

ICT-dienstverlening

door L. Ruijs en W. de Jong

Tegenwoordig wordt op de HBO's met een Bedrijfskundige Informatica-opleiding het vak Service Management gegeven. Het ITSMF is hier ruim een jaar geleden op ingesprongen door met 'IT Services Management, een leerboek' op de markt te komen, specifiek geschreven voor BI-studenten. Academic Services komt nu met het boek 'ICT-dienstverlening' voor dezelfde doelgroep, waarin de auteurs aan de hand van het Service Management Lemniscaat (afkomstig uit het Kwintes-project) de verschillende kanten van ICT-dienstverlening belichten.

De kennismaking met een aantal aspecten van (ICT-) dienstverlening richt zich vooral op een aantal belangrijke, fundamentele begrippen. Daarbij moet gedacht worden aan begrippen als 'processen', 'dienstverlening' en 'kwaliteit'. Wat ook in dit eerste deel wordt geïntroduceerd is de casus die de lezer gedurende het hele boek zal ondersteunen. Het is vooral deze sterke casus waardoor het de auteurs goed lukt om het beoogde referentiekader te schetsen.

Het tweede deel richt zich op de uitvoering van ICT-dienstverlening; het begint met het maken van afspraken over ICT-dienstverlening. Dit wordt gedetailleerd

uitgewerkt, maar dan komen de auteurs met een nogal onsamenhangende hoeveelheid opsommingen. Achtereenvolgens: de theorie van Looijen, de functie- en taakbeschrijvingen van het NGI, ITIL en ASL. Daarna volgen nog vele pagina's onbegrijpelijke en gortdroge opsommingen over taken en de uitwerkingen van deze taken voor een aantal (voorbeeld) functies en de taken binnen processen.

In het boek worden geen nieuwe inzichten verkondigd, wel wordt er een uitgebreid verslag van alle facetten van ICT-dienstverlening gedaan. Het boek zou een belangrijke plek kunnen innemen in het lesprogramma van bijvoorbeeld een Bedrijfskundige Informatica opleiding. In dat geval moet er nog wel wat gedaan worden aan het ontoegankelijke en onduidelijke tweede deel. Ik adviseer om de belangrijke aspecten van de uitvoer van ICT-dienstverlening heel concreet te beschrijven. Wanneer de auteurs hierin slagen, is het boek niet alleen voor in de schoolbanken interessant, maar moet het ook als naslagwerk op de boekenplank bij alle ICT-dienstverleners staan!

Auteur: Arjen Droog, ICT consultant bij Inter Acces en docent Service Management Hogeschool Inholland.

Info

Uitgebreide recensies kunt u vinden op www.itsmf.nl onder 'People'