

Visitekaartjesanalyse

Aad Brinkman, programmamanager
ITSMF researchboard en principal
consultant bij Apreton

Al tijden is er discussie over functies, rollen, taken, bevoegdheden en vooral verantwoordelijkheden binnen ict in het algemeen en binnen servicemanagement in het bijzonder. Als gecertificeerd servicemanager een reden om mijn 'database' met visitekaartjes eens door te akkeren en er een analyse op los te laten. Verreweg het leukste kaartje kent de functie Chief Returning Officer. Maar daar gaat het hier niet over. Op een groot aantal kaartjes vind ik de functie procesmanager. Dat wekt de indruk dat de uitdelers van deze kaartjes processen managen. Veel van de mensen die mij zo'n visitekaartje hebben gegeven, zijn heel druk met van alles behalve met het managen van processen.

Dan heb ik veel kaartjes van (senior) consultants. Consult heeft met advies te maken. Maar ik kom zelden tegen dat ze advies geven. Ze bieden vaker handjes en voeren operationele zaken uit. Een enkeling schrijft een keer een mooi rapport (de senior) waar de eerste pagina van gelezen wordt. Nog een mooie: Managing Consultant Business Consulting Infrastructure Professional Services. Prachtig! Enig idee wat deze beste man voor werk heeft? Een bijzonder leuk contact uit mijn kaartjesverzameling heeft als functie Application Support Desk Lead. Geeft zij leiding aan de Applicatie Support Desk of is zij Incident Manager of allebei? Een derde optie is dat zij gewoon een 'lead' is, oftewel een voor mij potentieel commercieel interessant contact. Tot slot vind ik de welluidende functies Associate Director Consultant, Managing Director en International Affairs.

Op al die kaartjes staan heel veel verschillende functies en waarschijnlijk hebben al deze mensen even zoveel verschillende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Wat mij betreft hebben zij wel allemaal één ding gemeen: ze zijn stuk voor stuk actief in het werkveld van servicemanagement. En dat zegt wel wat. Dat betekent dat al deze mensen actief zijn in een gebied waar het gaat over procesmatig werken. De één in een uitvoerende rol, de ander in een adviserende rol of een leidinggevende rol.

Als we bedenken dat juist deze TBV (taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden) het grote knelpunt zijn bij het succesvol inrichten van een servicemanagementorganisatie, dan dragen al deze functies niet bij aan duidelijkheid. Het gaat daar namelijk om de verschillende rollen binnen de processen. Binnen die rollen wordt een bepaald gewenst gedrag gevraagd, een bepaalde houding gewenst en heel vaak is er sprake van een veranderende cultuur. Paul Wilkinson noemde dit alles in zijn presentatie op het ITSMF Jaarcongres een ABC'tje. Maar wel een ABC'tje dat er toe doet om echt succesvol te zijn. En daarbij draait het dus niet om het framework of model, niet om wie baas is en wie niet. Daarbij gaat het om wat wij 'zachte' aspecten noemen. Mijn complete set aan visitekaartjes komt van leuke, aardige en capabele mensen. Wordt het geen tijd om op visitekaartjes te zetten: functie: mens?