

Selecteer IT-dienstverlener op kwaliteit

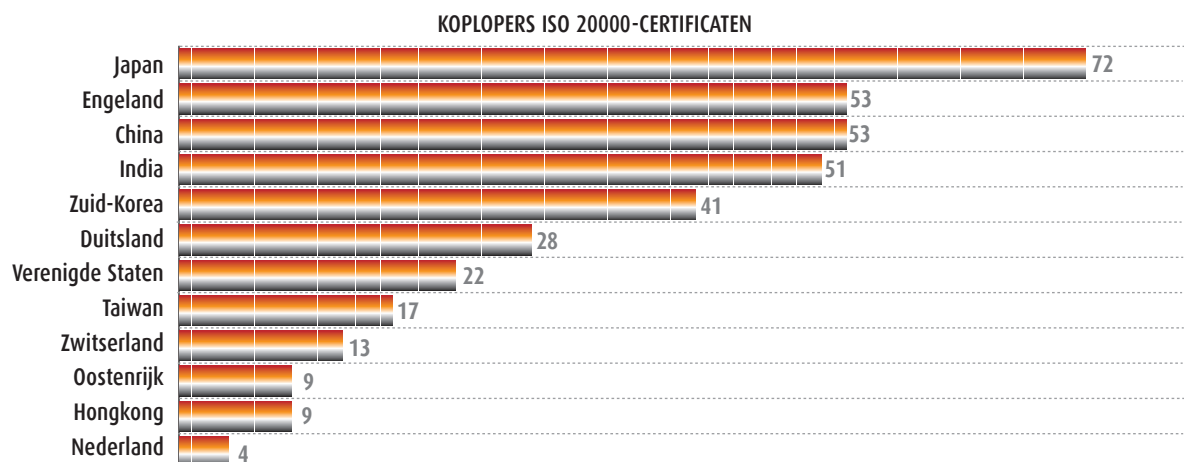
Veel IT-dienstverleners kwalificeren zich niet uit zichzelf voor ISO 20000

Het wil in Nederland nog niet echt vlotten met het toepassen van de kwaliteitsstandaard voor IT-dienstverlening: ISO 20000. Klanten vragen vaak niet naar de kwaliteit van de dienstverlening, zegt **Arnoud van 't Hoff**. Dus waarom zou een dienstverlener dan investeren in kwaliteitsmanagement? Bij onenigheid verschuilt hij zich achter zijn servicelevelrapportages.

Aantal ISO 20000-certificaten per land

Nederland zakt steeds verder weg op ranglijst

Internationaal gezien scoort Nederland laag als het gaat om de toepassing van ISO 20000. Opvallend zijn de Aziatische landen waar ISO 20000 bij IT-dienstverleners op grote schaal wordt toegepast (bron: www.isoiec20000certification.com). Het IT Service Management Forum beheert het certificeringsschema en houdt bij welke organisaties een ISO 20000-certificaat hebben behaald. In Nederland wordt het certificeringsschema van ISO 20000 beheerd door de Raad van Accreditatie.



Scoping

Een aandachtspunt bij de selectie van een IT-dienstverlener is scoping. Een ISO 20000-certificaat heeft altijd een gedefinieerde scope. In het certificaat is vastgelegd waarvoor het certificaat precies van toepassing is, dus welke fysieke locaties het betreft, de organisatie-afdelingen en de specifieke dienstverlening. Een ISO 20000-certificaat hoeft dus niet altijd van toepassing te zijn op de gehele organisatie van een IT-dienstverlener. Een uitbestedende partij moet er daarom op letten dat de scope van het certificaat betrekking heeft op de

dienstverlening die hij wil afnemen. Een ander aandachtspunt is de volwassenheid van een IT-dienstverlener. Een organisatie met een certificaat heeft aangetoond dat het management control heeft. De basis voor kwaliteitsmanagement is daarmee gelegd. Interessant is na te gaan wat de belangrijkste verbeterpunten zijn waar de organisatie aan werkt en welke verbeteringen er onlangs zijn doorgevoerd. Dat geeft inzicht in de mate van volwassenheid en de wijze waarop de IT-dienstverlener omgaat met kwaliteitsverbeteringen.

Standaarden

20000 is nauw gerelateerd aan ISO 9001, ITIL en ISO 27000.

- **ISO 9001**: een onderdeel van ISO 20000 is het kwaliteitsmanagementsysteem, afkomstig uit ISO 9001. IT-dienstverleners die al een ISO 9001-certificaat hebben, voldoen op dit verplichte onderdeel aan ISO 20000.
- **ITIL**: de eisen die ISO 20000 stelt aan de beheerprocessen zijn grotendeels afgeleid van de best practices van ITIL. Het verschil is dat ITIL geen expliciete normen bevat, deze stelt ISO 20000 wel.
- **ISO 27000**: een proces binnen ISO 20000 is security-management. ISO 20000 verwijst bij dit proces naar de standaard ISO 27000. Een IT-dienstverlener die al een ISO 27000-certificaat heeft, voldoet voor dit proces aan ISO 20000.

Bedrijfskritische applicaties in handen geven van een externe IT-dienstverlener is niet zomaar wat. Zo'n IT-dienstverlener moet zorgvuldig gekozen worden. Op zo'n dienstverlener moet je als uitbesteder kunnen bouwen. Je moet ervan uit kunnen gaan dat deze partij de dienstverlening volledig onder controle heeft. Dat het beheer solide is ingericht, dat het management de bedrijfsvoering beheerst en dat de organisatie gericht is op het verbeteren van de dienstverlening. Dé kwaliteitsstandaard voor de IT-dienstverlening is ISO 20000. Het wil in Nederland nog niet echt vlotten met het toepassen van deze standaard. Na de lancering in 2005 had het IT Service Management Forum de verwachting dat ISO 20000 een knock-outcriterium zou worden binnen de overheid. Nu ruim vier jaar later blijkt daar nog weinig van. Veel IT-dienstverleners komen uit zichzelf niet in beweging om zich voor deze standaard te kwalificeren. Mijn stelling is dat het tijd wordt om deze beweging in gang te zetten door ISO 20000 als selectiecriteria op te nemen bij aanbestedingen.

ISO 20000 is van oorsprong in Engeland ontwikkeld. Daar wordt de standaard veelvuldig toegepast: 53 IT-dienstverleners hebben aangetoond te werken conform deze standaard (zie figuur). Wereldwijd bekeken is Japan op dit moment de koploper als het gaat om het toepassen van ISO 20000. Zo'n 72 IT-dienstverleners hebben daar een certificaat. Ook China en India zitten in de kopgroep. In Nederland is de toepassing van ISO 20000 nog opvallend laag met vier gecertificeerden. Hoewel het overgrote deel van de IT-dienstverleners in Nederland al werkt volgens de ITIL-best practices, wordt de stap naar een ISO 20000-certificaat niet gezet. Hierdoor zakt Nederland steeds verder weg op de internationale ranglijst voor het aantal gecertificeerde IT-dienstverleners.

Is er in Nederland dan geen behoefte aan IT-dienstverleners die investeren in de kwaliteit van dienstverlening? Zeker wel. Er wordt, volgens een recent onderzoek van Incompany, door klanten veel gemopperd over de prijs, toegevoegde waarde, professionaliteit, betrouwbaarheid en integriteit. Voor een deel is dat te verklaren door de outsourcinggolf van de afgelopen jaren. Daar draaide het om schaalvergroting en kostenbeheersing. En gegeven de huidige crisis zal dat voorlopig nog wel zo blijven. IT-dienstverleners hebben de afgelopen jaren tal van beheerorganisaties overgenomen. Daarbij is er veel gestandaardiseerd. Dat heeft geholpen om de kosten van de dienstverlening in de hand te houden. Aantoonbare kwaliteit van dienstverlening was daarin veelal van ondergeschikt belang. Klanten vragen er niet om, dus waarom zou een IT-dienstverlener dan investeren in een kwaliteitsmanagement? In de praktijk komt het dikwijls voor dat IT-dienstverleners zich bij onenigheid met een klant verschuilen achter hun servicelevelrapportages. Als gemiddeld alle serviceniveaus worden gehaald, dan wordt er goede kwaliteit geleverd. Althans, zo is de beleving. Tot op zekere hoogte is een servicereportage een mooi instrument om de dienstverlening inzichtelijk te maken. De klant krijgt hiermee een overzicht van de geleverde prestaties. Maar dienstverlening is meer dan dat. Dienstverlening is in de kern klanten hulp bieden en actief bijdragen aan hun succes. Een dienstverlener spant zich in om zijn klanten te begrijpen en denkt mee in passende oplossingen voor de korte en lange termijn. Organisaties die zich zo inspannen en zich continu willen verbeteren, zijn de echte IT-dienstverleners. Zulke organisaties sluiten aan bij het gedachtegoed van ISO 20000. Zij zullen dan ook weinig moeite hebben hiervoor een certificaat te behalen.

Een ISO-20000-gecertificeerde IT-dienstverlener heeft het kwaliteitsmanagement op orde, maar wat betekent dat precies? Wat kan een uitbestedende organisatie concreet verwachten van zo'n IT-dienstverlener? Een ISO 20000-certificaat is een soort diploma voor het verantwoordelijke management. Daarmee heeft de leiding van het bedrijf aangetoond dat de servicemanagementprocessen onder controle zijn en dat er planmatig gewerkt wordt aan verbeteringen. Hieronder volgen een aantal voorbeelden uit de standaard:

1. Management

Het management draagt een heldere visie uit ten aanzien van de IT-dienstverlening en heeft een plan om de IT-dienstverlening afgestemd te krijgen en te houden op de klantbehoeften. Ook is er binnen het managementteam iemand verantwoordelijk voor de coördinatie van de gehele dienstverlening.

2. Afstemmen businessbehoeften

De relatie tussen de IT-dienstverlener en de klant wordt actief onderhouden. De IT-dienstverlener begrijpt hoe de klant werkt en wat hem drijft. De IT-dienstverlener is in staat om zijn dienstverlening tijdig aan te passen aan veranderingen bij de klant.

3. Beheerprocessen

Elke beheerproces voldoet aan ISO 20000-specifieke eisen. Deze eisen zijn afgeleid van de best practices van ITIL. In alle beheerprocessen wordt er planmatig gewerkt en worden er verbeteringsvoorstellen gedaan om de dienstverlening verder te verbeteren.

4. Opleidingen

Voor het personeel zijn er opleidingsplannen en er wordt geregeld gekeken wie welke opleiding en bijscholing moet volgen. Medewerkers hebben daardoor de juiste kennis en vaardigheden om hun werkzaamheden effectief uit te voeren.

5. Informatiebeveiliging

Er is een helder beveiligingsbeleid, gericht op het

managen van beveiligingsrisico's. Het personeel is hiervan op de hoogte en waar nodig ook de klanten. Er zijn maatregelen genomen om de beveiligingsrisico's te beheersen ten aanzien van de toegang tot systemen.

De normen van ISO 20000 zijn op een dusdanige manier geformuleerd dat een IT-dienstverlener er zijn eigen invulling aan kan geven en ze kan toepassen op zijn eigen situatie. Een aanbestedende partij kan aan de buitenkant niet zien of een IT-dienstverlener zijn kwaliteitsmanagement voldoende heeft ingericht, daarom is het nodig te vragen naar een ISO 20000-certificaat. Een onafhankelijke partij beoordeelt en controleert of de IT-dienstverlener conform de standaard werkt. Dat geeft de aanbesteder de garantie dat het kwaliteitsmanagement van de IT-dienstverlening onder controle is en blijft. Kortom, overheidsorganisaties die IT-dienstverlening aanbesteden doen er goed aan om niet alleen te selecteren op prijs, maar ook op kwaliteit. ISO 20000-certificering biedt de overheid de mogelijkheid om bij aanbestedingen het kaf van het koren te scheiden. Het aantal IT-dienstverleners in Nederland met zo'n certificaat is op dit moment nog beperkt, vandaar dat het redelijk is om bij zo'n aanbesteding aanbieders de tijd te geven om het certificaat te behalen. Uiteindelijk zal daarmee de kwaliteit van IT-dienstverlening toenemen en het gemopper over kwaliteit verstommen.

Ir. Arnoud van 't Hoff (arnoud.vanthoff@vka.nl) is als adviseur werkzaam bij Verdonck Klooster & Associates.

➤ Voor reacties en nieuwe bijdragen van deskundigen: Henk Ester (h.ester@sdu.nl), (070) 378 03 97.