

Presentation:
KPI's that
beat the
crisis
Arjen Droog (NL)



Aranea Apreton
IT SERVICE- & PROCESMANAGEMENT

Arjen Droog
Associate

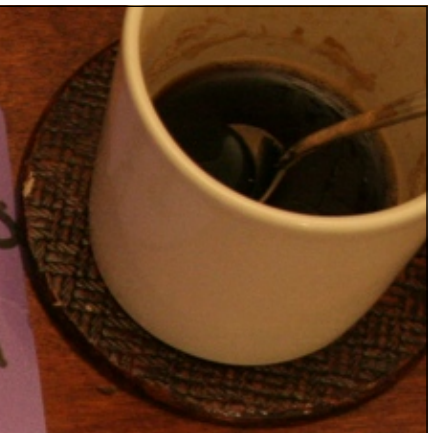
Wolput 72a, 5251 CH Vlijmen
Telefoon +31 (0)73 646 1690, Fax +31 (0)73 646 1691
Mobiël +31 (0)6 38 106 208
a.droog@aranea.nl, www.aranea.nl

Study: theology
business informatics
journalism
International MBA

Profession:
interim
manager



and:
proud husband
& father of 2!



PRESENTATION
ITSMF HUNGARY
KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

KPI's don't
beat crises...
People do...

PRESENTATION

ITSMF HUNGARY

KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

TOP 3 ISSUES FOR CIO'S
FROM 2010 to 2013 ARE:

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY
KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

TOP 3 ISSUES FOR CIO'S
FROM 2010 to 2013 ARE:

- ① Positioning the organization to be perceived as partners with the business.

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY
KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

TOP 3 ISSUES FOR CIO'S
FROM 2010 to 2013 ARE:

- ① Positioning the organization to be perceived as partners with the business.
- ② Demonstrating IT's value proposition to the business.

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY

KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

TOP 3 ISSUES FOR CIO'S
FROM 2010 TO 2013 ARE:

- ① Positioning the organization to be perceived as partners with the business.
- ② Demonstrating IT's value proposition to the business.
- ③ Managing a common set of technology priorities across multiple business units.

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY

KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!

TOP 3 ISSUES FOR CIO'S
FROM 2010 to 2013 ARE:

- ① Positioning the organization to be perceived as partners with the business.
- ② Demonstrating IT's value proposition to the business.
- ③ Managing a common set of technology priorities across multiple business units.

↑ says
Gartner.
(www.cio.com.au)

M E M O

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY
KPI'S TO BEAT THE CRISIS!!

Linda Price
(vp of Gartner)
also says:

CIO's

TOP 3
FROM

① Po

"These issues don't really change much. And number 3 is what CIO's do best."

ization partners

②

Demonstrate IT's value proposition to the bussiness.

③

Managing a common set of technology priorities across multiple business units.

↑ says Gartner.
(www.cio.com.au)

M E M O

PRESENTATION
ITSMF HUNGARY

KPI'S TO BEAT THE
CRISIS!!

Linda Price
(vp of Gartner)
also s...

CIO's

TOP

ization
partners

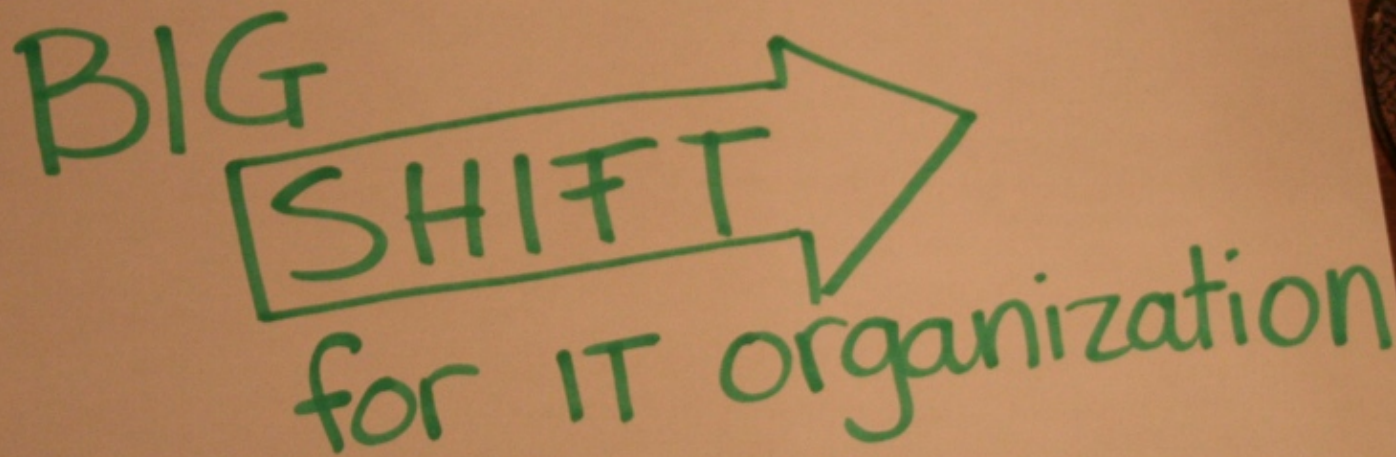
So....
What
Crisis?

of technology a common set
across multiple business
units.

↑ says
Gartner.
(www.cio.com.au)

M E M O

BIG
SHIFT
for IT organization



BIG

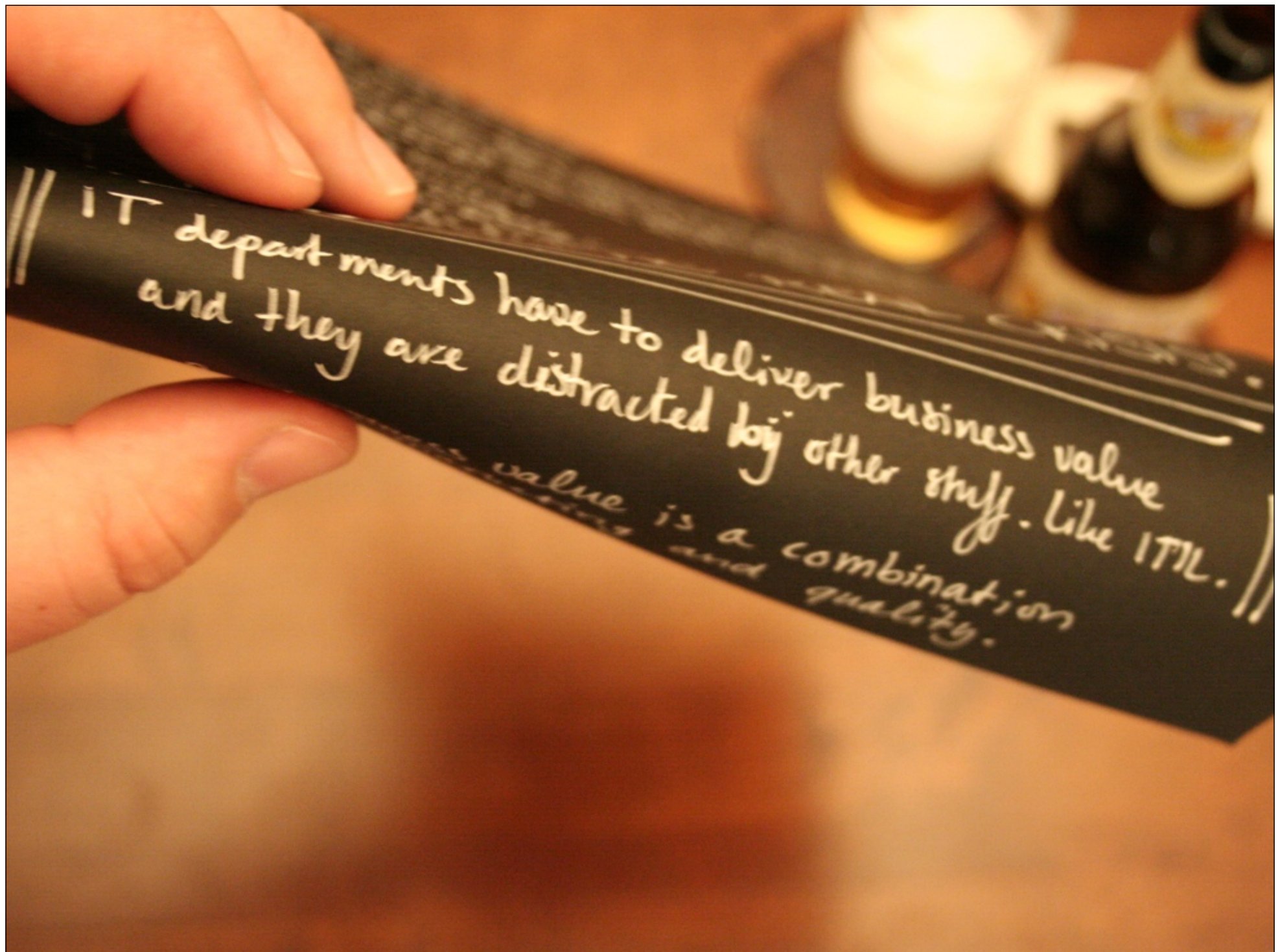
SHIFT

for IT organization

from: managing resources
to: creating results
& business value

BIG
THIS IS THE REAL CRISIS!

organization
from: managing resources
to: creating results
& business value



IT departments have to deliver business value
and they are distracted by other stuff. Like ITIL.
value is a combination
and quality.

THE REAL CR

T departments have to deliver business value and they are distracted by other stuff. Like IT/HR

& business value is a combination of marketing and quality.

V VOORSTELLEN

nieuwe leden zich aan bij ITSMF. Een aantal leden heeft het kort voor...

VBAK - SENIOR IT

Wat doet uw organisatie? "Mitopia is een... ict-adviesbureau... verkoop van hardware... combinatie van... kundige, ict-technische... juridische... We begeleiden... ict-ontwikkeling, projectmanagement, outsourcing, pakketten."



ICT ZEKERHEID.NL CRISTEL VAN SANTEN - DIRECTEUR/ EIGENAAR



Wat doet uw organisatie? "ICT Zekerheid.nl is een ict-dienstverlener. We zijn een geteste organisatie en daarmee een bijzonder en uniek bedrijf. Wij zijn in staat om voor iedere vraag een geschikte dienstverlener te vinden, zonder een grote overhead aan administratie. De focus van ICT Zekerheid ligt op veiligheid en automatisering. Door onze ict-dienstverleners te vergoedwaardige ict-diensten worden wij zeer scherpe prijzen."

worden van... blijven in het... blijven we... de laatste... zijn wij een... standaard... is ook de... vereniging."

Waarmee zou u de ict-wereld willen vergelijken? "Met bijvoorbeeld atletiek. Één naam voor een sport met diverse disciplines, activiteiten en smaken over korte en lange afstand waar diverse kennis, kunde, vaardigheden en condities voor vereist zijn."

Wat doet uw organisatie lid worden van... het belangrijk om onder andere... de laatste ontwikkelingen te delen en kennis uit te breiden. Het ITSMF helpt hierbij als vereniging."

ergelij... van een... sessie... en

Kunt u mij een bijzondere anekdote over uw werk in de ict-sector vertellen? "Toen ik zelf nog als support engineer werkte, heeft het mij altijd verbaasd dat lastige problemen vaak lang kunnen blijven sluimeren. Als dan het moment aanbreekt dat de situatie escaleert, dan blijkt vaak dat de hoeveelheid feitelijk beschikbare informatie nog erg beperkt is. Zo heb ik meegemaakt hoe een situatie die bijna drie maanden was blijven liggen, binnen een aantal uren kon worden opgelost. Toen er serieuze troubleshot methoden op werden toegepast. Hoewel de klant tevreden was met de technische oplossing, was het natuurlijk nauwelijks uit te leggen waarom het probleem oplossing in een paar uur was op te lossen, terwijl het daarvoor maanden had stil gelegen."

Wat doet uw organisatie lid worden van... het belangrijk om onder andere... de laatste ontwikkelingen te delen en kennis uit te breiden. Het ITSMF helpt hierbij als vereniging."

uw... id... o... t... o...

Waarmee zou u de ict-wereld willen vergelijken? "Met bijvoorbeeld atletiek. Één naam voor een sport met diverse disciplines, activiteiten en smaken over korte en lange afstand waar diverse kennis, kunde, vaardigheden en condities voor vereist zijn."

Wat doet uw organisatie lid worden van... het belangrijk om onder andere... de laatste ontwikkelingen te delen en kennis uit te breiden. Het ITSMF helpt hierbij als vereniging."

Waarmee zou u de ict-wereld willen vergelijken? "De ict-wereld is als de 'echte' wereld alles wat daarbij hoort: spraakverwachtingen, verschillen en zelfs religies."

Waarmee zou u de ict-wereld willen vergelijken? "Met bijvoorbeeld atletiek. Één naam voor een sport met diverse disciplines, activiteiten en smaken over korte en lange afstand waar diverse kennis, kunde, vaardigheden en condities voor vereist zijn."

Wat doet uw organisatie lid worden van... het belangrijk om onder andere... de laatste ontwikkelingen te delen en kennis uit te breiden. Het ITSMF helpt hierbij als vereniging."

ITSMF, The Best Practice Community

Binnen de community van ITSMF is er altijd veel te doen. Op de website kunt u inmiddels al veel informatie vinden, maar ook zal in iedere editie van Best Practice Magazine hier aandacht aan worden besteed. Denk bijvoorbeeld aan onderzoeken, en cetera.

NOTEER IN UW AGENDA

16 april 2009	Best Practices in IT Management, met op 15 april voorafgaand het ITSMF Cafe	Spant, Bussum Hotel Jan Tabak, Bussum
26 mei 2009	ITSMF Academy	Hotel Restaurant Overbosch, Ganderen voor locatie, zie itsmf.nl
7 mei 2009	Algemene Leden Vergadering	voor locatie, zie itsmf.nl
7 mei 2009	ITSMF Cafe	voor locatie, zie itsmf.nl
26 & 27 oktober 2009	ITSMF Jaarcongres	locatie nog niet bekend

Cedurende het jaar worden er diverse evenementen, zoals het ITSMF Cafe, workshops, seminars en cetera ingepland. Houd hiervoor de website van ITSMF in de gaten.

SCHRIJF U NU IN VOOR ITSMF VOORJAARSCONGRES

Op 16 april 2009 organiseert ITSMF in samenwerking met bitaCenter het grote Voorjaarscongres Best Practices in IT Management in het Spant in Bussum. Het thema is dit jaar prikkelender dan ooit: Warming Up To The Ice Age. Met om juist NU in actie te komen, de bevroren ict-toestand te ontdooien, en invloed kan laten komen. Kostenreductie, en dus (proces)automatisering, wordt nog belangrijker. Informatiewerkers moeten nog efficiënter kunnen werken. Maar hoe maakt ict de business klaar voor de volgende fase? Hoe belangrijk is samenwerking hierin? En hoe kan ict de business prikkelen? Dit jaar bestaat het programma voornamelijk uit workshops, games, discussiegroepen en lotgenotensessies, met topsprekers als Maarten Hillenaar (CIO Overheid), Wouke Lam (Shell), Bart Stofberg (Quint Wellington Redwood), Almar Wimer Siebenga (directeur van ISZF), Maar ook buitenlandse sprekers als Ian Clayton (Verenigde Staten), Adam Grummit (Director of Metron, UK), Maxime Sottini (ICONS, Italië). Daarnaast ontvangt iedere bezoeker wederom het boek Best Practices in IT Management, dit jaar zelfs een Gold Edition met hierin een topsselectie uit de laatste tien jaren. Inschrijven voor dit congres kan via best-practices-in-it-management.nl. Let op: dit evenement is het enige betaalde evenement van ITSMF. ITSMF-leden krijgen daarentegen wel korting op de toegangsprijs en betalen €545 exclusief BTW (normale prijs €595 exclusief BTW).

BESTUURSZETEL VACANT

Dit jaar komt er een zetel in het bestuur van ITSMF Nederland vacant. Tijdens de komende Algemene Ledenvergadering op 7 mei kunnen de leden het nieuwe bestuurslid kiezen. Het bestuur kan een kandidaat voordragen. Daarnaast zijn de leden statutair gerechtigd om een kandidaat voor te dragen, indien voorzien van vijf handtekeningen van vijf andere leden. Heeft u belangstelling, of wilt u een voordracht doen, meldt u dit dan voor 1 april a.s. bij het ITSMF-kantoor (0318-488455) of via een mail aan de voorzitter (jeroen.van.roodendegts@it-smf.nl). Inmiddels heeft zich reeds een aantal kandidaten bij het ITSMF-bestuur gemeld.

MINILAPTOPS UITGEREIKT AAN WINNAARS CONTENT VOOR CONTENT-ACTIE

Tijdens het eerste ITSMF Cafe, dat op 29 januari 2009 plaatsvond, heeft ITSMF Nederland de te winnen minilaptops uitgereikt aan de winnaars van de content voor content-actie 'win een minilaptop'. Diegene die voor 31 december 2008 een groot aantal inzendingen heeft ITSMF Nederland de volgende winnaars gekozen:

- John Roos (Project & Programma Management)
- Petra Booij (NXP Semiconductors)
- Marco Jongsmas (Ciber Nederland)

Ale ingezonden materiaal is reeds te vinden op itsmf.nl. Inmiddels gaat de content-voor-content actie door. Dus heeft u nog content (denk aan plannen, procesbeschrijvingen, voorbeelden van SLA's, OLA's et cetera) beschikbaar die u graag met collega-vakgenoten wilt delen, neem dan contact op Bianca van Westerhuis via redactie@it-smf.nl. Voor iedere template die u aanlevert, krijgt u gratis een boek uit de ITSM Library.

ICT-PROFESSIONALS GEZOCHT VOOR GROEPSSESSIES

De ITSMF Researchboard is zoekende naar ict/exploitatie/instmanagers die mee willen werken aan een onderzoek naar de ideale organisatievorm voor middelgrote ict-exploitatiefdelingen. In een brainstorm/groepssessie wordt met een groep geïnteresseerden uit de doelgroep gekomen tot een of meerdere optimale organisatiestructuren voor ict-exploitatiefdelingen. Dit zodat ze vergeleken kunnen worden met organisatiestructuren zoals deze vanuit de structuur/systeemtheorie zijn ontwikkeld en in interviews met deskundigen uit het onderzoeksveld Management en Organisatie zijn doorgesproken. Het doel is om na afronding van het onderzoek te kunnen komen tot hanteerbare en toepasbare modellen, conclusies en aanbevelingen die ook bruikbaar zijn voor de doelgroep. Er zullen al naar gelang het aantal reacties een of meerdere sessies plaatsvinden op kantoor van de onderzoeker te Amsterdam en naar verwachting om 19:00 starten en 22:00 eindigen. Meer informatie over dit onderzoek kunt u vinden op itsmf.nl. Heeft u interesse om aan dit initiatief mee te werken? Neem dan contact op met Steven van der Linden, programmamanager ITSMF Researchboard via steven.van.der.linden@it-smf.nl of via telefoonnummer 06-48433232.



N VOORSTELLEN

...nieuwe leden zich aan bij ITSMF. Een aantal van hen heeft het kort voor...

NAAR SENIOR IT

Wat doet uw organisatie? Het is een vraag die vaak wordt gesteld bij het verkoop van hardware. Maar de combinatie van kundige, ICT-technische en juridische kennis. We begeleiden u bij het inkoopproces, de afhandeling van de afkoop, de afhandeling van de afkoop, de afhandeling van de afkoop...



ICT ZEKERHEID IN CRISTEL VAN SANTEN - DIRECTEUR/EIGENAAR



Wat doet uw organisatie? ICT Zekerheid.nl is een ICT-dienstverlener. We zijn een geteste organisatie en daarmee een bijzonder en uniek bedrijf. Wij zijn in staat om voor iedere vraag een geschikte dienstverlener te vinden, zonder een grote overhead aan administratie. De focus van ICT Zekerheid ligt op preventie en automatisering. Door ICT-dienstenverlancers te verbinden met ICT-diensten worden er zeer scherpe prijzen...

worden van blijven in het... de laatste... zijn wij een... standaard... is ook de... vermen... ment...

Waarmee zou u de ICT-wereld willen vergelijken? ITSMF is een organisatie die gebruikers van ITSMF helpt hierbij als vereniging. Het is belangrijk om onder andere te blijven van de laatste ontwikkelingen te delen en kennis uit te breiden. ITSMF helpt hierbij als vereniging.

Kunt u mij vertellen wat u de grootste trend/verandering vindt op ICT-gebied? Het is steeds meer online netwerken (LinkedIn, Plato, Hyves), maar vooral ook de snelle communicatie onderling tussen mobiele devices. Verder zie ik een toenemende gebruikerskennis bij jongeren, maar een afnemende inhoudelijke kennis.

Waarmee zou u de ICT-wereld willen vergelijken? Met bijvoorbeeld atletiek: één naam voor een sport met diverse disciplines, activiteiten en smaken over korte en lange afstand waar diverse kennis, kunde, vaardigheden en condities voor vereist zijn.

Kunt u mij een bijzondere anekdote over uw werk in de ICT-sector vertellen? Toen ik zelf nog als support engineer werkte, heeft het mij altijd verbaasd dat laatste problemen vaak lang kunnen blijven sluimeren. Als dan het moment aanbreekt dat de situatie escaleert, dan blijkt vaak dat de hoeveelheid feitelijk beschikbare informatie nog erg beperkt is. Zo heb ik meegemaakt hoe een situatie die bijna drie maanden was blijven liggen, binnen een aantal uren kon worden opgelost, toen er serieuze troubleshooting methoden op werden toegepast. Hoewel de klant tevreden was met de technische oplossing, was het natuurlijk nauwelijks uit te leggen waarom het probleem plotseling in een paar uur was op te lossen, terwijl het daarvoor maanden had stil gelegen.

Waarmee zou u de ICT-wereld willen vergelijken? De ICT-wereld is als de 'echte wereld' alles wat daarbij hoort: spraakverwarren, verschillen en zelfs religies...



ITSMF, The Best Practice Community

Binnen de community van ITSMF is er altijd veel te doen. Op de website vindt u inmiddels al veel informatie, maar ook zal in iedere editie van Practice Magazine hier aandacht aan worden besteed. Denk bijvoorbeeld aan een overzicht van de evenementen, maar ook aan allerlei onderzoeken, et cetera.

WATTEER IN UW AGENDA:

in 2 years time, the attention for IT frameworks grew with 45%

RESEARCH BY ITSMF NETHERLANDS WS:

...den op itstmf.nl...
...it u nog content (denk...
...eelden van SLA's, OLA's...
...genoten wilt delen, neem dan contact...
...itiegitsmf.nl. Voor iedere template...
...it de ITSM Library.

DOOR GROEPSSESIES

...aar ICT/exploitatie/unitmanagers die...
...naar de ideale organisatievorm voor...

...met een groep geïnteresseerden uit...
...eerdere optimale organisatiestructu...
...it zodat ze vergeleken kunnen worden...
...z vanuit de structureel/systeemtheorie...
...zijn ontwikkeld en in interviews met deskundigen uit het onderzoeksveld...
...Management en Organisatie zijn doorgesproken. Het doel is om na afronding...
...van het onderzoek te kunnen komen tot hanterbare en toepasbare model...
...len, conclusies en aanbevelingen die ook bruikbaar zijn voor de doelgroep...
...Er zullen al naar gelang het aantal reacties een of meerdere sessies plaats...
...vinden in de periode eind maart/begin april. De sessies zullen in de avonden...
...plaatsvinden op kantoor van de onderzoeker te Amsterdam en naar verwach...
...ting om 19:00 starten en 22:00 eindigen. Meer informatie over dit onderzoek...
...kunt u vinden op itstmf.nl.

Heeft u interesse om aan dit initiatief mee te werken? Neem dan contact op met Steven van der Linden, programmamanager ITSMF Researchboard via steven.van.der.linden@itstmf.nl of via telefoonnummer 06-48433232

...De presentatie...
...siegroepen en lotgenotensessies, met topsprekers als...
...Overheid], Wouke Lam (Shell), Bart Stolberg (Quint Wellington Redwood),...
...Aimar Wimer Siebenga (directeur van ISZF). Maar ook buitenlandse sprekers...
...als Ian Clayton (Verenigde Staten), Adam Grummit (Director of Metron, UK),...
...Maxime Sottini (CONS, Italië).
...Daarnaast ontvangt iedere bezoeker wederom het boek Best Practices in IT...
...Management, dit jaar zelfs een Gold Edition met hierin een topsselectie uit de...
...laatste tien jaren.

Inschrijven voor dit congres kan via best-practices-in-it-management.nl. Let op: dit evenement is het enige betaalde evenement van ITSMF. ITSMF-leden krijgen daarentegen wel korting op de toegangsprijs en betalen €545 exclusief BTW (normale prijs €595 exclusief BTW).

What's happening?

140

Latest: The excessive attention for quality frameworks in the IT management domain causes that we're all with our head under the hood. less than 5 seconds ago

Tweet



Home



arjendroog The excessive attention for quality frameworks in the IT management domain causes that we're all with our head under the hood.

less than 5 seconds ago via web



arjendroog Instead of sitting behind the wheel.

less than 10 seconds ago via web

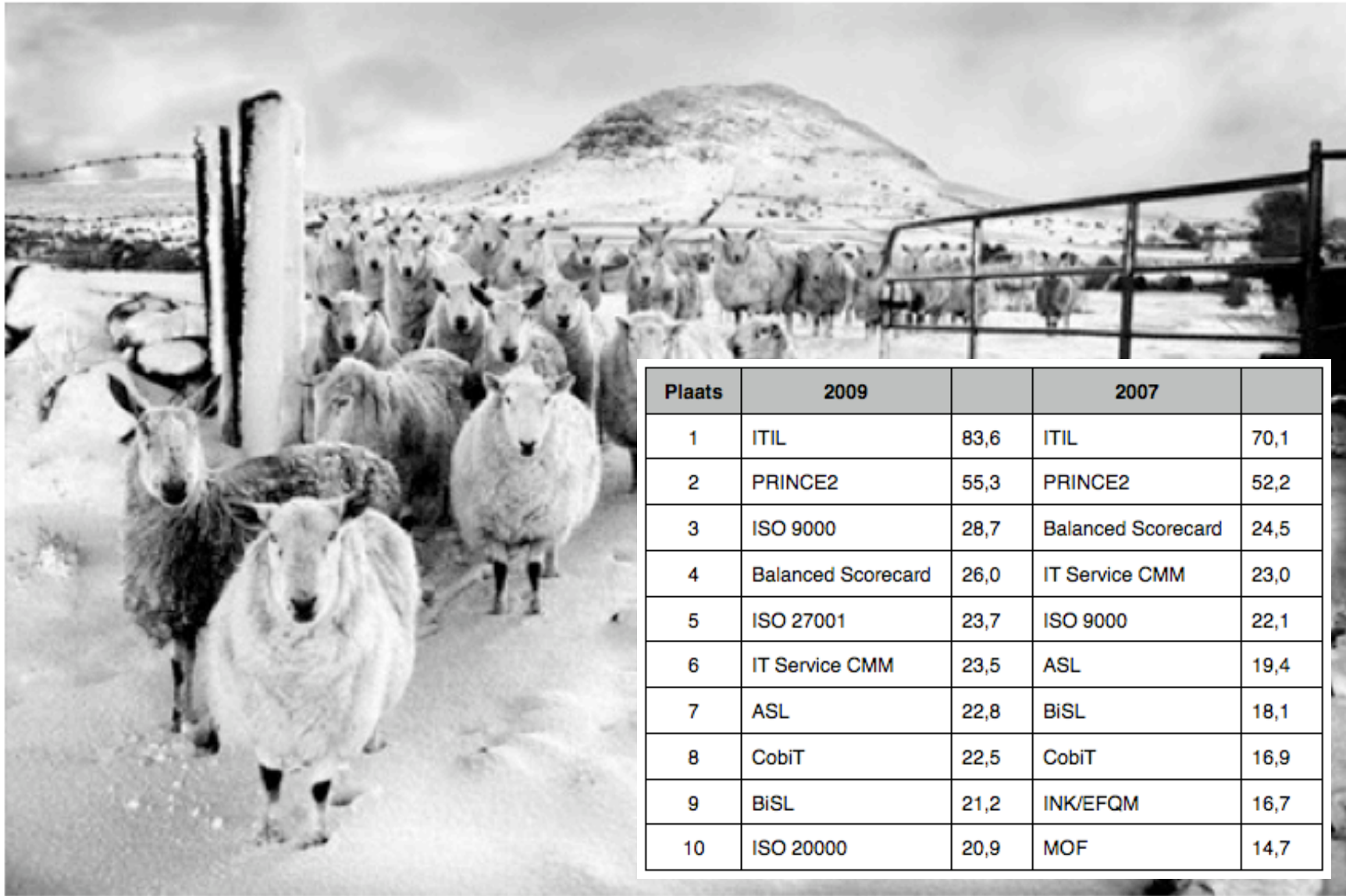


Who's looking under the hood, doesn't see anything coming.

“Quality is no act.
It is a habit”

Aristotle





Plaats	2009		2007	
1	ITIL	83,6	ITIL	70,1
2	PRINCE2	55,3	PRINCE2	52,2
3	ISO 9000	28,7	Balanced Scorecard	24,5
4	Balanced Scorecard	26,0	IT Service CMM	23,0
5	ISO 27001	23,7	ISO 9000	22,1
6	IT Service CMM	23,5	ASL	19,4
7	ASL	22,8	BiSL	18,1
8	CobIT	22,5	CobIT	16,9
9	BiSL	21,2	INK/EFQM	16,7
10	ISO 20000	20,9	MOF	14,7

And this is what herd behavior looks like in a table...

Source: ITSM Survey 2009

Fetishism

About frameworks:

“A fetish is something that is supposed to possess supernatural powers”

About the Consultants and Service Managers:

“Fetishism: a (sexual) pleasure that is experienced with certain objects or rituals”



A black and white photograph of three snails moving across a wooden plank. The snails are positioned in a line, moving from left to right. The plank is part of a larger wooden surface, and the background is blurred. The text is overlaid on the image.

What does that mean...

...for ITIL v3?

Working with ITIL v3 is very risky.
ITIL users suffer of serious tunnel vision.

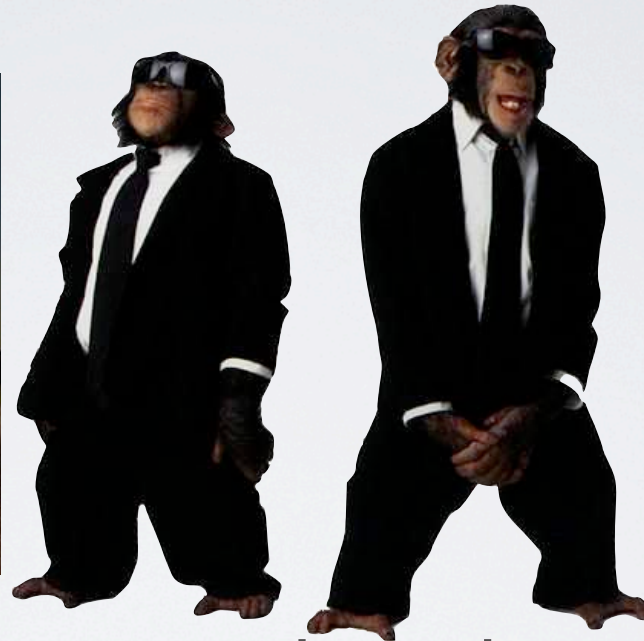
Framework fetishism causes professionals
to loose their common sense.

ITIL V3 STIMULATES:

process bureaucracy



confused
business



trained monkey
behavior

“ITIL v3 offers a false sense of security to those who are unable to look intelligently to their own organization.” - *Arjen Droog*

FROM...

- prescript processes
- process focus
- ITIL certification
- mea culpa culture
- internal



TO...

- own intelligence and creativity
- service focus
- Bachelor/Master ITSM
- proud
- external

CHANGE YOUR PERSPECTIVE

Example I:

You're responsible for the delivery of IT Services.

You have to raise the quality level considerably.

And: there is budget to do that.

How will you spend the budget?



CHANGE YOUR PERSPECTIVE

Example 2:

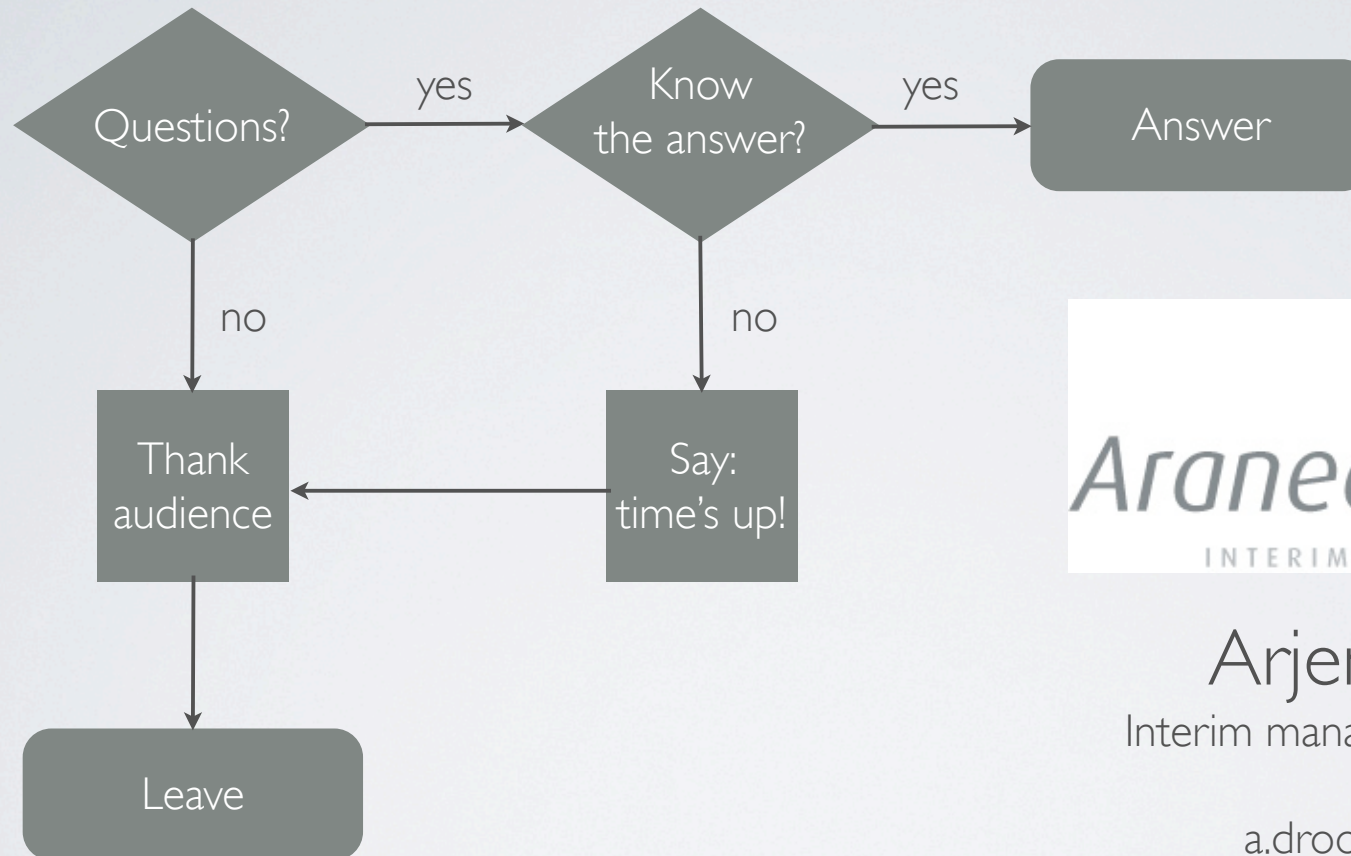
You're asked to come up with a proposal for SLA solution times ordered to priority.
What will your proposal look like?



CONCLUSION

- IT Service Management is a real profession.
- The added value of ITSM is nil.
- Despite of considerable effort and need, there's been no maturity growth in ITSM for at least 8 years!
- Learning the tricks of ITIL will not lead to Success.
- You own intelligence, creativity and leadership is more important than learning the frameworks.
- Intelligence, creativity and leadership has largely disappeared because of framework fetishism.
- ITSM professionals should alter their course.

CONCLUDING ACCORDING TO ITIL



Arjen Droog

Interim manager and consultant

a.droog@aranea.nl

+31 (0)6-38 106 208

twitter: [@arjendroog](https://twitter.com/arjendroog)

www.aranea.nl