

Thema: Service Management

Interview met Robert den Broeder – Certified OBM Trainer/Coach

Door: Joost Kerkhofs

Robert den Broeder is een van de eerste Certified OBM Trainer/Coaches. Al vroeg zag hij de meerwaarde van OBM in zijn werkveld. Hij focust zich met zijn bedrijf Trigoon vooral op de toepassing van OBM binnen (IT) Service Management omgevingen. Onlangs schreef hij mee aan een boek, waarover ik hem interviewde.

Je hebt een hoofdstuk over OBM in het boek “VeriSM™ - A service management approach for the digital age” geschreven. Waar gaat dit boek precies over?

Het boek beschrijft een moderne benadering voor service management op organisatieniveau. De gedachte achter service management is dat een organisatie grip krijgt op de kwaliteit van dienstverlening. Dat wil zeggen: de juiste dienstverlening aan de klant tegen gerechtvaardigde kosten. Van oudsher is service management een IT-werkveld. De auteurs van VeriSM stellen dat een organisatie niet alleen grip moet krijgen op IT-dienstverlening, maar ook op de dienstverlening van andere onderdelen, zoals Facilitair, HR en Finance. Een organisatie wordt pas echt succesvol als al deze disciplines op een goede manier samenkomen. Echter het boek heeft toch een sterke focus op IT. Het IT-werkveld is de afgelopen jaren enorm ontwikkeld met specifieke aandacht voor Lean, Agile en DevOps. Elk van die ontwikkelingen kunnen van waarde zijn voor een organisatie. Het blijkt in de praktijk lastig te zijn daarin weloverwogen keuzen te maken. Met dit boek wordt getracht handvatten te bieden waarmee de organisatie passende keuzen kan maken.

Hoe is de samenwerking met hoofdredacteur Claire Agutter tot stand gekomen?

Ik ben benaderd via email met de vraag of ik een Skypegesprek wilde hebben met Claire. In het gesprek dat volgde werd uitgelegd waar Claire – samen met Rob England, Suzanne D. Van Hove en Randy Steinberg – mee bezig was: een modern service management model. Tevens kreeg ik de vraag of ik een bijdrage zou kunnen leveren. Ik vertelde over OBM en dat heeft uiteindelijk geleid tot een hoofdstuk OBM in het VeriSM boek.

Waarom wilde zij iets over OBM opnemen in dit boek? Vanwaar die belangstelling?

Ik merk dat in de service management community toenemende belangstelling is voor cultuur en



gedrag. Maar organisaties worstelen nog met de hoe-vraag. Vele adviezen op dat gebied blijven op abstract en beschrijvend niveau. Je leest dan bijvoorbeeld op LinkedIn dat DevOps en Agile vooral cultuurvraagstukken zijn en dat leiderschap en gedrag daarbij belangrijk zijn. Op zich wel correct, maar verder kan je er niet zoveel mee. Toen ik aan Claire had uitgelegd wat je zoal met OBM kunt doen, was de interesse gewekt en mocht ik een hoofdstuk over OBM

aanleveren. Daarnaast heb ik ook andere hoofdstukken van commentaar voorzien en er aan meegeschreven.

Waarom is de link tussen het vakgebied van procesmanagement en OBM zo belangrijk volgens jou?

Elke organisatie kent processen. Sommigen zijn geformaliseerd, andere niet. Belangrijk bij processen is het menselijk handelen: operant gedrag. Daarmee geef je de processen vorm en het operante gedrag leidt tot resultaat in het proces. Aanpassen of introduceren van processen vraagt om gedragsaanpassingen bij het management en op de werkvloer. OBM kan een belangrijke bijdrage leveren aan het “aan de praat krijgen” en verbeteren van de gedragscomponent in processen omdat het helpt de hoe-vraag te beantwoorden. Daarmee krijgen organisaties meer grip op de uitvoering van hun processen en daarmee op de kwaliteit van hun dienstverlening.

Voor wie is dit boek interessant?

Het boek heeft een brede doelgroep: managers. Mijn verwachting is dat de early adopters voor VeriSM in het IT-werkveld werkzaam zijn. Die zullen er vooral mee aan de slag gaan, mede gezien ook de thema's die in het boek aan de orde komen, zoals Lean, DevOps en continuous delivery.

Het schrijven van een hoofdstuk in een boek is een mooie opwarmer voor een eigen boek. Ik begreep dat jij in het kader van je eigen opleiding tot Certified OBM Expert ook met een boek bezig bent. Wat kun je ons daarover al vertellen?

Ik ben inderdaad bezig met mijn eigen boek en ik richt me op het koppelvlak tussen IT en de rest van organisaties. Het boek behandelt een aantal onderwerpen. Ten eerste een generiek procesmodel voor elke organisatie, gebaseerd op de doelstellingenboom. Daarmee laat ik zien welke rol IT-processen spelen in elke dienstverlenende organisatie. Daarna wordt uitgebreid stilgestaan bij de concepten proces en service. Denk daarbij onder andere aan de organisatieveranderingen die optreden wanneer besloten wordt procesmatig te werken. Tenslotte maak ik de stap van processen en services naar gedrag en wordt ingegaan op het OBM protocol, om zodoende meer grip te krijgen op de gedragskant van procesimplementaties en procesverbeteringen.

Waar is “VeriSM™ - A service management approach for the digital age” te koop?

Het boek is uitgebracht via Van Haren Publishing. Er is een digitale versie (PDF) en een papieren versie van het boek. Beiden zijn te verkrijgen via de website van Van Haren Publishing op <https://www.vanharen.net/shop/verism-a-service-management-approach-for-the-digital-age/>

Overige VeriSM

publicaties: <https://downloads.vanharen.net/catalogsearch/result/?cat=0&q=VeriSM>