

INVOERING SERVICECENTER BIJ JCG

Majoor Harry van de Kraats, JCG

Op 14 juni 2011 is de Joint CIS Groep (JCG) overgegaan naar het bedrijfsvoeringstool ServiceCenter van Hewlett Packard. Hiermee worden een aantal ITIL processen binnen IVENT/JCG ondersteund. Majoor Harry van de Kraats is werkzaam bij de JCG en het afgelopen jaar nauw betrokken geweest bij het project 'Invoering van ServiceCenter' als voorzitter van de werkgroep Incident- en Probleembeheer. In dit artikel geeft Harry een beschrijving van de achtergronden van de overgang naar één bedrijfsvoeringstool binnen IVENT en de uitvoering van het project. Blijft de aansluiting met de Operationele Commando's en met DMO gegarandeerd? Oordeel zelf.

INLEIDING

Vanaf de oprichting in 2006 werd binnen de Joint CIS Groep gebruik gemaakt van drie verschillende beheertools.

- Bij TITAN, inmiddels defensiebreed in gebruik, wordt gebruik van de tool Magic Service Desk (MSD). Een tool die het fundament vormt van de operationele CIS managementtools CYRUS en Spectrum.
- Het CLSK gebruikt daarnaast voor het beheer van andere systemen *Service Desk Express* (SDE).
- Het CZSK maakt gebruik van het open source product OTRS of *Open source Ticket Request System*.

Dit leidde er in sommige situaties toe dat een incident meerdere malen handmatig overgezet moest worden van de ene tool naar de andere. Een ongewenste situatie en in het oprichtingsdocument van de Joint CIS Groep (JCG) stond daarom al het volgende vermeld:

"Daarnaast wordt geadviseerd om z.s.m. over te gaan tot één beheertool. Aangezien echter DIO/DICTU de invoering van een beheertool voor geheel Defensie in 2005 ter hand zullen nemen, zal eerst deze ontwikkeling worden afgewacht".

Omdat de invoering van één Defensie beheertool toch langer op zich liet wachten, heeft C-JCG in 2009 besloten te starten met de invoering van één beheertool voor de JCG. De tweede doelstelling hierbij was aan te sluiten bij de ITIL beheerprocessen van de overige organisatiedelen van de bedrijfspgroep IVENT. Deze maakten al ruim een jaar gebruik van het product ServiceCenter van Hewlett Packard (HP) en daarbij is door de JCG aangesloten. Om de invoering van ServiceCenter voor te bereiden en uit te voeren werd een apart project gestart. Dit artikel beschrijft het verloop van het project, dat op 14 juni 2011 heeft geleid tot de implementatie van ServiceCenter als beheertool binnen de JCG. Aan het eind van het artikel zal ik nog een persoonlijke conclusie trekken over de invoering van ServiceCenter bij de

JCG in relatie tot verdere verbetering van de ITIL processen binnen de ICT beheerketen.

PROJECTORGANISATIE

Eind 2009 is het proces gestart om ServiceCenter in te voeren. Het project stond onder leiding van de procesbeheerder van de JCG, de heer ir. Ton Aarts. C-JCG gaf tevens als richtlijn mee dat de ITIL beheerprocessen van de JCG aan moesten sluiten bij IVENT, zodat er geen grote aanpassingen in de software nodig zouden zijn. De projectorganisatie bestond uit zes werkgroepen waarin de ITIL processen herkenbaar zijn:

- Werkgroep Configuratiebeheer;
- Werkgroep Bouwstenen;
- Werkgroep Incident- en Probleembeheer;
- Werkgroep Wijzigingsbeheer;
- Werkgroep Service Level Management en
- Werkgroep Pinksterdrie.

UITWERKING DOOR DE WERKGROEPEN

De processen Incident- en Probleembeheer werden gecombineerd in één werkgroep. Een specifieke werkgroep heeft zich bezig gehouden met de analyse van de diensten die door de JCG geleverd worden. Binnen IVENT worden de diensten onder andere beschreven door middel van 'Bouwstenen' waaruit deze diensten zijn opgebouwd. Deze werkgroep kreeg daarom de naam Bouwstenen. Eind 2010 werd voor de praktische voorbereiding van de uitrol van ServiceCenter nog een aparte werkgroep ingericht: de werkgroep Pinksterdrie. Vernoemd naar de invoerdatum: de dinsdag na Pinksteren. Vervolgens waren de werkgroepen aan zet.

Werkgroep Configuratiebeheer

Configuratiebeheer is de basis voor alle andere processen binnen ITIL. De informatie die is vastgelegd in de configuratiemanagement database (CMDB), wordt namelijk door de andere processen aangevuld en ge-



bruikt. De CMDB voor ServiceCenter is AssetCenter. De werkgroep Configuratiebeheer heeft de invoering van Configuratie Items (CI's) van de JCG in AssetCenter voorbereid en uitgevoerd.

EIGENDOM CONFIGURATIE ITEMS

Een belangrijke kwestie voor configuratiebeheer bij de JCG is het feit dat veel ICT-middelen, waarover de JCG het technisch beheer voert, niet daadwerkelijk eigendom zijn van de JCG. Dergelijke middelen, zoals de 'building blocks' van TITAN, staan in de autorisatietabel van de operationele eenheden. De eenheden zijn daarbij verantwoordelijk voor het operationeel houden van deze middelen en de JCG zorgt op afstand voor het technisch beheer tijdens operationele inzet. De JCG ontvangt in de huidige situatie vaak geen informatie over vervanging van defecte componenten. Het opnemen van bijvoorbeeld serienummers in een CMDB leidt dan heel snel tot vervuiling. Er is daarom voorlopig besloten om het merendeel van CI's alleen als zogenaamd abonnement op te nemen in de CMDB. In een dergelijk abonnement worden maar een beperkt aantal gegevens van het CI opgenomen en is de kans op vervuiling van de CMDB aanmerkelijk kleiner. Alleen het deel van de CI's waarover de JCG ook het middelenbeheer voert, zijn als zogenaamde technische CI's opgenomen in de CMDB. Registratie als technisch CI maakt het wel mogelijk om details als bijvoorbeeld serienummers vast te leggen.

De werkgroep Configuratiebeheer was voor invoering van alles CI's afhankelijk van de resultaten van de werkgroep Bouwstenen. Deze werkgroep moest namelijk de informatie voor de vulling van de CMDB, zoals abonnementen en technische CI's, aanleveren. Vanaf april 2011 is de werkgroep, ter voorbereiding op de uitrol in juni, gestart met het vullen van de CMDB. Hiervoor moesten in totaal circa 10.000 CI's ingevoerd worden.

Werkgroep Bouwstenen

Zoals in het voorgaande al is aangegeven zijn de diensten van IVENT binnen ServiceCenter opgebouwd uit zogenaamde Bouwstenen.

Deze bouwstenen zijn vervolgens weer uitgesplitst in:

- *Business Services*,
- Dienstelementen,
- Technische CI's en
- Abonnementen.

Daarnaast moeten er Afhandelgroepen gedefinieerd worden, die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van incidenten, problemen en wijzigingen met betrekking tot de verschillende CI's. Het uitwerken van de Bouwstenen was een complexe activiteit, die veel tijd in beslag heeft genomen. Het voert voor dit artikel te ver om in detail hierop in te gaan.

De werkzaamheden zijn grofweg in drie, deels parallelle, fasen uitgevoerd.

- De eerste fase was voornamelijk gericht op vergroten van de kennis en het begrip binnen de werkgroep over de systematiek achter de opbouw van de diensten in bouwstenen etc.
- De tweede fase was gericht op het inventariseren van de diensten binnen de JCG. Hiervoor hebben de leden van de werkgroep gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de diverse afdelingen binnen de JCG.
- De derde fase was het verwerken van de resultaten uit de tweede fase in overzichtstekeningen en beschrijvingen van de bouwstenen, inclusief onderliggende componenten. Deze tekeningen en beschrijvingen zijn ten slotte door de werkgroep Configuratiebeheer gebruikt om de CMDB te vullen.

Werkgroep Incident- en Probleembeheer

De ITIL processen Incident- en Probleembeheer zijn nauw met elkaar verbonden. De Opsrooms van de JCG spelen een centrale rol bij het proces Incidentbeheer. Bij de start van het project waren er nog drie Opsrooms bij de JCG namelijk in Den Helder, Stroe en Soesterberg. In januari 2011 is de Opsroom Soesterberg ontmanteld en zijn de taken en het personeel overgegaan naar de Opsroom Stroe. De werkgroep Incident- en Probleembeheer is gestart met het in kaart

brenge van het proces Incidentbeheer op de drie verschillende locaties. Hierbij was de conclusie dat er weliswaar gebruik werd gemaakt van verschillende tools, maar dat de uitvoering van het proces geen grote verschillen vertoonde. De volgende stap was het vergelijken van de werkwijze bij de JCG met de inrichting van het proces bij de overige organisatiedelen van IVENT. Het procesprotocol Call- en Incidentmanagement was daarbij een belangrijke informatiebron.

CALL-MODULE

Het belangrijkste verschil was de rol van de Service Desk Defensie (SDD) ten opzichte van de Opsrooms bij de JCG. De medewerkers van de SDD registreren alleen contacten met de eindgebruikers, de zogenaamde interacties. Hiervoor wordt gebruikt gemaakt van de aparte *Call-module* binnen ServiceCenter. Als een vraag of incident niet binnen tien minuten tot een antwoord of oplossing leidt, wordt er een incident aangemaakt en direct doorgezet naar één van de vele afhandelgroepen in de tweede of derde lijn. De Opsrooms van de JCG hebben echter veel meer vrijheid om een incident eerst zelf op te lossen, zij zijn daarbij ook niet gehouden aan een strikte richtlijn wanneer een incident geëscaleerd moet worden. In eerste instantie was daarom besloten dat de Opsrooms geen gebruik zouden gaan maken van de *Call-module* en de registratie van incidenten gingen uitvoeren via de 'Pro-actief incident' module. Later bleek dat dit grote nadelen had bij de management rapportages, de 'pro-actieve' incidenten worden hier namelijk niet in meegenomen. Er is daarom alsnog besloten dat ook de Opsrooms van de JCG gebruik gingen maken van de *Call-module*. Dit gaf tevens de Opsrooms extra mogelijkheden om interacties met de C2-Ostelementen en gebruikers te registreren.

Een ander belangrijk aspect bij de inrichting van het proces Incidentbeheer was de belegging van de verschillende rollen. Bij de uitvoering van Incidentbeheer in ServiceCenter zijn vier rollen van belang.

Dit zijn achtereenvolgens:

- de *Service Desk Agent* (SDA),
- de *Systemoperator*,
- de Incident-afhandelaar en
- de Incident-coördinator.

Vanwege de verplichte rollenscheiding kon de rol van Incident-coördinator niet gecombineerd worden met een van de andere rollen. Deze rol is belegd bij de dienstploeghoofden en hoofden dagploeg van de Opsrooms; zij zijn daarbij verantwoordelijk voor een eindcontrole over al afgehandelde

incidenten. De medewerkers in de Opsroom hebben de rol van *Systemoperator*. Dit is een gecombineerde rol met de rechten van de SDA en de Incident-afhandelaar. De medewerkers van de Opsrooms zijn hiermee in staat om interacties aan te maken, deze over te zetten naar incidenten en eventueel ook zelfstandig af te handelen. De specialisten in de afdelingen van de sectie Ondersteuning van de JCG hebben alleen de rol van Incident-afhandelaar.

MSD

Een groot discussiepunt bij de inrichting van het proces Incidentbeheer was het overzetten van incidenten vanuit MSD naar ServiceCenter. De tool MSD vervult op dit moment nog een belangrijke rol binnen TITAN. Naast het gebruik van de MSD-database binnen applicaties als Cyrus en Spectrum, wordt deze tool door de C2-Ondersteunende elementen gebruikt voor het registreren van incidenten en het eventueel escaleren van deze incidenten naar de JCG. In tegenstelling tot de tools OTRS en SDE, was het voor MSD niet mogelijk om te besluiten dat deze tool niet meer gebruikt zou worden binnen de JCG. Helaas bleek het ook technisch en organisatorisch niet mogelijk om een (semi-) automatische koppeling te maken tussen MSD en ServiceCenter. Dit betekent dat incidenten in de Opsroom Stroe handmatig worden overgezet van MSD naar ServiceCenter en andersom.

Aan het proces Probleembeheer werd in de praktijk bij de JCG nog niet echt invulling gegeven. Verstoringen die werden opgelost binnen Incidentbeheer, maar waar mogelijk een structurele fout aan ten grondslag lag, werden niet of nauwelijks apart geregistreerd. Binnen ServiceCenter is Probleembeheer een aparte module en het is vrij eenvoudig mogelijk om opgeloste incidenten aan te merken als kandidaten voor een nader onderzoek binnen Probleembeheer. Vervolgens kan binnen het proces Probleembeheer verder gezocht worden naar een meer structurele oplossing en kan er op basis daarvan een voorstel tot wijziging ingediend worden. Tevens is het mogelijk om bekende fouten (*Known errors*) te registreren. Dit is informatie die in het proces Incidentbeheer gebruikt kan worden bij het oplossen van incidenten. Het procesprotocol *Problem-management* van IVENT bleek ook goed toepasbaar binnen de situatie van de JCG. De rollen bij de uitvoering van Probleembeheer zijn:

- probleemanalist,
- probleemeigenaar en
- probleemafhandelaar.



Binnen de JCG hebben alle medewerkers en dienstploeghoofden van de Opsrooms de rol van probleemanalist. Zij zijn hiermee in staat om problemen aan te melden en te registreren.

De rol van probleemeigenaar is hoofdzakelijk belegd bij de afdelingshoofden van de verschillende afdelingen binnen de sectie Ondersteuning. Zij zijn verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang bij het afhandelen van problemen.

De specialisten in deze afdelingen hebben de rol van probleemafhandelaar en moeten het probleem analyseren en voorstellen doen voor een technische oplossing. Het proces wordt daarbij opgedeeld in twee delen: *Problem control* en *Error control*.

Bij *Problem control* wordt een probleem geïdentificeerd en wordt onderzocht wat de oorzaak is. Op het moment dat de oorzaak bekend is, is er sprake van een *Known error*. Op dat moment start het tweede deel en wordt er gezocht naar mogelijke oplossingen. Op het moment dat er gekozen is voor een bepaalde oplossing, wordt een wijzigingsverzoek ingediend bij wijzigingsbeheer.

De kracht van ServiceCenter is dat al deze processen door een en dezelfde tool ondersteund worden.

Werkgroep Wijzigingsbeheer

Veel wijzigingen in apparatuur en programmatuur worden niet binnen de JCG geïnitieerd, maar bijvoorbeeld door de DMO. De JCG is daarbij slechts een onderdeel van het totale proces Wijzigingsbeheer. De beslissing of een wijzigingsvoorstel wel of niet geaccepteerd wordt ligt dan buiten de JCG. Een ander discussiepunt in dit verband was het *primen* en *stagen* van de TITAN *building blocks* voorafgaande aan een nieuwe oefening of missie. Er vindt geen wijziging plaats in de zin dat er bijvoorbeeld sprake is van een technische modificatie. Wel komt er (tijdelijk) een nieuw netwerk bij dat beheerd moet gaan worden. In het geval van *primen* en *stagen* zijn een aantal stappen, die normaal onderdeel zijn van het proces Wijzigingsbeheer, overbodig. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het behandelen van een wijziging binnen een zogenaamde *Change Advisory Board* (CAB). Toch was het vanaf begin de bedoeling dat binnen de tool ServiceCenter het proces Wijzigingsbeheer gebruikt zou worden om opdrachten, zoals het ondersteunen van primen en stagen, uit te zetten en te coördineren. De centrale rol wordt hierbij vervuld door het opdrachtgevers-contactpunt (OCP) van de sectie Bedrijfsvoering. De module Wijzigingsbeheer binnen ServiceCenter wordt nu dus feitelijk gebruikt voor twee verschillende doelen. Ten eerste natuurlijk het ondersteunen van het proces Wijzigingsbeheer, maar daarnaast ook als bedrijfsvoeringstool bij verstrekken en con-

troleren van werkopdrachten. Binnen het proces wijzigingsbeheer worden diverse rollen gebruikt. Medewerkers van het OCP hebben de rol van *Change Project Leader* waarmee men wijzigingen kan aanmaken en taken kan toevoegen. De *Change Coördinator* keurt de wijziging goed en evalueert en sluit de wijziging. Het uitvoeren van de taken valt binnen de rol *Change Engineer*. Tenslotte kennen we nog de gecombineerde rol *Change Engineer en Planner*.

UITROL VAN SERVICECENTER

In januari van 2011 is gestart met de voorbereidingen van de uitrol van ServiceCenter. De planning en coördinatie werd hierbij gedaan vanuit de eerder genoemde werkgroep 'Pinksterdrie'. Al in het najaar van 2010 waren er voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd om het personeel op de hoogte te brengen van de eerste vorderingen van het project. Tevens zijn gedurende de gehele looptijd van het project nieuwsbrieven uitgebracht om het personeel op de hoogte te houden.

Ten slotte zijn in mei nog voorlichtingssessies georganiseerd voor al het personeel, om hen te informeren over de geplande uitrol van ServiceCenter. Op 14 juni 2011 ontvingen alle gebruikers bij de JCG een e-mail van de projectleider met daarin het wachtwoord waarmee zij konden inloggen in ServiceCenter en daarmee was de invoering van ServiceCenter bij de JCG een feit.

SERVICECENTER VERBETEREN EN OPENSTELLEN VOOR DE DIENSTONDERDELEN

Bij het schrijven van dit artikel is ServiceCenter ruim twee weken volledig in gebruik bij de JCG. De eerste ervaringen zijn positief en er zijn geen grote problemen ontstaan bij de invoering. Het gebruik van ServiceCenter vergt in bepaalde gevallen nog gewenning, maar dat is normaal bij de invoering van een

nieuw programma. Er zijn zeker ook een aantal problemen uit het verleden nog niet opgelost. Het overzetten van incidenten van en naar MSD in de Opsroom Stroe levert extra werk op en er wordt nog verder gezocht naar mogelijkheden om dit te verbeteren. De belangrijkste winst wordt vooral geboekt omdat er nu sprake is van één werkwijze en de ITIL processen binnen de JCG door één centrale tool ondersteund worden. Om de processen en het gebruik van ServiceCenter nog verder te verbeteren, zijn er per proces procescoördinatoren aangewezen. Tevens worden er voor elk proces overlegstructuren ingericht.

Daarnaast heeft het projectteam nog een aantal vervolgstappen gedefinieerd, die het gebruik van ServiceCenter verder kunnen verbeteren.

Op de eerste plaats heeft men geadviseerd om het proces kennismangement uit te werken. In ServiceCenter is namelijk ook een *Knowledgebase* module beschikbaar. Door IVENT werd deze tot nu toe niet gebruikt. De werkgroep Incident- en Probleembeheer heeft deze module getest en vastgesteld dat deze goed bruikbaar is voor het ondersteunen van het proces Kennismangement. Samen met IVENT/Operations wordt op korte termijn een werkgroep gestart om dit proces verder uit te werken.

Ten tweede is het technisch mogelijk om een kijkfunctie in ServiceCenter via TITAN-zwart beschikbaar te stellen aan C2-Ostelementen. Op deze wijze kunnen zij beter zicht houden op de status van een gemeld incident. Er moeten hiervoor nog wel een aantal praktische zaken, zoals de installatie van het programma op de TITAN werkstations, ingevuld worden.

Als laatste zijn er al afspraken gemaakt om een afhandelgroep en een beperkt aantal accounts aan te maken ten behoeve van het C2 Support Center (DMO). Dit biedt de mogelijkheid om incidenten en problemen direct door te zetten vanuit de JCG naar het C2 Support Center. Tevens kan, zodra de Knowledgebase module beschikbaar is, het C2 Support Center een bijdrage leveren aan het proces Kennismangement.

AFSLUITING

Met de invoering van ServiceCenter heeft de JCG naar mijn mening een belangrijke stap gezet naar verbetering van de uitvoering van een aantal ITIL-processen. De meeste van deze processen stoppen echter niet aan de grenzen van de JCG organisatie. De beheerketen loopt namelijk door naar andere organisatiedelen bij Defensie, zoals de DMO en de C2-Ostelementen bij de operationele eenheden. Het is voor verdere verbetering essentieel dat er op termijn sprake is van één beheertool voor heel Defensie. Alleen dan kan er sprake zijn van een integrale aanpak van incidenten, problemen en wijzigingen.