

## Evert Jan Norg

---

**Van:** Evert Jan Norg <evert.jan.norg@2bsm.nl>  
**Verzonden:** woensdag 16 maart 2011 20:12  
**Aan:** Evert Jan Norg  
**Onderwerp:** InfoMail :: 2bsm - Business Service Management

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

In deze InfoMail behandelen we een onderwerp waar vaak discussie over is:

### **Business Service Management :: waar staat de markt?**

U kent het groeimodel voor organisaties van Gartner. U weet inmiddels ook dat *2bsm* daarop een groeimodel voor stuurinformatie voor ICT beheerprocessen heeft ontwikkeld. Vaak wordt ons gevraagd op welk volwassenheidsniveau IT-divisies en hun processen zich bevinden. Het leek ons interessant om dat eens in percentages uit te drukken.

Als we ons eerst even beperken tot de 'operations' tak van BSM dan hebben wij door de jaren heen de volgende projecten uitgevoerd:

	1996 – 2001	2002 – 2006	2007 – 2011
Event management – reactief	80%	50%	20%
Event management – proactief	20%	40%	50%
Service management	-	10%	25%
Business management	-	-	5%

We zien in deze cijfers een aantal dingen (die we overigens ook herkennen in de praktijk)

- Langzaam maar zeker gebruiken ICT afdelingen stuurinformatie die hoger in de waardeketen ligt.
- ICT beheerprocessen gebruiken echter nog altijd met name Event Management gegevens als stuurinformatie.
- Het "Business"-gehalte in ICT stuurinformatie is in de praktijk klein; overigens zit hier vaak een enorm verschil tussen hoe de CIO denkt en hoe IT werkt.

Als we buiten de 'operations' tak van BSM kijken zien we dat tooling uit het gehele ICT management bereik is/wordt geïntegreerd waardoor meer aandacht is voor het integrale stuurinformatiemodel voor de gehele ICT organisatie.

Alles beschouwend zou je kunnen valt op dat er door BSM-Vendors en CIO's wordt verbreed en uitgezoomd, terwijl ICT Operations afdelingen nog met redelijk geïsoleerde stuurinformatie werken. Moet het een wachten op het ander? Of gaat een aandacht voor het integraalbeeld de grip op de operatie juist vergroten? De vraag dringt zich op wat de juiste volgorde van professionaliseren is.

Eén van de uitgangspunten van *2bsm* is: De beste manier om bestaande processen en teams te professionaliseren is om ze volwassener stuurinformatie te geven. Dit uitgangspunt zorgt ervoor dat we in de praktijk altijd een ontwikkelstap kunnen adviseren die niet alleen haalbaar is maar vooral ook aansluit bij de behoefte van zowel operatie als management. Gecontroleerde professionalisering dus. Neem gerust eens contact op om over onze visie door te praten!

Meer informatie in een volgende InfoMail en op [www.2bsm.nl](http://www.2bsm.nl). Kijk ook in het [InfoMail archief!](#)

Met vriendelijke groeten,

**Evert Jan Norg**  
2bsm - Business Service Management

-----  
E: [evert.jan.norg@2bsm.nl](mailto:evert.jan.norg@2bsm.nl)  
M: 06-51437736  
W: [www.2bsm.nl](http://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 door [hier](#) te klikken --

[Aan deze mail kunnen geen rechten worden ontleend]