



De
nieuwste
versie van
ITIL
ITIL 4

ITIL 4

- Beschikbaar sinds Q1/2019
- ITIL 4 (en niet ITIL v4) 😊 (cfr. “Industriële revolutie 4(.0)”*)
- Je vorige kennis van ITIL 3 is niet “achterhaald”. ITIL 4 bouwt verder op ITIL 3, het is een volgende logische stap in de evolutie van ITIL.
- Nog maar zeer weinig toegepast bij bedrijven.
- Toepassen bij een digitale transformatie.

De [eerste industriële revolutie](#) bracht de [stoommachines](#). De [tweede industriële revolutie](#) staat bekend om de komst van [elektriciteit](#) en de [derde](#) industriële revolutie bracht ons het [internet](#). Die veranderde onze manier van communiceren en maakte de wereld een stuk ‘kleiner’.

Nu zitten we in [de industriële revolutie 4.0.](#), een vervolg op de digitale revolutie die grote impact heeft op bedrijven, de manier van werken en ons bestaan. Technologie verandert alsnog sneller en vermengt zich meer en meer met menselijk handelen (bv. 3D printing, AI, ...)



ITIL 4

ITIL 4

- Het draait vooral om het creëren van **WAARDE**.
- Dit doe je met het **Service Value System** (SVS), wat het bekende wiel, de ITIL service lifecycle, vervangt.
- Waarde creëren doe je in **co-creatie** van diensten met **eindgebruikers, klanten en de IT-organisatie**.
 - Waar je in ITIL 3 meer bezig bent met processen en de discussie hierover, stel je je nu eerder de vraag *waarom we processen inrichten*, en *hoe dit waarde levert* voor onze klanten.
 - Het *helpt om silo's te doorbreken tussen Business en IT* omdat het meer vertrekt vanuit co-creatie dan vanuit een klant-leverancier relatie.

ITIL 4

- Er wordt veel verwezen naar nieuwe **frameworks zoals Lean*, Agile en DevOps****. Maar er zit nog niet veel diepgang in, er worden maar weinig oplossingen genoemd over hoe je ITIL en deze frameworks goed combineert.
 - Bv. Hoe kan een Service Desk die te maken heeft met stricte SLA's goed samenwerken met een agile backoffice???
- Je kan ITIL 4 gebruiken om de doorstap te maken van het meer waterval werken naar Lean, DevOps, Scrum, Agile.

** **Lean (management)** is een manier van werken om je processen te verbeteren en maximale waarde voor klanten te realiseren met zo weinig mogelijk verspilling. Dit door weinig middelen, tijd, energie en inspanning te gebruiken.*

*** **DevOps** is een gebruik en een praktijk binnen softwareontwikkeling die tot doel heeft software ontwikkeling en software operations samen te brengen.*



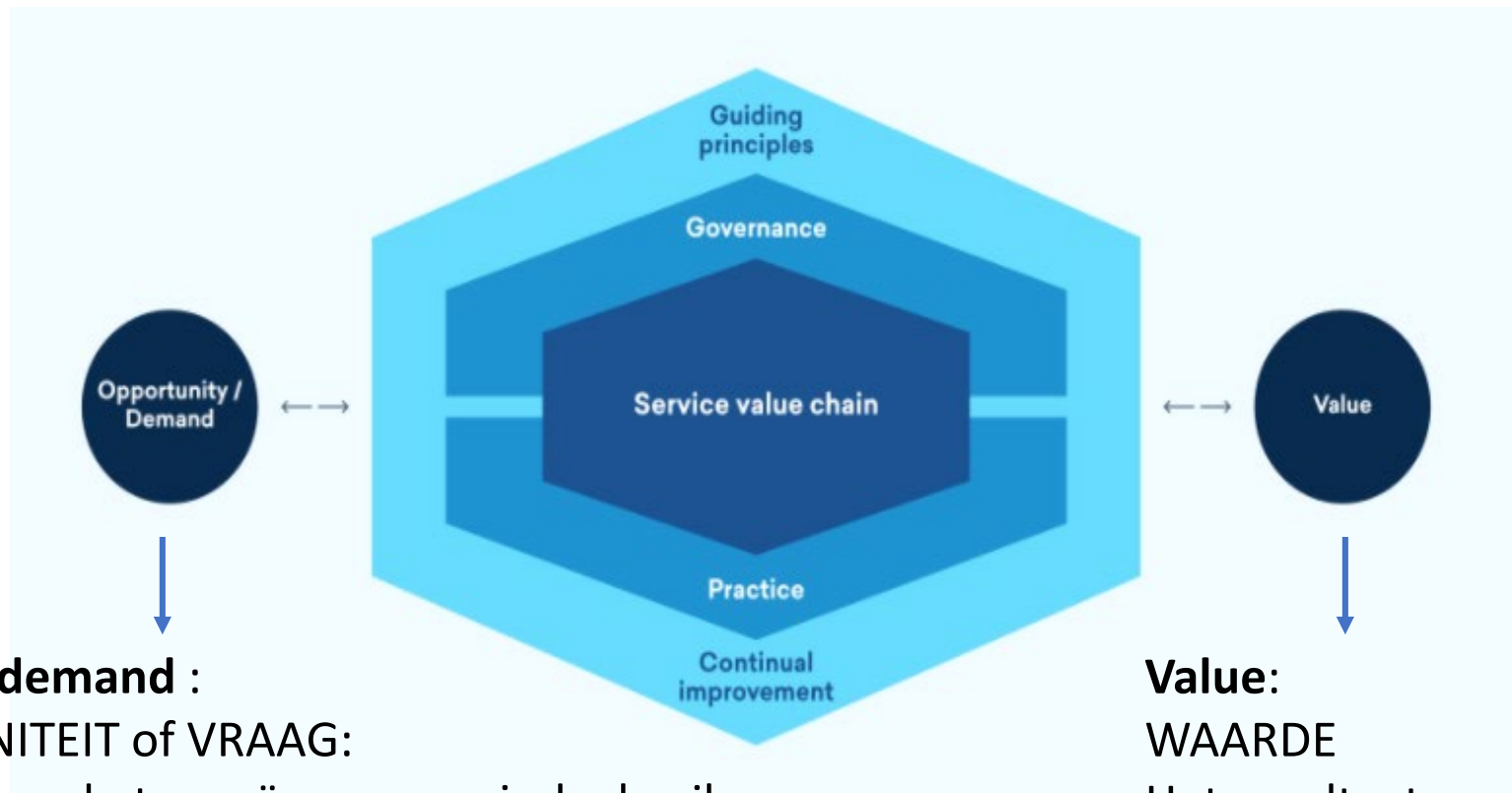
Hoe zit ITIL 4 in elkaar?

Waarde creëren met het Service Value System



1. **Organisatie en mensen:** rapportagelijnen, verantwoordelijkheden in een organisatie
2. **Informatie en technologie** die gebruikt wordt bij dienstverlening
3. Elke organisatie is voor de levering van diensten afhankelijk van **partners en leveranciers**
4. Definieer de activiteiten, workflows, processen en procedures die nodig zijn. Hoe werkt alles samen om toegevoegde **waarde te creëren** voor producten en diensten

ITIL service waardesysteem



Opportunity / demand :

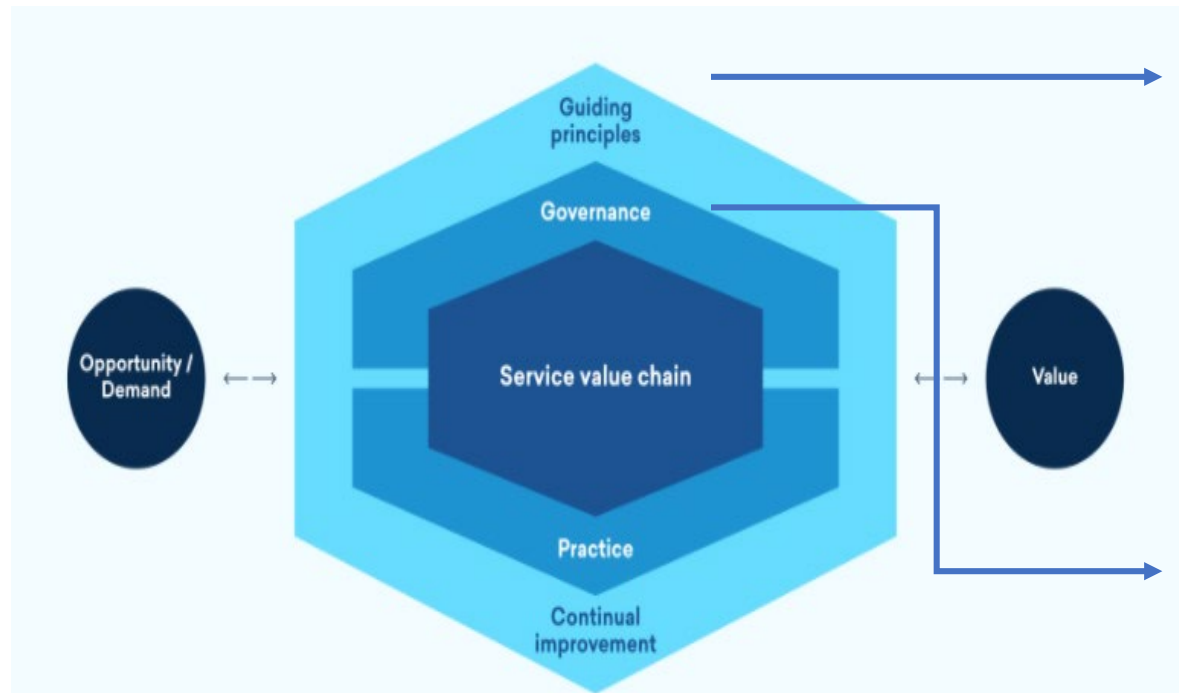
Een OPPORTUNITEIT of VRAAG:
een kans om waarde te creëren voor eindgebruikers,
als er nieuwe noden zijn voor producten
en diensten van interne of externe klanten.

Value:

WAARDE

Het resultaat van het service value system
(diensten waardesysteem)

ITIL service waardesysteem



Guiding principles: Praktische aanbevelingen die een organisatie begeleiden bij besluitvorming, en begeleiden bij service management.

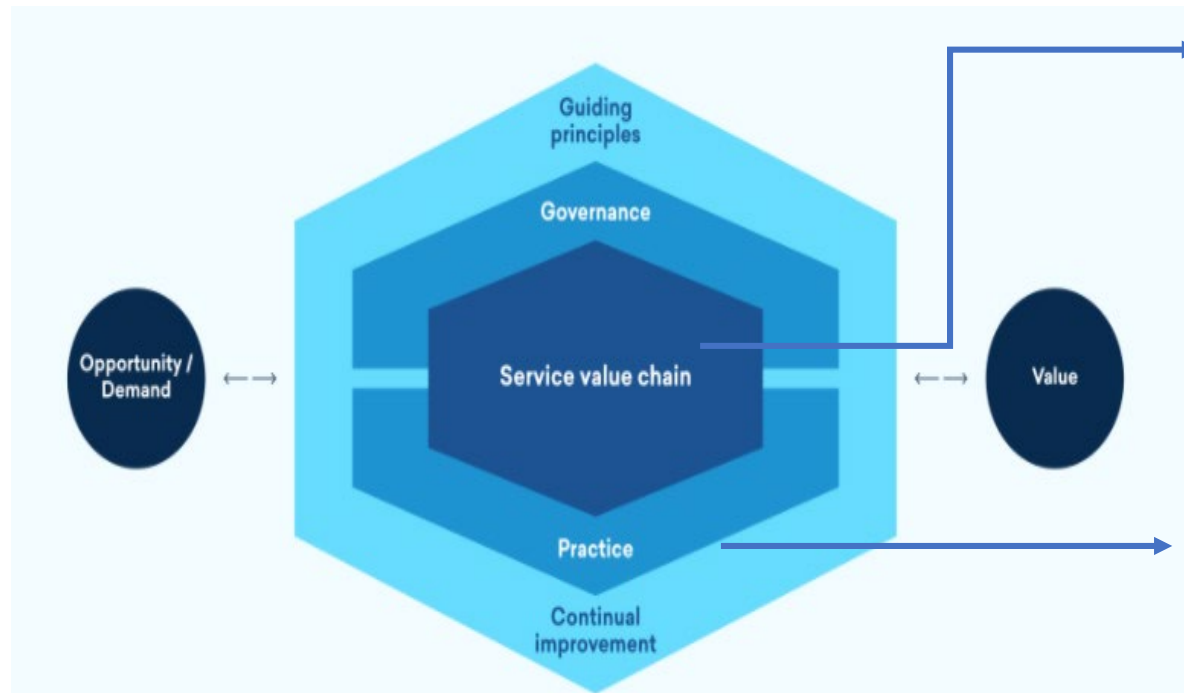
-> “Hoe maken we beslissingen?”

Bv. focus op waarde, start van waar je je bevindt, Maak iteratief vooruitgang en houd rekening met feedback, optimaliseer en automatiseer, ...

Governance: organisaties worden bestuurd door een persoon of een groep mensen die de verantwoordelijkheid opnemen. Governance bevat een set van richtlijnen om te helpen bij de manier waarop de organisatie kan geleid worden. Zo is het de bedoeling om een organisatie op een consistente, effectieve en efficiënte manier te leiden.

-> “Hoe evalueren en monitoren we performance?”

ITIL service waardesysteem



De service value chain: de waardeketen van diensten. Dit is een combinatie van kernactiviteiten die samenwerken om waarde te creëren voor eindgebruikers door het leveren van een product of dienst.

-> **WELK werk en activiteiten moeten we uitvoeren?**

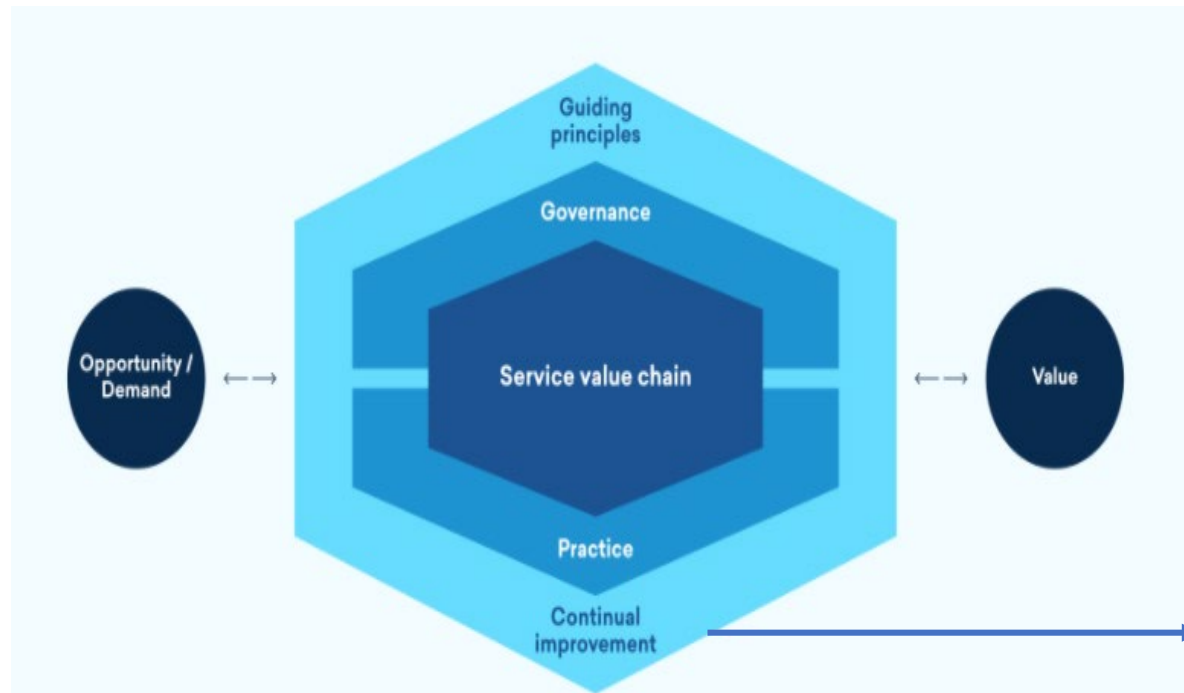
Practices: ITIL 4 kent “practices” (praktijken). Dat zijn resources die het werk uitvoeren of die dienen om de objectieven te bereiken. In practices wordt ook aandacht besteed aan technologische middelen en vaardigheden van medewerkers.

-> **HOE doen we het werk en activiteiten?**

Ter illustratie: de “practices” *(dit moet je niet kennen)*

GENERAL MANAGEMENT PRACTICES	SERVICE MANAGEMENT PRACTICES	TECHNICAL MANAGEMENT PRACTICES
Architecture management	Availability management	Deployment management
Continual improvement	Business Analysis	Infrastructure and platform management
Information security management	Capacity and performance management	Software development and management
Knowledge management	Change control	
Measurement and reporting	Incident management	
Organizational change management	IT asset management	
Portfolio management	Monitoring and event management	
Project management	Problem management	
Relationship management	Release management	
Risk management	Service catalogue management	
Service financial management	Service configuration management	
Strategy management	Service continuity management	
Supplier management	Service design	
Workforce and talent management	Service level management	
	Service request management	
	Service validation and testing	

ITIL service waardesysteem

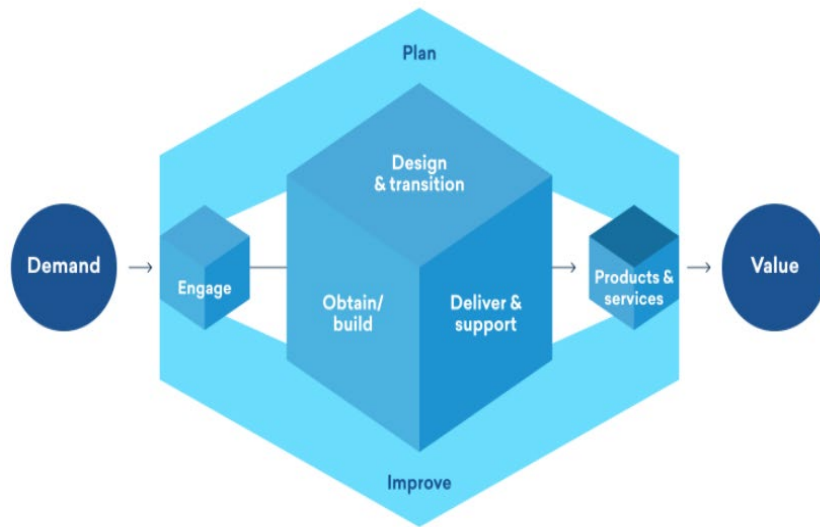


Continual improvement:

een doorlopende activiteit om te zorgen dat de organisatie zich continue kan verbeteren en kan blijven voldoen aan de verwachtingen van de belanghebbenden.

-> HOE VERBETEREN we onze dienstverlening en activiteiten?

ITIL service waardeketen



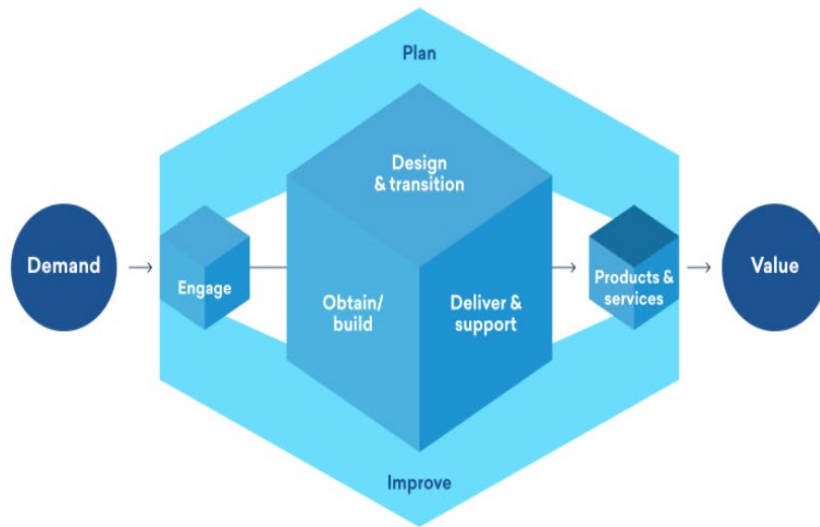
ITIL 4 beschrijft de service waardeketen als een **combinatie van kernactiviteiten die samenwerken om waarde te creëren voor eindgebruikers**, door het leveren van een product of een dienst.

De activiteiten maken gebruik van verschillende combinaties van ITIL-beheerpraktijken om werk uit te voeren.

Bovendien zijn al deze activiteiten met elkaar verbonden en ontvangen ze input van externe bronnen of vanuit de service waardeketen zelf.

Dit zijn de activiteiten die worden beschreven in de ITIL service waardeketen.

ITIL service waardeketen



- **Plan:** Het maken van plannen, beleid, standaarden en het bepalen van de richting voor een bepaalde waardestream.
- **Improve (*verbeter*):** Zorgen voor de continue verbetering van de praktijken, producten en diensten die door de organisatie worden aangeboden.
- **Engage (*betrek*):** Goede relaties opbouwen met alle belanghebbenden en eindgebruikers, om transparantie en een duidelijk begrip van de producten en diensten te bieden.
- **Design (*ontwerp*) en transition:** Zorgt ervoor dat de aangeboden producten en diensten continu voldoen aan de eisen van belanghebbenden.
- **Obtain/build (*verkrijg/bouw*):** Zorgt voor de beschikbaarheid van servicecomponenten zoals hardware, software, services, enz. waar en wanneer ze nodig zijn.
- **Deliver & support (*lever en ondersteun*):** Zorgt ervoor dat services worden geleverd en ondersteund op een manier die voldoet aan de verwachtingen van de belanghebbenden.

Toepassingen ITIL 4

Service desk - Extenda Case Study - Jira Service Desk and Insight (2')

<https://www.youtube.com/watch?v=yoJDhvO0VnY>

Newcastle university (50') (30' + 20' CSI) (*zelf bekijken*)

<https://www.youtube.com/watch?v=eDc3njOGPZI&t=2638s>

Toepassing in een **service desk** (22') (incident/problem/change mgt)

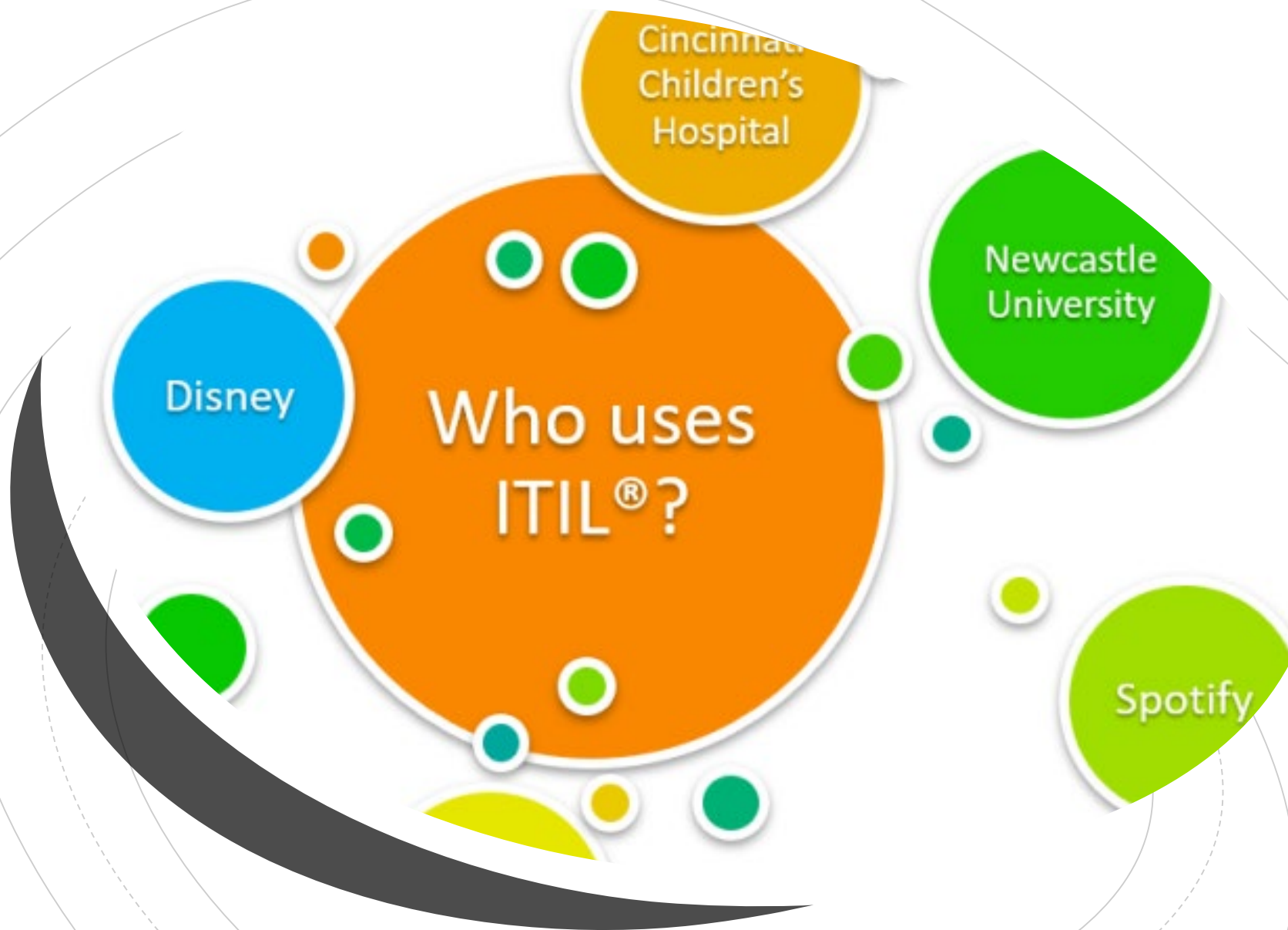
[Putting ITIL 4 Into Practice With SolarWinds Service Desk – SolarWinds Lab Episode #87 – YouTube](#)

Meer info op Pluralsight

ITSM : <https://app.pluralsight.com/course-player?clipId=31749481-f75c-41e0-a2d3-cb00b708a54f>

Kijk zelf ook eens op Pluralsight






Toepassingen
van ITIL

ITIL is a journey

- **Essex** <https://www.youtube.com/watch?v=89XwYpG1SbY>

Our departure point: Q2 2012

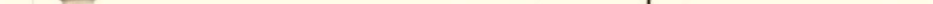
Priority 1 incidents: 63%	Priority 2 incidents: 83%
Priority 3 incidents: 85%	Standard service requests: 49%
Positive customer feedback: 82%	



Na implementatie van ITIL:

February 2016 – resolved within target

Priority 1 incidents: 100%	Priority 2 incidents: 100%
Priority 3 incidents: 93%	Standard service requests: 95%
Q3 2015/2015: Positive customer feedback: 94%	



Voorbeelden ITIL implementaties in een organisatie

- **Bank** - Change and asset management in ITIL:
<https://www.youtube.com/watch?v=89XwYpG1SbY>
-  : zorgen dat gasten een perfecte ervaring kunnen hebben in de thema parken
- Muller Diary (yoghurt in UK) : Service desk, CSI, KPI ...
- Vele Belgische (en internationale) banken en verzekeringen



Waar denken jullie aan?

Voorbeelden van een IT service catalog?

Voorbeelden IT service catalog

- **Nieuwe medewerker aan boord:** onboarding is een terugkerende taak is waarbij meerdere afdelingen betrokken zijn
Een gebruikelijke workflow voor dit service-item :
 - HR doet een aanvraag aan boord uit de catalogus
 - Aanvraagticket wordt gemaakt en automatisch toegewezen aan een technicus
 - Automatische taken worden aangemaakt mbt de on-boarding aan HR
 - (Aanvrager) ontvangt een e-mail wanneer de technicus het ticket sluit.
- **Wijziging van titel:** je wil medewerkersinfo behouden bij horizontale of verticale beweging in de organisatie
- **Nieuwe HW/SW aanvraag:**
 - Een gebruiker maakt een aanvraag aan
 - Een ticket wordt aangemaakt en toegewezen.
 - Technicus maakt een bestelling aan en het order wordt goedgekeurd.
 - De verkoper wordt geselecteerd.
 - Item is besteld en op voorraad.
 - Item wordt toegewezen vanuit CMD
- **Verzoek voor toegangen tot applicaties**
- **Aanvraag mobiele telefoon**
- ...

Voorbeeld wijzigingsbeheer

- Voorbeeld van een **wijziging**: Omschakeling naar de cloud, in stappen:
 1. Het **aanmaken van een wijzigingsticket** en het verzamelen van de noodzakelijke informatie over de wijziging: soort wijziging, impact en urgentie van de wijziging, het instellen van de wijzigingsrollen. De initiator van de wijziging maakt een ticket a.h.v. een template voor wijzigingen op een webportal.
 2. **De wijziging plannen**. De initiator voegt wijzigingsinformatie toe, zoals de reden voor de wijziging, gedetailleerde informatie over de impact, implementatie- en herstelplannen, en geplande uitvaltijd. De initiator van de wijziging voegt tevens alle verbonden incidenten en problemen toe om de wijziging en de impact ervan beter te volgen. Er wordt een implementatieplan toegevoegd en een herstelplan
 1. Implementatieplan:
 - Zorg voor Azure AD- en Office 365-accounts
 - Configureer Active Directory Federation Services (ADFS)
 - Start synchronisatie tussen AD op locatie en Azure AD
 - Configureer eenmalige aanmelding
 - Synchroniseer Exchange op locatie met Office 365
 2. Herstelplan: teruggaan naar de oude configuratie en de oude services hervatten. Geplande uitvaltijd: 12u.
 3. De juiste goedkeuringen verkrijgen bij een change advisory board met alle betrokkenen (CIO, CTO, Service Delivery Manager, Informatiebeveiligingsmanager, ...)
 4. De wijziging implementeren: taken verdelen onder de technici, in de juiste volgorde, rekening houdend met afhankelijkheden:
 - Office 365 en Azure AD voorbereiden
 - Een server instellen
 - Gegevensmigratie initiëren
 - Azure AD-proxy's configureren
 - De gegevensintegriteit controleren
 5. Blijven bij het plan
 6. Wijzigingsticket sluiten

Voorbeeld KPI's voor wijzigingsbeheer

KPI	KPI Berekening	Betekenis
Afwijking van planning	De afwijking in verbruikte tijd en de geschatte tijd	Dit geeft aan of uw wijzigingen op tijd worden geïmplementeerd en het wijzigingsplan volgen.
Aantal incidenten veroorzaakt door de wijziging	Het aantal incidenten veroorzaakt door een specifieke wijziging	Dit geeft aan of een wijziging van invloed is op andere service-activiteiten Een hoog aantal is een teken dat wijzigingen beter moeten worden gecommuniceerd.
Percentage wijzigingen dat op tijd is afgerond	Het percentage wijzigingen dat op tijd is afgerond	Dit geeft aan of het wijzigingsproces werkt met optimale efficiëntie. Hoe hoger het percentage, des te beter uw proces van wijzigingsbeheer.
Aantal onbevoegde wijzigingen	Het aantal onbevoegde wijzigingen dat is een specifieke tijdsperiode is geïdentificeerd	Een lager aantal geeft aan dat uw goedkeuringsproces robuust is en in staat is om alle wijzigingen te beheren.



Kijk zelf ook eens of je nog
toepassingen vindt
op Internet of Pluralsight...