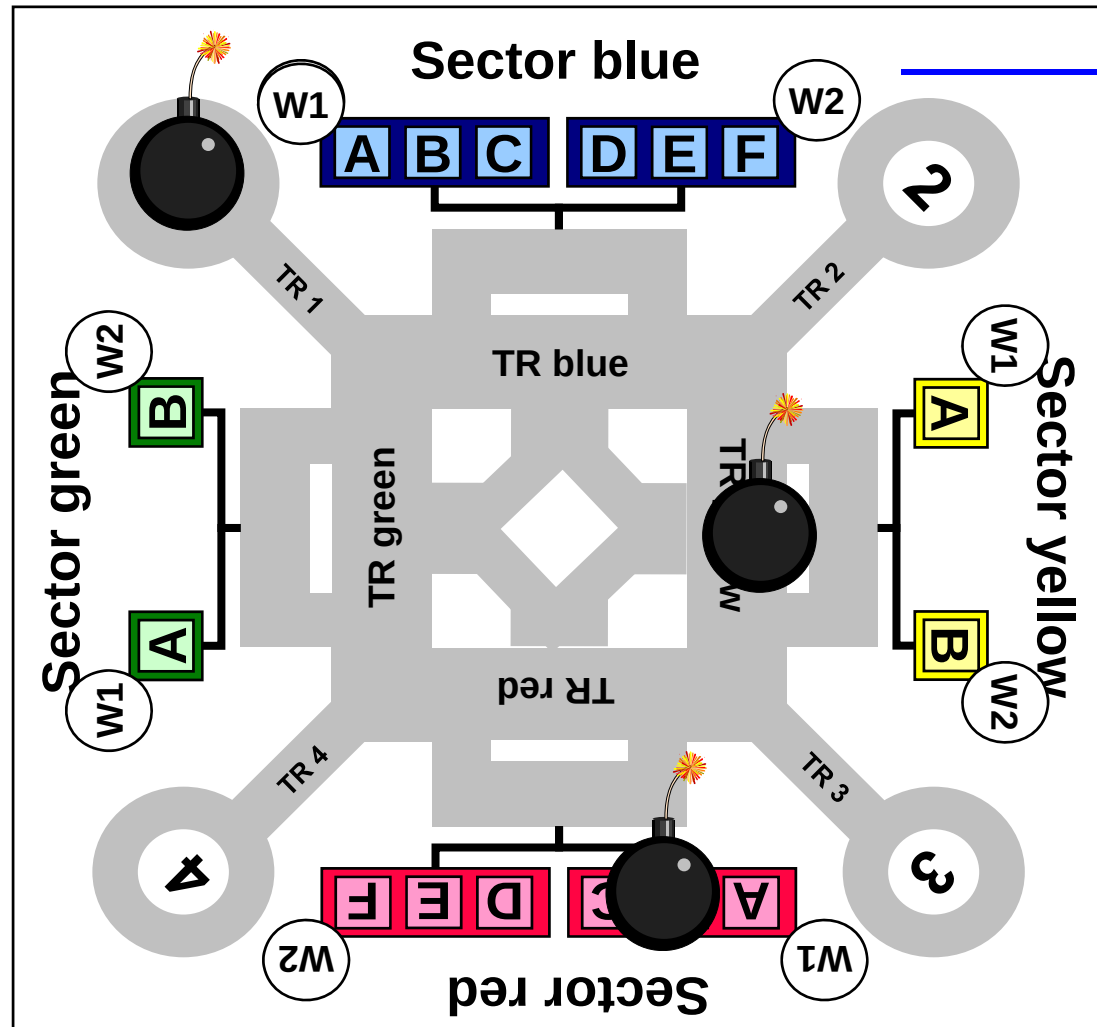
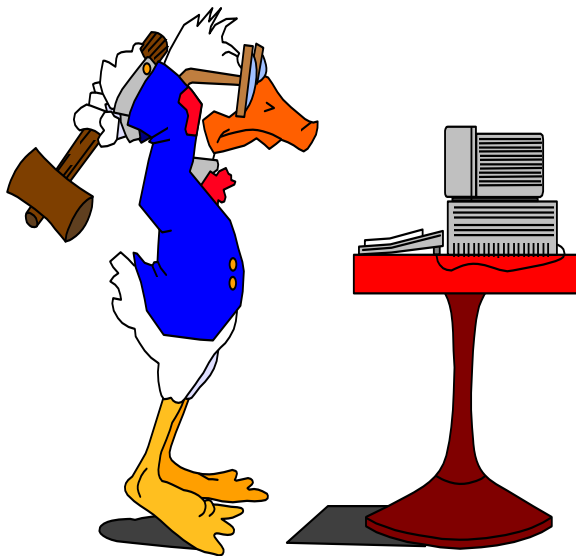


# Roles



# The Control-IT Infrastructure

The simulation leader will “jam” the infrastructure, thus providing the need for discussing ITIL processes



---

## Benefits

---

- Creates awareness of the benefits of ITIL processes in a comprehensive way
- Provides “safe” environment for experiments with implementing new ITIL processes
- Motivates and “unfreezes” IT staff
- Based on the worldwide accepted ITIL concepts

---

**Want to try ?**

---

**Let's do it!**

