

Evert Jan Norg

Van: Evert Jan Norg [evert.jan.norg@2bsm.nl]
Verzonden: donderdag 12 februari 2009 21:45
Aan: 'Evert Jan Norg'
Onderwerp: InfoMail :: 2bsm - Business Service Management

Geachte *Business Service Management* expert en/of betrokkene,

In deze InfoMail komen twee onderwerpen aan bod:

De 'roadmap voor stuurinformatie'

Veel BSM-projecten starten omdat in er gebrek is aan stuurinformatie. Er zijn binnen een organisatie vaak talloze ideeën over welke informatiestromen het eerst moeten worden ingericht: data voor Service Management, ketenbeheer, capaciteitsbeheer, KPI-rapportages, business-transactieanalyses en wat dies meer zij. Het valt op dat veel van die ideeën in eerste instantie heel voor de hand liggend lijken, maar na informatieanalyse niet blijken te passen bij de structuur of het volwassenheidsniveau van de organisatie. Kennelijk voelen teveel mensen zich eigenaar van de werking van de monitoring-omgeving: tientallen kapiteins proberen het BSM-schip hun eigen specifieke kant op te sturen. Hoe hiermee om te gaan? In het klassieke ICT management wordt de werking van informatiesystemen beheerd door functioneel beheerders. Ook in het BSM-werkveld is dat de enige juiste oplossing. Vervolgens heeft een functioneel beheerder van BSM-tooling als eerste taak een roadmap op te stellen voor stuurinformatie. Hoe? *2bsm* heeft als geen ander een doorleefde visie op dit punt en wil u graag adviseren. Kijk voor op www.2bsm.nl

E2E monitoring en geautomatiseerd testen

Sinds jaar en dag proberen we de werkvelden van E2E-monitoring en (regressie-)testen met elkaar te verbinden. Enerzijds om hergebruik van testscripts mogelijk te maken, anderzijds om het wijzigingsbeheer ervan te optimaliseren. In de afgelopen maanden heeft [TrendIC](#) in een samenwerkingsverband met *2bsm* een monitoring tool geïmplementeerd voor geautomatiseerd testen. Het valt nu op dat de vervolgstap triviaal is, namelijk om deze tooling (die nu gebruikt wordt voor testen) in de toekomst ook voor E2E-monitoring te gaan gebruiken. Terwijl we de omgekeerde stap eigenlijk nooit waarnemen: tools die worden gebruikt voor E2E monitoring worden zelden overgenomen door test-teams. Blijkbaar stelt het test-werkveld de hoogste eisen aan tooling. Het devies voor het koppelen van beide werkvelden is dus: Start met het inrichten van de tooling voor geautomatiseerd testen en selecteer een tool die aan de hoge eisen van dat werkveld voldoet. Schakel vervolgens dezelfde tool in voor de E2E-monitoring van de productie-omgeving. Het spreekt voor zich dat niet elke tool hiervoor geschikt is. Klik [hier](#) voor informatie over de tooling die in dit betreffende project is ingezet.

Meer informatie in een volgende InfoMail.

Met vriendelijke groeten,

Evert Jan Norg
2bsm - Business Service Management

E: evert.jan.norg@2bsm.nl

M: 06-51437736

W: www.2bsm.nl

-- U ontvangt deze mail omdat u werkzaam bent in het Business Service Management vakgebied, of omdat uw werk in het verleden raakvlakken hiermee had. Indien u geen interesse heeft in informatie over BSM kunt u dat kenbaar maken in een reply op deze mail --