



Best Practice

Predictions

2019



PINK

Expect more.
Expect Pink.

Predictions

1. Er blijft een grote vraag naar de rol van projectmanager binnen de IT
2. ITIL 4 zal de manier waarop we met ITIL werken veranderen
3. IT Service Management verschuift naar Enterprise Service Management
4. DevOps wordt steeds belangrijker
5. Security blijft een belangrijke uitdaging voor organisaties
6. Compliance en control worden ondersteund door COBIT® 2019

1- Er blijft een grote vraag naar de rol van projectmanager binnen de IT

Dankzij de steeds verdergaande ontwikkelingen rondom IT, blijft de implementatie van nieuwe producten, diensten en technieken een hoofdrol spelen. De rol van projectmanager is hier bijna onlosmakelijk mee verbonden. In 2018 heeft de functie van projectmanager al terrein gewonnen in de top van meest gevraagde IT-functies en de vraag zal in 2019 alleen maar toenemen.

De afgelopen jaren heeft Agile het gewonnen van PRINCE2 wat betreft meest populaire managementmethodiek. Daarmee groeide ook de vraag naar Agile coaches en Scrum masters. Toch zie je dat veel organisaties nog steeds op zoek zijn naar projectmanagers. Hierbij is kennis van de Agile aanpak vaak wel een vereiste. In meer traditioneel georganiseerde organisaties wordt vaak nog steeds kennis van PRINCE2 gevraagd.

Foundation trainingen bieden een overzicht op wat deze methodieken inhouden. Echter stijgt de vraag naar een meer inhoudelijke en praktijkgerichte opleiding. De Agile of PRINCE2 Practitioner zijn beide tweedaagse klassikale trainingen, waarbij gekeken wordt naar het gebruik van projectmanagement binnen de organisatie. Het is een verdieping op de Foundation trainingen en biedt handvatten voor het implementeren van projectmanagement binnen de organisatie.

Kijk hier voor ons aanbod rondom [Agile](#) en [PRINCE2](#)

2- ITIL 4 zal de manier waarop we met ITIL® werken veranderen

Begin 2019 wordt de nieuwe versie van ITIL® gelanceerd: ITIL® 4. Met ITIL® 4 krijgt het meest bekende IT Service Management framework een update. Of misschien beter gezegd: een evolutie. De basisprincipes van IT Service Management zijn nog steeds valide, maar de nieuwe ITIL® versie past beter bij de veranderende omstandigheden en het model biedt ruimte om te integreren met andere practices. De focus van ITIL® 4 komt meer te liggen op Flexibility, Agility, Time-to-market, Integration en Automation. Begrippen die we in de huidige servicemanagement wereld steeds vaker tegenkomen en een steeds grotere rol spelen. Daarbij houdt ITIL® 4 ook rekening met andere best practices en biedt het een geïntegreerd framework.

De gloednieuwe ITIL® 4 Foundation training is te volgen vanaf februari 2019 en wordt aangeboden in klassikale vorm en als e-learning. Vanaf 28 februari zijn de eerste mogelijkheden om examen te doen. Later in 2019 komen ook de verdiepingen beschikbaar: Specialist, Strategist en Leader. Daarnaast komt in de loop van 2019 een transitie module beschikbaar, om huidige ITIL® v3 Experts te begeleiden tot ITIL® 4 Managing Professional. Benieuwd naar het verdere certificeringsschema binnen ITIL® 4, kijk dan [hier](#).

Met de veranderingen in ITIL® 4 wordt een boodschap gegeven aan het gebruik van IT Service Management in 2019. Om te weten welke veranderingen ITIL® 4 inhouden en wat dit betekent voor organisaties, organiseert Pink Elephant 12 februari de ITIL® 4 Release Party. Houd de website in de gaten om je aan te melden.

Heb je nog geen goede voornemens voor 2019? Zet dan het [ITIL® 4 Foundation](#) certificaat op de lijst!

3.1- IT Service Management verschuift naar Enterprise Service Management

IT Service Management (ITSM) is een doelbewuste manier om service binnen de IT en haar klanten te beheren en te leveren. Deze strategie is niet inherent van toepassing op organisatieprocessen buiten IT. ITSM kan één of meerdere frameworks bevatten, hoewel de meest bekende de gedetailleerde procedures zijn die zijn vastgelegd binnen ITIL. Dit is een standaard die organisaties kunnen gebruiken om integratie tot stand te brengen in hun algemene strategie, terwijl ze tegelijkertijd waarde leveren en een standaard minimum competentieniveau handhaven.

Geïnspireerd door de ITSM-strategie zie je dat deze servicemanagementstrategieën ook worden toegepast op teams buiten IT, zoals HR en Finance. Dit wordt Enterprise Service Management (ESM) genoemd: de praktijk van het toepassen van IT-systeembeheer (IT) op andere gebieden van een onderneming of organisatie met als doel het verbeteren van de levering van prestaties, efficiency en service. Systeemoplossingen op basis van ESM houden bedrijfsmiddelen bij, inclusief mensen en onderdelen, evenals de status van serviceaanvragen, bestellingen, reparaties etc.

ESM is een holistische benadering van Service Management die overeenkomt met wat IT Systems Management (ITSM) doet:

- Het gebruikt de theorieën en principes van Service Management
- Het zorgt voor de implementatie van dezelfde of soortgelijke technologieën, zoals servicedesks en incident request software, Self Service door Kennismanagement, chats enz.

3.2- IT Service Management verschuift naar Enterprise Service Management

ESM heeft dezelfde doelen als ITSM, namelijk het verbeteren van de efficiëntie binnen serviceontwerp, transitie en efficiëntie om bedrijfsbehoeften te ondersteunen en de gebruikerstevredenheid te verhogen. Maar ESM omvat ook de processen of mandaten die IT-Service Management overstijgen zoals HR, Finance, Accounting, Legal etc.

ESM groeit doordat steeds meer ondernemingen die deze theorieën omarmen. Er zijn gelukkig veel software en technologiebedrijven afgestemd op ITSM, waardoor het eenvoudiger wordt voor IT- en niet-IT business units om van deze systemen gebruik te maken. De voordelen van het implementeren van een ESM oplossing hangen af van hoe breed dit geïmplementeerd wordt in de organisatie. Veel voorkomende voordelen van de implementatie van ESM zijn:

- Verhogen van productiviteit;
- Het elimineren van waste;
- Het verbeteren van de zichtbaarheid en controle;
- Het verhogen van de gebruikerstevredenheid;
- Het verscherpen van het concurrentievoordeel;
- Het verhogen van de ROI op de ITSM oplossing door deze breder dan enkel IT in te zetten.

Pink Elephant ondersteunt organisaties bij de selectie en implementatie van ESM oplossingen. Wil je meer weten of benieuwd naar de mogelijkheden van ESM? Vul ons [contactformulier](#) in en wij nemen binnen enkele dagen contact met je op.

4.1- DevOps wordt steeds belangrijker

Er is een stille revolutie gaande in het bedrijfsleven: steeds meer werknemers die werken binnen een Agile community gaan over tot DevOps-implementaties. Aan de hand van cijfers uit onderzoek, uitgevoerd door Wemanity, blijkt namelijk dat meer dan 63% van alle teams uit een Agile community, de komende zes maanden aan DevOps implementaties gaat beginnen of daar al mee werkt.

De term DevOps, staat voor *Developments* en *Operations*. Teams zijn zélf verantwoordelijk voor de ontwikkeling van applicaties of systemen en het operationele gedeelte ervan. De voorheen geïsoleerde teams komen nu samen en werken aan een gemeenschappelijk doel. Deze manier van werken helpt bij het sneller maken van het test- en implementeer proces.

Een echt DevOps team werkt onder het principe:

“You build it, you run it”

– Werner Vogels CTO @Amazon –

De opkomst van DevOps is niet meer te ontkennen. Uit het onderzoek blijkt dat 50 procent van alle ondervraagden DevOps (zeer) belangrijk vindt, 21 procent geeft aan DevOps een beetje belangrijk te vinden en slechts elf procent vindt dit niet belangrijk. Daarnaast is het belang van DevOps transformaties groot. Met behulp van DevOps zijn bedrijven in staat snel aanpassingen door te voeren. In een wereld waarin technologische ontwikkelingen elkaar in een rap tempo opvolgen, zijn dit de bedrijven die overleven.

4.2- DevOps wordt steeds belangrijker

Met DevOps liggen er nieuwe uitdagingen voor niet-IT-teams. Waar Agile in eerste instantie vooral werd gebruikt bij IT-afdelingen met Agile practices, gaat DevOps juist naar een standaard waarin alles wordt gestroomlijnd. Doordat development en operations gaan samenwerken worden releases, op basis van requirements van de business, sneller ontwikkeld en geïmplementeerd. Op dit moment heeft 36% van de ondervraagde Agile teams een DevOps expert in hun midden. Dat aantal zal de komende jaren zeer waarschijnlijk blijven groeien.

DevOps dient gezien te worden als een middel om een doel te bereiken. Het kan helpen je time-to-market te verkorten of om de samenwerking tussen Dev en Ops te verbeteren door ze in één team te plaatsen.

Andere voordelen zijn:

- Krijg veranderingen sneller in productie en minimaliseer risico's in softwarekwaliteit en compliance
- Eerdere detectie en snellere oplossing van problemen en daarmee een product van hogere kwaliteit
- Een continue stroom van software levering
- Minder afhankelijkheid door verspilling te elimineren (onnodige hand-overs)
- Meer tijd om te innoveren (in plaats van repareren en onderhouden)

Onze Devops trainingen en diensten:

[DevOps Fundamentals training](#)

[DevOps Practitioner training](#)

[Business game: The Phoenix Project](#)

5- Security blijft een belangrijke uitdaging voor organisaties

Op het gebied van security is er veel gebeurd in 2018. Met de invoering van de nieuwe privacy wetgeving (GDPR) hebben veel organisaties processen op een andere manier moeten inrichten en zijn zij bewuster gaan kijken naar welke data ze verzamelen. Ook in 2019 zal deze nieuwe wet voor de nodige impact zorgen. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op dit moment 87 fte. In 2019 wordt dit aantal verdubbeld, waardoor de capaciteit gaat toenemen en er meer tijd is voor controles. Omdat deze nieuwe wet en regelgeving voor iedereen van belang is, bieden wij een half uur durende [GDPR e-learning](#) aan, die alle belangrijke topics van de nieuwe wet globaal behandelt.

Fraude blijft daarnaast een relevant onderwerp. Wekelijks komen nieuwsberichten voorbij over organisaties die online voor miljoenen zijn opgelicht door frauduleuze organisaties. Deze fraudeurs doen zich vaak voor als CEO of iemand van het hoofdkantoor, die direct een betaling geregeld wilt hebben. Het is daarom van belang om iedereen binnen een organisatie bewust te maken van de gevaren en hoe hier op te reageren.

Mede door bovenstaande zien we de populariteit van frameworks zoals SABSA toenemen. SABSA is een bewezen framework voor Enterprise Security Architectuur en aanpak voor risicomangement binnen zowel het bedrijfsleven als de overheid. SABSA wordt wereldwijd succesvol gebruikt voor Risk Management, Information Assurance en Continuity Management. De primaire filosofie van het SABSA framework is om altijd terug te redeneren naar de primaire “business requirements” voor informatiebeveiliging. Uit de analyse van de business requirements wordt vervolgens de strategie bepaald, en processen ingericht en geoptimaliseerd. Een groot verschil met veel andere methodieken is dan ook dat bij SABSA niet de processen leidend zijn, maar de wensen van de business.

Pink Elephant biedt verscheidene [trainingen omtrent security](#). Daarnaast bieden we een maatwerk traject aan om medewerkers bewust te maken van de gevaren rondom security. Vul ons [contactformulier](#) in voor meer informatie.

6- Compliance en control worden ondersteund door COBIT® 2019

Gevoed door Cloud en Mobile Technology, staan compliance & control nog steeds hoog op de strategische agenda van veel bedrijven. Dit zorgt ervoor dat wereldwijd de vraag naar IT Governance, en daarmee de vraag naar frameworks als COBIT®, toeneemt. Vragen waarbij COBIT® kan ondersteunen zijn:

- Welk systeem of proces hebben we geïmplementeerd om te zorgen dat onze organisatie klaar is voor een audit?
- Hebben we Risk Management in onze organisatie zodanig ingericht dat we dit actief kunnen managen en risico's kunnen verminderen?
- Hebben we een actief Informatiebeveiligingsbeleid dat onze organisatie ondersteunt?
- Zijn de IT-doelen en strategische bedrijfsdoelstellingen op elkaar afgestemd in onze organisatie?

COBIT (afkorting van: Control Objectives for Information and Related Technologies) is een framework ontwikkeld voor IT management en IT governance. COBIT®1 werd gepubliceerd in 1996. Er volgden verschillende updates. In 2019 wordt de nieuwste versie van COBIT® gelanceerd: **COBIT®2019**.

Een van de prominentste functies binnen COBIT® is de Goals Cascade. In de nieuwe versie van COBIT®, wordt de Goals Cascade voornamelijk beschouwd als ondersteunende prioritering van managementdoelstellingen op basis van prioriteitstelling van bedrijfsdoelstellingen. Wil je meer weten over de veranderingen in COBIT® 2019? [Lees meer](#).

Snel nog je COBIT® 5.0 foundation halen? Ontdek onze [klassikale COBIT training](#) of [COBIT e-learning](#).