

Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen

Hoe om te gaan met de laatste ICT trends

Kwaliteit gaat vooral om klant-, en gebruikersverwachtingen van producten en diensten. Kiezen we ditzelfde uitgangspunt voor kwaliteit in ICT omgevingen dan kan gesteld worden dat de introductie van ITIL als referentiekader voor de ICT beheerprocessen, een belangrijke stap was om de kwaliteit van ICT dienstverlening te verbeteren en te beheersen.

ITIL is in de jaren tachtig in het Verenigd Koninkrijk ontstaan waarbij Margaret Thatcher enkele dreigementen had geuit omdat de ICT overheidsvoorzieningen tot dan toe behoorlijk onvoorspelbaar waren. Inmiddels heeft het vakgebied kwaliteitsmanagement zich verder ontwikkeld en zijn diverse ISO standaarden, specifiek gericht op ICT, ontwikkeld.

Van ITIL naar Agile

Diverse trends in het vakgebied ICT liggen alweer achter ons terwijl andere trends een vaste voet proberen te krijgen in ICT land. Interessant in deze is in hoeverre dit invloed heeft op de kwaliteit van ICT.

Als we op dit moment een drietal actuele ontwikkelingen beschouwen: 'Big Data, Cloud en Agile systeem ontwikkeling', dan zien we daarbij een grote betrokkenheid van de gebruiker.

Big Data: veel organisaties zijn hierin nog zoekend, bang om de boot te missen, er wordt vooral nog geëxperimenteerd terwijl sommige organisaties al verder zijn en successen melden. Deze successen hebben vooral betrekking op cases waarbij de business sterk betrokken is.

Cloud: de Cloud maakt het mogelijk dat eindgebruikers zonder veel ICT kennis, buiten de ICT afdeling om, gebruik maken van aangeboden Cloud diensten.

Agile: Steeds meer organisaties waaronder ook grotere corporates stappen over op Agile systeemontwikkeling met Scrum als Framework. Binnen dit Framework heeft de Product-owner een prominente rol bij de ontwikkelingen. Doordat de Product-owner sterk verbonden is met de gebruikersorganisatie, is daarmee de betrokkenheid geborgd. Het is dan ook niet verwonderlijk dat men de Product-owner vaak rekruteert uit de business. Een ervaren superuser is zeer geschikt om na enige training de rol op zich te nemen. Daarnaast is door de sprints een kort cyclische feedback ingebouwd van de oplevering met de eindgebruikers.

Gebruikersparticipatie en kwaliteit

In alle drie de gevallen zien we een verschil in (eind) gebruikersparticipatie en daarmee zal het eindproduct in meer of mindere mate voldoen aan de kwaliteitsverwachtingen van dezelfde eindgebruiker.

Zo weet de retail op basis van Big data analyses, al lang dat men 's avonds de luiers in de buurt van het bier moet plaatsen. 's Avonds wordt de man met de auto erop uit gestuurd om de volumineuze pakken luiers op te halen en als het bier dan binnen handbereik staat, is de verleiding groot om dan ook een kratje in te slaan. Big data projecten om dit soort verbanden te zoeken, krijgen hun legitimiteit alleen door samen met de business en eindgebruiker de requirements op te stellen en daarop te sturen. De kwaliteitsmanager zal moeten borgen dat deze (experimentele) projecten in de beheerorganisatie landen zodat de succesvolle projecten niet als een eenmalig experiment een zachte dood sterven.

De Cloud is een risico als gebruikers, op eigen initiatief en buiten het zicht van de ICT afdeling, ICT gaan inzetten ('Shadow IT'). Anticiperen op ontwikkelingen door de ICT afdeling is niet mogelijk en procedures op het gebied van bijvoorbeeld continuïteit zullen gauw ontbreken.

Agile systeemontwikkeling is mede tot stand gekomen om de kwaliteit van het te bouwen systeem te verhogen door dit beter aan te laten sluiten op de verwachtingen van de gebruikers. Dit kan alleen door de Product-owner, die de gebruikers vertegenwoordigt en vaak uit de gebruikersomgeving komt, een zeer prominente rol te laten spelen in de sprints.

Rol kwaliteitsmanager

Grote betrokkenheid van de eindgebruikers is goed, het is echter geen garantie dat daarmee kwaliteit een feit is. De kwaliteitsmanager zal per ontwikkeling moeten kijken in hoeverre veranderingen nodig zijn in het bestaande kwaliteitssysteem en of het systeem nog steeds goed aansluit bij de trend van vandaag en morgen. In dié zin is sinds de introductie van ITIL niets veranderd.

Kurt de Koning

Kurt de Koning is trainer en consultant bij de [IT Management Group](#) voor onder andere de training [Kwaliteitsmanagement in ICT omgevingen](#).