

ISM & BiSL

- hét powerteam -

ISM organiseert de hele serviceketen
BiSL verdiept informatiemanagement
en functioneel beheer



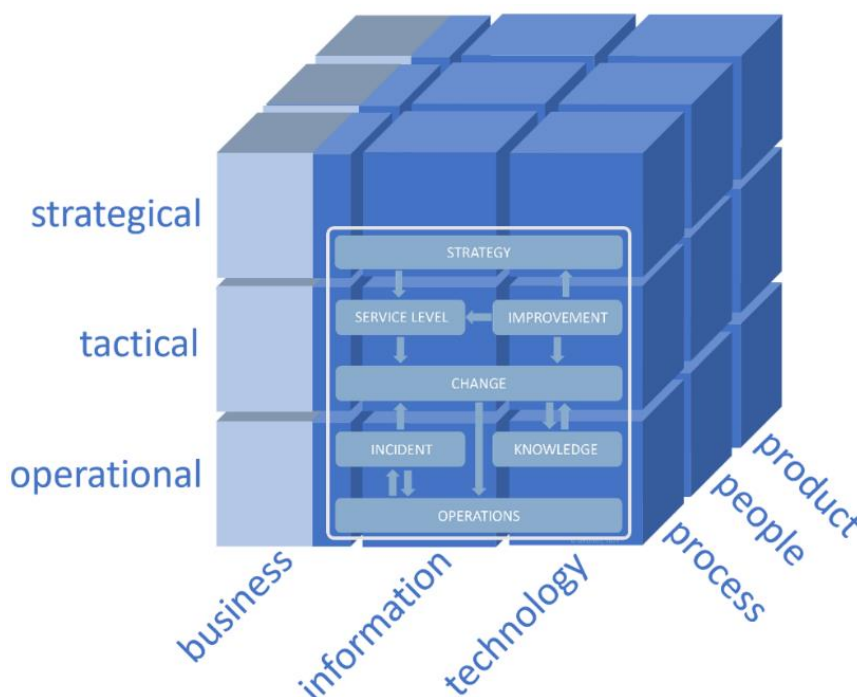
Hoe BiSL en ISM elkaar versterken

BiSL en ISM zijn al jaren in Nederland veel toegepaste methoden om de IT-dienstverlening te ondersteunen. Hoewel er verschillen zijn in visie, structuur en definities, kunnen ISM en BiSL elkaar uitstekend aanvullen en versterken.

ISM is gericht op klantwaarde en biedt een compacte direct toepasbare oplossing voor iedere IT-dienstverlener. Hoewel conceptueel en systemisch ingericht is ISM vooral een praktische resultaatgerichte werkwijze waarin vele lessen uit o.a. ITIL, BiSL, DevOps en XLA zijn geïntegreerd.

De achtergrond van BiSL is Informatieverwerking. BiSL richt zich op de activiteiten in het domein Business Informatie Management (BIM), met daarin o.a. het Functioneel Beheer, BiSL biedt hierin een specialistische verdieping. Vanuit BiSL wordt het IT-domein aangestuurd.

De achtergrond van ISM is IT-dienstverlening. ISM richt zich op alle activiteiten die relevant zijn voor de gehele IT-dienstverleningsketen in de domeinen Business, Business Informatie- én Technisch management.



ISM biedt daarmee een breder fundament voor de gehele Leveringsketen waarin de verdieping van BiSL kan worden toepast.

BiSL en ISM hebben beiden als doel de business te voorzien van adequate IT-diensten.

Door te herkennen waar de overlap en de verschillen zitten kunnen ISM en BiSL gezamenlijk worden toepast, kan complexiteit en redundantie worden voorkomen en profiteren ze van elkaars kwaliteiten.

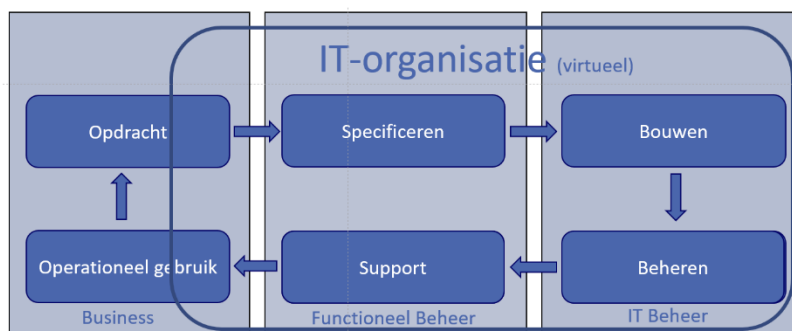
Daarbij versterkt BiSL ISM op het domein functioneel beheer en

versterkt ISM BiSL door het functioneel beheer te integreren in de IT-dienstverleningsketen.

“ISM maakt van informatieverwerking een IT-dienst, ISM en BiSL versterken elkaar.”

IT-diensten worden samen gecreëerd

Diensten worden gecreëerd door de (virtuele) IT-organisatie, met daarin de professionals zoals business



analisten, functioneel beheerders, systeembeheerders, applicatiebeheerders en servicedeskmedewerkers, maar ook de gebruikers en opdrachtgevers. Zij ontwerpen, bouwen, beheren en ondersteunen de IT-diensten en werken samen met de klant om de Leveringsketen te laten functioneren.

“De IT-organisatie is groter dan de IT-afdeling”

Van informatiesysteem via informatieverwerking naar IT-diensten

Het fysieke **informatiesysteem** (de keten van laptop en toetsenbord, applicaties en databases, netwerk, opslag tot en met de cpu's) maakt de **Informatieverwerking** mogelijk.

De verwerkings**functionaliteit** stelt de gebruiker in staat zijn taak in de organisatie (beter) te vervullen (Fit for Purpose).

Om de functionaliteit goed te laten **functioneren** is niet alleen snelheid, beschikbaarheid en capaciteit nodig, maar ook ergonomie, intuïtiviteit, security en compliancy. (Fit for Use).

Om functionerende functionaliteit te kunnen creëren is actieve samenwerking met toeleveranciers én klanten een must. Klantactiviteiten zijn hierin essentieel, zoals het **leveren** van duidelijke en reële wensen, financiering, testen, het leveren van gebruikers en opdrachtgeverservaring en actieve medewerking bij call-afhandeling. (Fit for Co-creation).

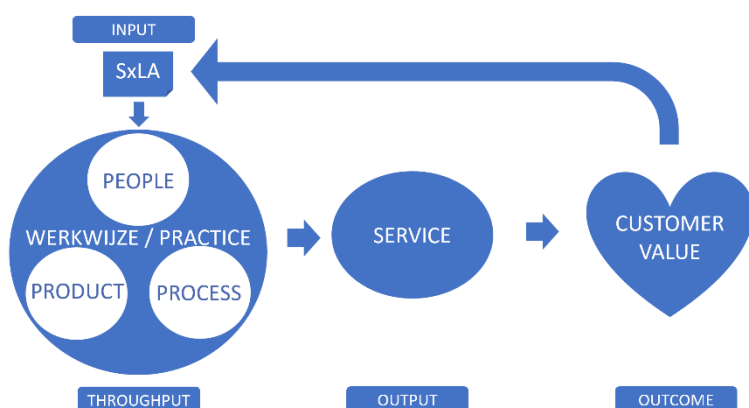
Een ISM-definitie:

“Een IT-dienst is het leveren van functionerende IT-functionaliteit”

Als één van de aspecten faalt, faalt de dienst.

Klantwensen worden vastgelegd in de SxLA. Door de werkwijze van de IT-organisatie worden de IT-

diensten gecreëerd. Het uiteindelijke doel is het creëren van klantwaarde



In de werkwijze passen de professionals de processen en procedures toe met ondersteuning van producten zoals call-handling-systemen en dashboards.

De klant gebruikt en waardeert de dienst en gebruikt deze ervaring om zijn wensen bij te stellen en de SxLA aan te passen.

De werkwijze beschrijft dus niet alleen het

inrichten van de IT-dienst en het onderliggende informatiesysteem, maar ook het creëren van IT-diensten.

ISM en BiSL; de verschillen

De werelden van ISM en BiSL lijken soms ver uit elkaar te liggen. Een aantal verschillen:

Scope - ISM organiseert alle activiteiten in de keten van business tot en met IT-beheer. Terwijl BiSL zich centraal positioneert en IT-beheer wel aanstuurt maar niet organiseert. ISM beperkt zich tot de geautomatiseerde informatieverwerking terwijl BiSL ook de niet geautomatiseerde informatieverwerking omvat.

Organisatorisch - BiSL positioneert Informatiemanagement en Functioneel Beheer als onderdeel van de Business en Demand organisatie. ISM doet geen uitspraak over de organisatorisch positionering.

Toepassing – BiSL is meer een referentiemodel dat gebruikt kan worden om de IV/IT-werkwijze op eigen wijze in te richten, terwijl ISM meer een direct toepasbare basisstandaard biedt.

Focus – BiSL focust zich op Informatieverwerking, terwijl ISM zich focust op dienstverlening.

Cultuur - Traditioneel richtte ISM zich vooral op het functioneren van IT-diensten en werd de functionaliteit en applicatie genegeerd. Functioneel beheer richtte zich vooral op de functionaliteit van de applicatie en had minder aandacht voor de IT-infrastructuur als onderdeel van de IT-dienst.

ISM en BiSL; de overeenkomsten

ISM en BSL hebben veel overeenkomsten, zoals:

Klantwaarde – beiden onderschrijven dat de business leidend is bij het bepalen van de servicebehoefte en richten zich op het creëren van klantwaarde; BiSL vanuit de insteek van informatieverwerking en ISM vanuit IT-dienstverlening.

Processen – beiden organiseren de activiteiten in processen en passen procesbesturing toe. Processen zijn daarin geen dwangbuizen maar ondersteunende kaders voor de professionals

Structuur - beiden herkennen het onderscheid tussen enerzijds Business, Informatiemanagement en IT-beheer en anderzijds People, Process, Product (of tooling)

Mensen – zowel ISM als BiSL beschrijven duidelijk de essentiële positie van mensen en rollen

ISM en BiSL; de versterking

ISM en BiSL richten zich beiden op realiseren van klantwaarde door positieve klantervaring met en klanttevredenheid over de gecreëerde IT-diensten. De eerder genoemde verschillen geven vooral aan waar de ene methode sterker is of meer aandacht aan geeft dan de ander. Ze zijn, doordat de kerndoelen gedeeld worden, dan ook grotendeels geen tegenstrijdigheden maar vooral aanvullingen en verdieping.

ISM creëert de basis waarop functioneel Beheer kan excelleren.



(De ISM-methode is ontwikkeld door Servitect en is met bronvermelding vrij door iedereen te gebruiken)

Wil je meer weten over de mogelijkheden om op praktische en efficiënte wijze jouw IT-dienstverlening te organiseren, over ISM en onze trainingen en onze aanpak om IT-organisaties snel en resultaatgericht te helpen, neem dan contact met ons op.



Servitect | ITSM Specialisten

Hoofdkantoor:
Athenestraat 12
9403 DX Assen

Vestiging:
Goede Reede 1
3845 MD Harderwijk

Website: www.servitect.com
Telefoon: +31 (0)88 203 40 00
Mail: info@servitect.com