



Best Practice Publications



Bart de Best

Best Practices Publications

ICT books and articles to boost your performance

Bart de Best

Edited by
Louis van Hemmen

Colophon

More information about this and other publications can be obtained from:
Leonon Media
(0)572 - 851 104

Common questions: info@leonon.nl
Sales questions: verkoop@leonon.nl
Manuscripts / Authors: redactie@leonon.nl

© 2017 Leonon Media

Cover design: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen
Production: Printforce B.V., Alphen aan den Rijn

Title: Best Practices Publications
Sub title: ICT books and articles to boost your performance
Date: 6 October 2017
Authors: Bart de Best
Publisher: Leonon Media
Edition: First edition, first press 2017
Book ordering: info@ITMG.nl

©2017, Leonon Media

Nothing in this publication may be reproduced and / or made public by print, photocopy, microfilm, or any other means without the prior written permission of the publisher.

TRADEMARK NOTICES

ASL® and BiSL® are registered trademarks of ASL BiSL Foundation.
ITIL® is a registered trademarks of Axelos Limited.

***Delivering quality costs money.
The lack of quality costs a fortune.***

J.G.W. Kosterink

Table of Contents

1	ENGLISH BOOKS	1
1.1	SLA TEMPLATES	1
1.2	CLOUD SLA	2
1.3	DEVOPS BEST PRACTICES	3
1.4	AGILE SERVICE MANAGEMENT WITH SCRUM	4
2	ENGLISH ARTICLES.....	5
2.1	DEVOPS BEST PRACTICES	5
2.2	SLA TEMPLATES	6
3	DUTCH BOOKS	7
3.1	SLA BEST PRACTICES.....	7
3.2	CLOUD SLA	8
3.3	ICT PRESTATIE-INDICATOREN	9
3.4	QUALITY CONTROL & ASSURANCE.....	10
3.5	ACCEPTATIECRITERIA.....	11
3.6	KETENBEHEER IN DE PRAKTIJK	12
3.7	AGILE SERVICE MANAGEMENT MET SCRUM.....	13
3.8	AGILE SERVICE MANAGEMENT MET SCRUM IN DE PRAKTIJK	14
3.9	BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR.....	15
4	DUTCH ARTICLES.....	16
4.1	ACCEPTANCE CRITERIA.....	16
4.2	AGILE SERVICE MANAGEMENT.....	16
4.3	CHAIN MANAGEMENT	16
4.4	GOVERNANCE	16
4.5	SERVICE MANAGEMENT ARCHITECTURE.....	16
4.6	SERVICE MONITORING	17
4.7	MISCELLANEOUS.....	17
5	TRAININGS AND MASTERCLASSES	18
5.1	SERVICE MANAGEMENT FOUNDATION.....	18
5.2	SERVICE MANAGEMENT MASTERCLASSES.....	18
5.3	AGILE TRAININGEN.....	18
5.4	DEVOPS TRAININGEN	18
6	APPENDICES.....	19
6.1	APPENDIX A. EPILOGUE.....	19
6.2	APPENDIX B. ABOUT THIS AUTHOR	19
6.3	APPENDIX C. ORDERING AN ENGLISH BOOKS	20
6.4	APPENDIX D. ORDERING A DUTCH BOOKS.....	21

Preface

Knowledge sharing is my passion. In the last decade I have published a number of books and articles in which I shared my experiences with you. Feel free to use these best practices at your own work.

The publications are no replacement for the commonly used frameworks like ITIL, BiSL and ASL. They are add-ons to subjects that are not addressed in these frameworks or not explained well enough to be of help at your work.

In this publication, the bold hyperlinks refer to the training- and masterclasses that I teach via ITMG, and in which the related book is offered to you. If you would like to order an book please do send an e-mail to info@ITMG.nl.

I hope you enjoy reading my book and articles and wish you good luck, especially if you are applying the best practices within your organisation. If you have questions or comments, please do not hesitate to reach out to me.

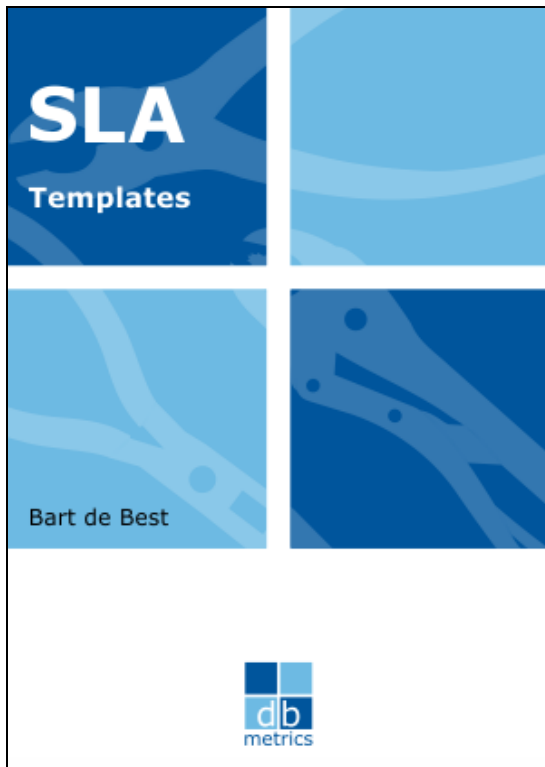
A lot of time has been spent in making this book as complete and consistent as possible. Should you find any shortcomings, I would ask you t please let me know ensuring that these items shall be processed with the next edition of this book.

Bart de Best, Zoetermeer.

bartb@dbmetrics.nl

1 English books

1.1 SLA Templates



Title	: SLA Templates
Sub title	: A complete set of SLA templates
Language	: English
Pages	: 116
ISBN	: 978 94 92618 030
Edition	: First
Released	: September 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG Training	: Masterclass Service Level Agreements

See www.ITMG.nl for more information about this training.

The most important thing in providing a service is that the customer is satisfied with the delivered performance. With this satisfaction, the supplier gets re-purchasing's, promotions in the market and is the continuity of the company ensured. Perhaps the most important aspect of this customer satisfaction for a supplier is that the employees in question get a drive to further develop their own knowledge and skills to satisfy even more customers. This book describes the templates for Service Level Agreements in order to agree with the customer on the required service levels.

This book gives both a template and an explanation for this template for all common service level management documents.

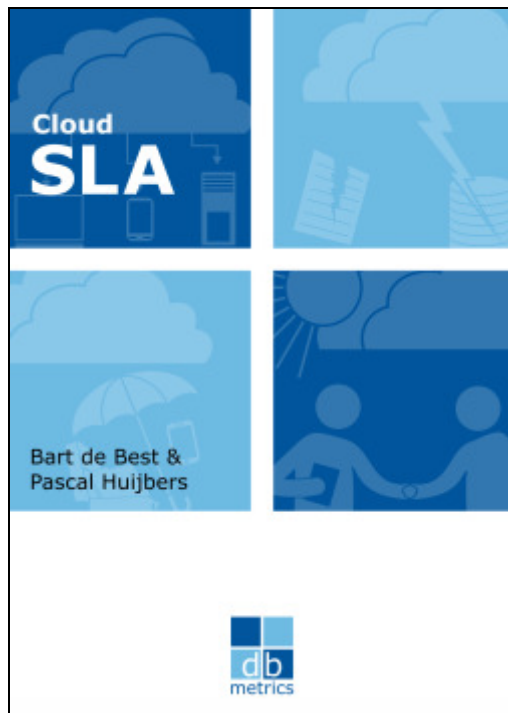
The following templates are included in this book:

- Service Level Agreement (SLA)
- Underpinning Contract (UC)
- Operational Level Agreement (OLA)
- Document Agreement and Procedures (DAP)
- Document Financial Agreements (DFA)
- Service Catalogue
- External Spec Sheet (ESS)
- Internal Spec Sheet (ISS)
- Service Quality Plan (SQP)
- Service Improvement Program (SQP)

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.2 Cloud SLA



Title	: Cloud SLA
Sub title	: The best practices of cloud service level agreements
Language	: English
Pages	: 170
ISBN	: 978 94 92618 009
Edition	: First
Released	: August 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG Training	: Masterclass Service Level Agreements : Masterclass Service Monitoring : Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

More and more organisations choose to replace traditional ICT services by cloud services.

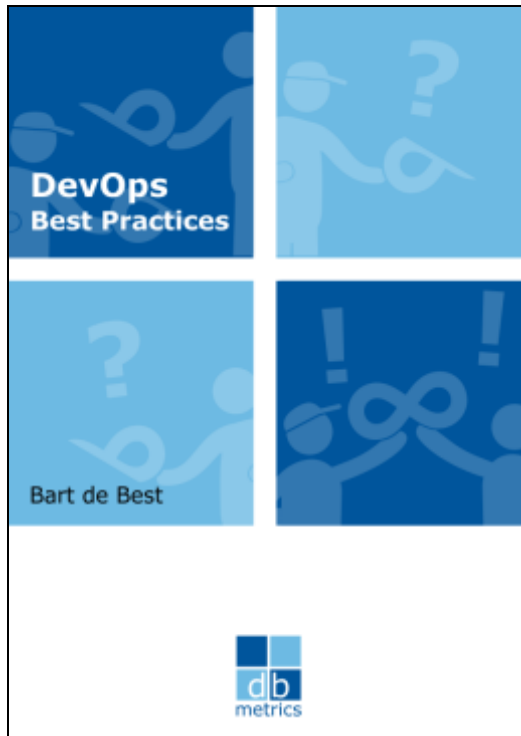
Setting up effective SLAs for traditional ICT services is a real challenge for many organisations. With the arrival of cloud services, this seems to be much simpler at first, but soon the hard questions come up like data ownership, information links and security. This book describes what cloud services are. The risks involved in entering into contracts and SLAs are discussed. Based on a long list of risks and countermeasures, this book also provides recommendations for the design and content of the various service level management documents for cloud services.

This book first defines cloud and then describes various aspects like cloud patterns and the role of a cloud broker. The core of the book is the discussion of contract aspects, service documents, service design, risks, SLAs and cloud governance. In order to allow readers to get started with Cloud SLAs, the book also includes checklists of the following documents: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Document Financial Agreements (DFA), Document Agreement and Procedures (DAP), External Spec Sheets (ESS) and Internal Spec Sheets (ISS).

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.3 DevOps Best Practices



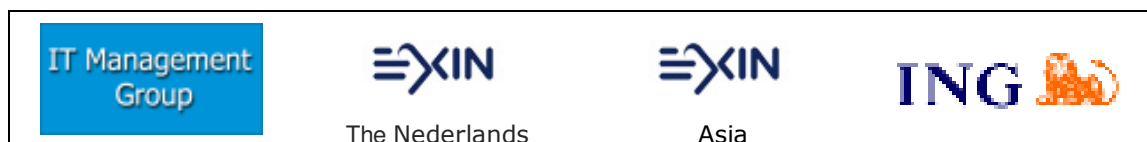
Title	: DevOps Best Practices
Sub title	: Best Practices for DevOps
Language	: English
Pages	: 182
ISBN	: 978 94 92618 078
Edition	: Second
Released	: Augustus 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related	: DevOps Foundation
ITMG	: DevOps in de Praktijk
Trainings	: DevOps Operations
	: DevOps Development
	: DevOps Architecture
	: DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

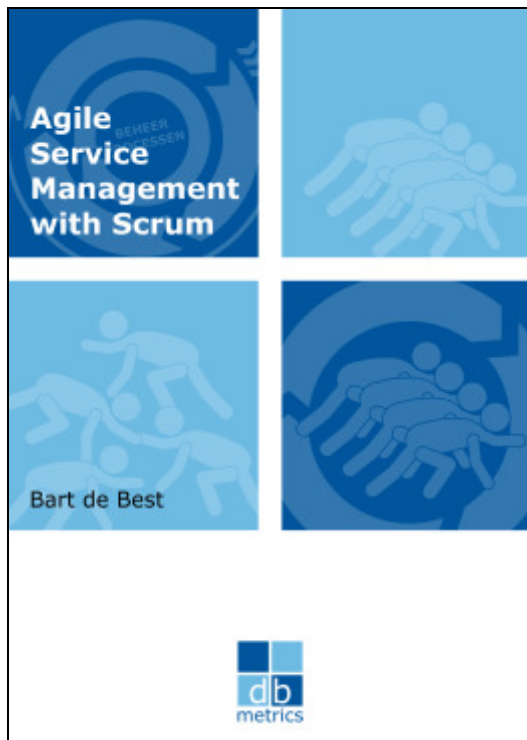
In recent years, many organisations have experienced the benefits of using Agile approaches such as Scrum and Kanban. The software is delivered faster whilst quality increases and costs decrease. The fact that many organisations that applied the Agile approach did not take into account the traditional service management techniques, in terms of information management, application management and infrastructure management, is a major disadvantage. The solution to this problem has been found in the Dev (Development) Ops (Operations) approach.

Both worlds are merged into one team, thus sharing the knowledge and skills. This book is about sharing knowledge on how DevOps teams work together. For each aspect of the DevOps process best practices are given in 30 separate articles. For each aspect of the DevOps process best practices are given in 30 separate articles. The covered aspects are: Plan, Code, Build, Test, Release, Deploy, Operate and Monitor. Each article starts with the definition of the specifically used terms and one or more concepts. The body of each article is kept simple, short and easy to read.

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.4 Agile Service Management with Scrum



Title	: Agile Service Management with Scrum
Sub title	: On the way to a healthy balance between the dynamics of developing and the stability of managing the information provision
Language	: Engels
Pages	: 124
ISBN	: 978 94 92618 085
Edition	: First
Released	: October 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Agile Service Management met Scrum
Training	: Agile Scrum Foundation

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

The application of Agile software development is increasing very rapidly. Words like Scrum and Kanban have already been incorporated into many organisations. Agile software development requires a different approach to software management. Many organisations want to get their heads around this new challenge.

An particularly important aspect is the interaction between the Scrum development process and the support of the software that has been delivered via the Scrum method. This book discusses this interaction in depth. Some examples of topics that are called out are service portfolios, SLAs and the handling of incidents and change requests.

This book first defines the risk areas when introducing Scrum and Kanban; secondly the various Agile terms and concepts are discussed. The implementation of Agile service management is described both at the organisational as the process level. For each of the support processes, the relevant risks are identified and defined how to describe them within the Scrum context.

This book is just one of the best practices publication in a series by this author:



2 English articles

2.1 DevOps Best Practices

Year	Article	Magazine	Nr
2017	DevOps defined	www.ITPedia.nl	1
2017	DevOps process	www.ITPedia.nl	2
2017	DevOps Architecture - Organisation patterns	www.ITPedia.nl	3
2017	DevOps Architecture - Process blue print	www.ITPedia.nl	4
2017	DevOps Architecture - Tooling portfolio	www.ITPedia.nl	5
2017	DevOps Architecture - Monitoring	www.ITPedia.nl	6
2017	DevOps Plan - The deliverables	www.ITPedia.nl	7
2017	DevOps Plan - Waterfall is not yet over	www.ITPedia.nl	8
2017	DevOps Plan - Requirements from Funnel to Scrum board	www.ITPedia.nl	9
2017	DevOps Plan - SLA's and non functional requirements	www.ITPedia.nl	10
2017	DevOps Code - Functional & Technical design	www.ITPedia.nl	11
2017	DevOps Code - Splitting features	www.ITPedia.nl	12
2017	DevOps Code - Defining features and stories	www.ITPedia.nl	13
2017	DevOps Code - An Agile Change Management process	www.ITPedia.nl	14
2017	DevOps Code - Static or Dynamic requirements	www.ITPedia.nl	15
2017	DevOps Code - Software configuration items	www.ITPedia.nl	16
2017	DevOps Code - versioning	www.ITPedia.nl	17
2017	DevOps Code - Standard, Rules and Guidelines	www.ITPedia.nl	18
2017	DevOps Code - Branching	www.ITPedia.nl	19
2017	DevOps Code - Exception Management	www.ITPedia.nl	20
2017	DevOps Build - Continuous Integration	www.ITPedia.nl	21
2017	DevOps Build - Tooling	www.ITPedia.nl	22
2017	DevOps Test - Test types in the deployment pipeline	www.ITPedia.nl	23
2017	DevOps Test - Test patterns	www.ITPedia.nl	24
2017	DevOps Release - Deployment Pipeline	www.ITPedia.nl	25
2017	DevOps Release - Forward Releasing	www.ITPedia.nl	26
2017	DevOps Release - Service model	www.ITPedia.nl	27
2017	DevOps Operate - Task demarcation	www.ITPedia.nl	28
2017	DevOps Monitor - Continuous Monitoring	www.ITPedia.nl	29
2017	DevOps - The Business Case	www.ITPedia.nl	30
2017	DevOps – The Phoenix Project simulation	www.ITPedia.nl	31



[ITpedia](#) contains hundreds of articles and over 500 check lists on organising IT management and IT projects. This makes it the source of knowledge for IT professionals and users participating in a project. ITpedia is a digital consultant on IT issues and used as a wiki by students looking for specific knowledge. Knowledge bundling and sharing knowledge is what ITpedia drives.

2.2 SLA Templates

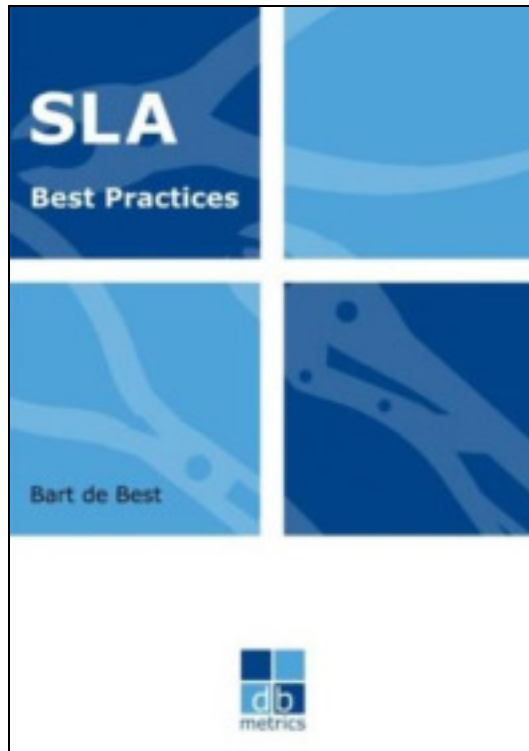
Year	Article	Magazine	Nr
2017	Service Level Management – Het Service Quality Plan	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – Het Service Improvement Plan	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – Het UC	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De OLA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De servicecatalogus	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De DFA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De DAP	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De Internal SpecSheet	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De External SpecSheet	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De SLA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De documenten	www.itpedia.nl	-



[ITpedia](#) contains hundreds of articles and over 500 check lists on organising IT management and IT projects. This makes it the source of knowledge for IT professionals and users participating in a project. ITpedia is a digital consultant on IT issues and used as a wiki by students looking for specific knowledge. Knowledge bundling and sharing knowledge is what ITpedia drives.

3 Dutch books

3.1 SLA Best Practices



Title	: SLA Best Practices
Sub title	: Het volledige ABC van Service Level Agreements
Language	: Dutch
Pages	: 497
ISBN	: 978 90 71501 456
Edition	: Derde
Released	: Maart 2013
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Training	: Masterclass Service Level Agreements
ITMG	: Masterclass Service Monitoring
	: Masterclass Agile Process Management
	: Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

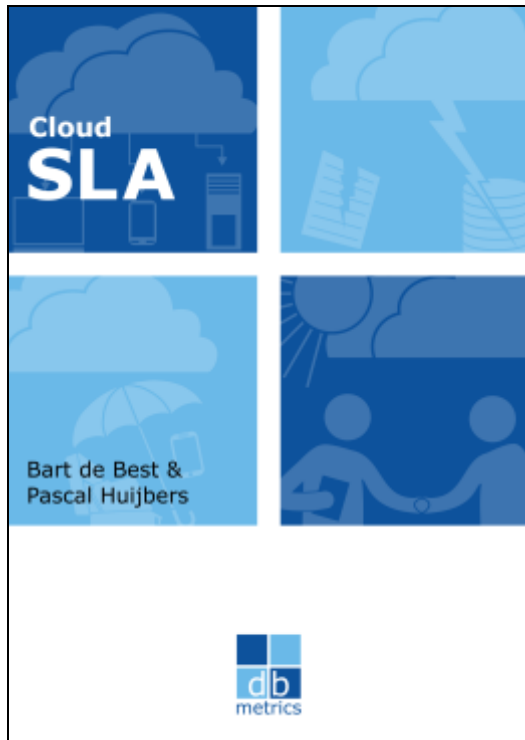
Het belangrijkste bij het leveren van een service is dat de klant tevreden is over de geleverde prestaties. Door deze tevredenheid verkrijgt de leverancier heraanboden, wordt hij gepromoteerd in de markt en is de continuïteit van het bedrijf geborgd. Wellicht nog het belangrijkste aspect van deze klanttevredenheid voor een leverancier is dat de betrokken medewerkers een drive krijgen om hun eigen kennis en kunde verder te ontwikkelen om nog meer klanten tevreden te stellen.

Dit boek beschrijft de best practices om er achter te komen wat de Prestatie-Indicatoren (PI's) zijn die gemeten moeten worden om de tevredenheid van de klant te borgen. Het tweede deel beschrijft de documenten die van toepassing zijn om de afspraken in vast te leggen. Het opstellen, afspreken, bewaken en evalueren van serviceafspraken is een vak op zich. Het derde deel geeft de gereedschappen om hier adequaat invulling aan te geven. De werkzaamheden rond serviceafspraken herhalen zich in de tijd. Deel vier van dit boek beschrijft hoe deze werkzaamheden in een proces gevat kunnen worden en hoe dit proces het beste in de organisatie kan worden vormgegeven. Tot slot geeft dit boek een aantal raakvlakken van serviceafspraken en een tweetal artikelen met SLA best practices.

Organisation that contributed to the content of this book are:



3.2 Cloud SLA



Title	: Cloud SLA
Sub title	: De best practices van Cloud Service Level Agreements
Language	: Dutch
Pages	: 164
ISBN	: 978 90 71501 739
Edition	: Tweede
Released	: Februari 2014
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG Training	: Masterclass Service Level Agreements : Masterclass Service Monitoring : Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Steeds meer organisaties kiezen voor het vervangen van de traditionele ICT-services door cloud services. Het opstellen van doelmatige SLA's voor traditionele ICT-services is voor veel organisaties een ware uitdaging. Met de komst van cloud services lijkt dit in eerste instantie veel eenvoudiger, maar al snel komen de moeilijke vragen aan bod zoals data eigenaarschap, informatiekoppelingen en beveiliging.

Dit boek beschrijft wat cloud services zijn. Daarbij wordt ingegaan op de risico's die organisaties lopen bij het aangaan van contracten en SLA's. Op basis van een lange lijst van risico's en tegenmaatregelen geeft dit boek tevens aanbevelingen voor de opzet en inhoud van de diverse service level management documenten voor cloud services. Dit boek definieert eerst het begrip 'cloud' en beschrijft daarna diverse aspecten zoals cloud patronen en de rol van een cloud broker. De kern van het boek betreft het bespreken van de contractaspecten, service documenten, service designs, risico's, SLA's en cloud governance.

Om de lezer gelijk aan de slag te kunnen laten gaan met cloud SLA's zijn in het boek tevens checklists opgenomen van de volgende documenten: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Dossier Financiële Afspraken (DFA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP), External SpecSheets (ESS) en Internal Specsheets (ISS).

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.3 ICT Prestatie-Indicatoren



Title	: ICT Prestatie-Indicatoren
Sub title	: De beheerorganisatie meetbaar gemaakt
Language	: Dutch
Pages	: 224
ISBN	: 978 90 71501 470
Edition	: Vierde
Released	: Juni 2014
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Relatec	: Masterclass Service Level Agreements
ITMG	: Masterclass Service Monitoring

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

De laatste jaren is het maken van concrete afspraken over de ICT-serviceverlening steeds belangrijker geworden. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn onder meer de stringenter wet- en regelgeving, de hogere eisen die gesteld worden vanuit regie-voering over uitbestede services en de toegenomen complexiteit van informatiesystemen. Om op de gewenste servicenormen te kunnen sturen, is het belangrijk om een Performance Measurement System (PMS) te ontwikkelen. Daarmee kunnen niet alleen de te leveren ICT-services worden gemeten, maar tevens de benodigde ICT-organisatie om de ICT-services te verlenen.

Het meten van prestaties is alleen zinvol als bekend is wat de doelen zijn van de opdrachtgever. Daarom start dit boek met het beschrijven van de bestuurlijke behoefte van een organisatie en de wijze waarop deze vertaald kunnen worden naar een doeltreffend PMS. Het PMS is hierbij samengesteld uit een meetinstrument voor de vakgebieden service management, project management en human resource management. Voor elk van deze gebieden zijn tevens tal van prestatie-indicatoren benoemd. Hiermee vormt dit boek een onmisbaar instrument voor zowel ICT-managers, kwaliteitsmanagers, auditors, service managers, project managers, programma managers, proces managers, als human resource managers.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.4 Quality Control & Assurance



Title	: Quality Control & Assurance
Sub title	: Kwaliteit op maat
Language	: Dutch
Pages	: 257
ISBN	: 978 90 71501 531
Edition	: Vierde
Released	: Oktober 2012
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Agile Process Management
Training	: Masterclass Service Management : Masterclass Beheerarchitectuur

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

De business stelt steeds hogere eisen aan de ICT-services die ICT-organisaties leveren. Niet alleen nemen de eisen van de overheid toe in de vorm van wet- en regelgeving, ook de dynamiek van de markt wordt hoger en de levenscyclus van business producten korter. De reactie van veel ICT-organisaties hierop is het hanteren van kwaliteitsmodellen zoals COBIT, ITIL, TOGAF en dergelijke.

Helaas verzaakt het toepassen van de best practices van deze modellen vaak omdat het model als doel wordt verklaard, hierdoor ontstaat veel overhead. Nut en noodzaak worden niet onderscheiden. In het beste geval is de borging van kwaliteit een golfbeweging met pieken en dalen waarop maar weinig grip op te krijgen is.

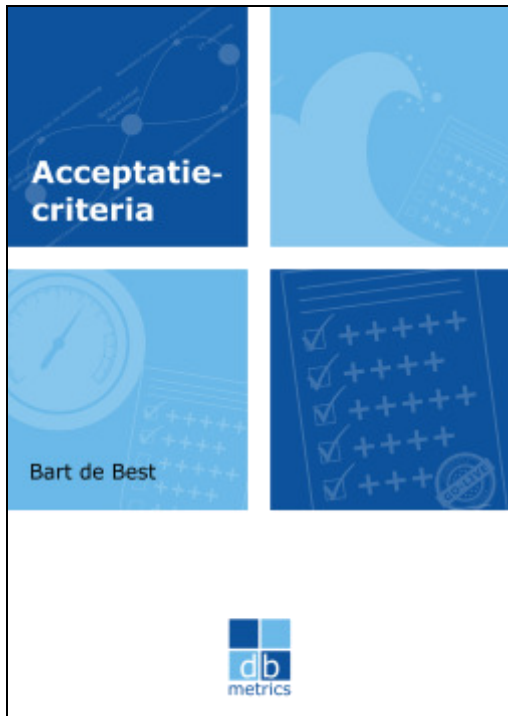
Dit boek bespreekt op welke wijze de keuze voor kwaliteit concreet en kwantitatief gemaakt kan worden alsmede hoe de kwaliteit in de ICT-organisatie verankerd kan worden. De voorgestelde aanpak omvat zowel Quality Control (opzet en bestaan) als Quality Assurance (werking) voor ICT-processen. Hierbij worden de eisen die aan de ICT-organisatie worden gesteld vertaald naar procesrequirements (opzet) en worden deze binnen ICT-processen geborgd (bestaan). Periodiek worden deze gemeten (werking).

Door requirements te classificeren naar tijd, geld, risicobeheersing en volwassenheid kan het management een bewuste keuze maken voor de toepassing van requirements. Hierdoor wordt kwaliteit meetbaar en blijft de overhead beperkt. Dit boek is een onmisbaar instrument voor kwaliteitsmanagers, auditors, lijnmanagers en proces managers.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.5 Acceptatiecriteria



Title	: Acceptatiecriteria
Sub title	: Naar een effectieve en efficiënte acceptatie van producten en services in de informatie-technologie.
Language	: Dutch
Pages	: 176
ISBN	: 978 90 71501 784
Edition	: Tweede
Released	: Oktober 2014
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Agile Risico Management
Training	: Masterclass Beheerarchitectuur

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel gebruiker als beheerder om te bepalen of nieuwe of gewijzigde informatie-systemen voldoen aan de afgesproken requirements ten aanzien van functionaliteit, kwaliteit en beheerbaarheid.

Er komt heel wat bij kijken om acceptatiecriteria te verankeren in beheerprocessen en systeemontwikkelingsprojecten. Het opstellen en het hanteren van acceptatiecriteria voor IT-producten en ICT-services geschiedt bij veel organisaties met wisselend succes. Vaak worden acceptatiecriteria wel opgesteld, maar niet effectief gebruikt en verworden ze tot een noodzakelijk kwaad zonder kwaliteitsborgende werking. Dit boek geeft een analyse van de oorzaken van dit falen van de kwaliteitsbewaking. Als remedie worden drie stappenplannen geboden voor het afleiden, toepassen en invoeren van acceptatiecriteria. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de acceptatie van ICT-producten en ICT-services: de klanten, de leveranciers en de beheerders. Ook is er nog een doelgroep die niet accepteert, maar vaststelt of correct is geaccepteerd; hiertoe behoren kwaliteitsmanagers en auditors die het boek als normenkader kunnen gebruiken. In dit boek is een aantal casussen opgenomen die diverse manieren laten zien voor het effectief en efficiënt omgaan met acceptatiecriteria.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.6 Ketenbeheer in de Praktijk



Title	: Ketenbeheer in de Praktijk
Sub title	: De keten meetbaar gemaakt
Language	: Dutch
Pages	: 154
ISBN	: 978 90 71501 852
Edition	: Tweede
Released	: Juni 2015
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Service Monitoring
Training	: Masterclass DevOps beheren : Masterclass Beheerarchitectuur

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

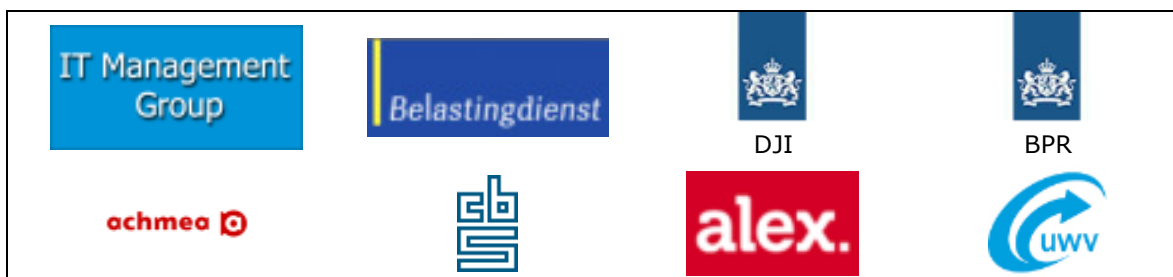
Ketenbeheer is een fenomeen dat vele gezichten heeft. Voor de een is het een aaneenschakeling van informatiesystemen, voor de ander een samenhangend geheel van beheerprocessen of bedrijfsprocessen.

Dit boek definieert ketenbeheer als de verzameling van beheerprocessen en beheerproducten die ervoor zorgdragen dat een set bij elkaar horende en aansluitende bedrijfs-processen als geheel efficiënt en effectief functioneren. Hierbij worden drie ketens onderkend: op beheerprocesniveau, informatiesysteemniveau en bedrijfsprocesniveau. De nadruk ligt op het verkrijgen van synergie door het zoveel mogelijk uitwisselen van statusinformatie over de ketens die zich op deze drie niveaus bevinden: integraal ketenbeheer.

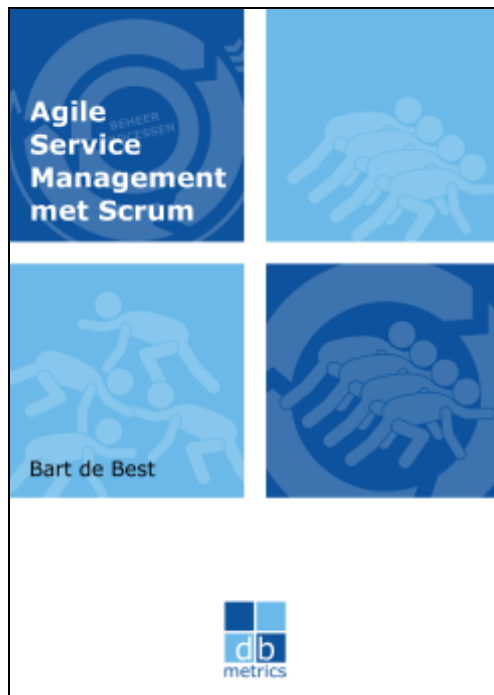
Ketenbesturing is nog jong. Dit boek geeft in een vogelvlucht de stand van zaken weer aan de hand van een onderzoek, in opdracht van Qforce door de auteur uitgevoerd, naar de functionaliteit van vier innovatieve leveranciers van tools voor ketenbeheer met elk hun eigen specialisatie. Tegelijkertijd is het boek een bruikbare hands-on, als aanvulling op de management theorieën over dit onderwerp.

Een goed beeld van ketenbeheer in de praktijk is de in dit boek opgenomen casus waarin Fortis Nederland ketens monitort. Deze organisatie heeft ook een praktijkvoorbeeld gegeven van het inrichten van een ketenbeheerorganisatie. Dit eerste werk in Nederland over integraal ketenbeheer is een onmisbaar hulpmiddel bij de integratie van bedrijfs- en beheerprocessen.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.7 Agile Service Management met Scrum



Title	: Agile Service Management met Scrum
Sub title	: Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.
Language	: Dutch
Pages	: 114
ISBN	: 978 90 71501 807
Edition	: Vierde
Released	: Juli 2016
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Agile Service Management met Scrum
Training	: Agile Scrum Foundation
See www.ITMG.nl for more information about these trainings	

Het toepassen van Agile software development neemt een grote vlucht. De termen Scrum en Kanban zijn al ingeburgerd bij menig organisatie. Agile software development stelt andere eisen aan de invulling van beheer van programmatuur. Veel organisaties zijn dan ook bezig om zich over deze nieuwe uitdaging te buigen.

Voor de interactie tussen het Scrum-ontwikkelp proces en het beheren van de programmatuur die het Scrum-ontwikkelp proces heeft opgeleverd is hierbij een belangrijk aspectgebied. Dit boek bespreekt juist deze interactie. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij ter sprake komen zijn het service portfolio, SLA's en de afhandeling van incidenten en wijzigingsverzoeken.

Dit boek definieert eerst de risicogebieden bij het invoeren van Scrum en Kanban. Daarna worden de diverse Agile begrippen en concepten besproken. De invulling van Agile service management is zowel op organisatieniveau als op procesniveau beschreven. Hierbij zijn per beheerproces de relevante risico's benoemd. Tevens is aangegeven hoe hier binnen de context van Scrum invulling aan gegeven kan worden.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.8 Agile Service Management met Scrum in de Praktijk



Title	: Agile Service Management met Scrum in de Praktijk
Sub title	: Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.
Language	: Dutch
Pages	: 224
ISBN	: 978 90 71501 845
Edition	: Eerste
Released	: December 2015
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass Agile Service Management met Scrum
Training	: Agile Scrum Foundation

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Veel bedrijven zijn bezig om Agile software ontwikkeling toe te gaan passen in de vorm van Scrum of Kanban of hebben het nieuwe ontwikkelproces al in gebruik genomen. Vroeg of laat komt dan de vraag hoe dit ontwikkelproces zich verhoudt tot de beheerprocessen. In het boek 'Agile Service Management met Scrum' is al naar deze interface gekeken en zijn een aantal risico's per beheerproces onderkend. Tevens zijn tegen-maatregelen gedefinieerd die genomen kunnen worden.

In een onderzoek bij tien organisaties zijn deze risico's voor-gelegd en is gevraagd hoe zij met deze risico's zijn omgegaan. Tevens is onderzocht welke Agile aspecten worden toegepast en in het bijzonder die van Scrum of Kanban. Tot slot is door elke organisatie een volwassenheidsassessment uitgevoerd voor zowel het Agile ontwikkelproces als het change management proces.

Dit boek is het rapport over het onderzoek naar de samenwerking van Agile software ontwikkeling en beheerprocessen in de praktijk. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de toepassing van Agile software ontwikkeling en die graag eens willen weten hoe collega's deze cruciale interface voor een succesvolle serviceverlening hebben vormgegeven. In dit boek is tevens van elke organisatie een korte beschrijving gegeven over de wijze waarop het Agile ontwikkelproces is vormgegeven.

Organisations that contributed to the content of this book are:

In totaal hebben tien organisatie meegedaan aan het onderzoek. Deze organisaties wilden echter alleen aan het onderzoek meedoen indien de namen niet openbaar zouden worden gemaakt. Vandaar dat deze logo's dan ook niet getoond worden.

3.9 Beheren onder Architectuur



Title	: Beheren onder Architectuur
Sub title	: Het richting geven aan de inrichting van beheerorganisaties.
Language	: Dutch
Pages	: 381
ISBN	: 978 90 71501 913
Edition	: Tweede
Released	: Augustus 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: info@ITMG.nl
Related ITMG	: Masterclass beheren onder Architectuur
Trainings	: DevOps Architecture
	: Masterclass Agile Proces Management
	: Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Veel organisaties zijn al jaren bezig met het vormgeven van de beheerorganisatie door vanaf de werkvloer te kijken wat er fout gaat en op basis daarvan verbetervoorstellen te formuleren. Hierbij wordt meestal gebruik gemaakt van beheer-modellen, zoals ITIL, ASL en BiSL, omdat deze veel best practices bevatten. Deze bottom-up benadering werkt een lange tijd goed. De afstemming van de beheerorganisatieinrichting op de behoefte van de business is daarmee echter nog geen feit. Het wezenlijke verschil met een top-down benadering is dat er eerst een kader gesteld wordt dat richting geeft aan de inrichting van de beheerorganisatie. Dit kader bestaat uit beleidsuitgangspunten, architectuurprincipes en architectuurmodellen. Deze richtinggevendheid is ook van toepassing op de projectorganisatie waarin de projecten worden vorm-gegeven die beheerd moeten gaan worden. Dit boek ondersteunt dit gedachtegoed door stap voor stap aan deze richtinggevendheid invulling te geven. Het eerste deel van dit boek positioneert het gedachtegoed van beheren onder architectuur binnen de wereld van de informatievoorzieningsarchitectuur. Het tweede deel beschrijft een stappenplan om invulling te geven aan dit gedachtegoed aan de hand van vele best practices en checklists. Het derde deel beschrijft hoe beheren onder architectuur in de organisatie kan worden ingebed. Tot slot geeft het vierde deel een negental casussen van organisaties die het aangereikte stappenplan al hebben toegepast. Zoals de casus van het agentschap BPR (Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten), waarin beschreven is hoe zij een blauwdruk gebruiken voor de inrichting van de beheerorganisatie. Dit boek is primair gericht op beheerarchitecten, ICT-architecten, business architecten, service managers, ICT-managers, programmamanagers, beleidsmakers, en overige functie-narissen die betrokken zijn bij het beheren onder architectuur.

Organisations that contributed to the content of this book are:



4 Dutch articles

Abbreviation	Meaning
ITBM	IT Beheer Magazine
IT Infra	Tijdschrift voor IT Infrastructuur
TITM	Tijdschrift IT Management

4.1 Acceptance criteria

Year	Article	Magazine	Nr
2005	Acceptatiecriteria – 1e artikel	ITBM	nr. 07
2006	Acceptatiecriteria – 2e artikel	ITBM	nr. 02
2007	Risicobeheersing bij nieuwe functionaliteit	ITBM	nr. 01
2007	Verzekeraar beheerst de risico's van SOA	ITBM	nr. 09
2009	Geautomatiseerd toetsen van Acceptatiecriteria	ITBM	nr. 05

4.2 Agile Service Management

Year	Article	Magazine	Nr
2013	Agile kwaliteit op maat	IT Infra	nr. 01
2017	De Rol van Service Management in een Agile omgeving	Outsource Magazine	Nr. 03

4.3 Chain Management

Year	Article	Magazine	Nr
2005	Integraal Ketenbeheer – 1e artikel	ITBM	nr. 02
2005	Integraal Ketenbeheer – 2e artikel	ITBM	nr. 03
2005	Integraal Ketenbeheer – 3e artikel	ITBM	nr. 04
2005	Integraal Ketenbeheer – 4e artikel	ITBM	nr. 05
2005	Ketenbeheer langs de meetlat	ITBM	nr. 08
2005	Fortisbank meet de keten door	ITBM	nr. 12

4.4 Governance

Year	Article	Magazine	Nr
2001	Is ITIL balanced? – 1e artikel	ITBM	nr. 05
2001	Is ITIL balanced? – 2e artikel	ITBM	nr. 06
2001	Is ITIL balanced? – 3e artikel	ITBM	nr. 07
2008	Veranderen en BSC	TITM	nr. 19
2013	Quality Control & Assurance	IT Infra	nr. 01

4.5 Service Management Architecture

Year	Article	Magazine	Nr
2001	ITIL v3 en Enterprise Architectuur – Beschouwingen	XR magazine	jul-aug
2001	ITIL v3 en Enterprise Architectuur – Stellingen	XR magazine	jun
2001	De relatie tussen beleid en architectuur uitgediept	Informatie	nr. 03
2006	Drievoudig beheermodel	ITBM	nr. 10
2007	Beheerarchitectuur	ITBM	nr. 05
2007	Beheerarchitectuur in projecten	ITBM	nr. 08

Year	Article	Magazine	Nr
2007	Beheerarchitectuur heeft nog een lange weg te gaan	ITBM	nr. 10
2007	Regie onder beheerarchitectuur	ITBM	nr. 10
2008	Beheerrequirements voor regievoering	ITBM	nr. 04
2008	Business in control	ITBM	nr. 06
2008	BPR voert regie onder architectuur	ITBM	nr. 07
2009	Beheerarchitectuur gepositioneerd	ITBM	nr. 08
2010	Zo geef je Monitorarchitectuur vorm	IT Infra	nr. 04
2010	Architectuur als taal	IT Infra	nr. 10

4.6 Service Monitoring

Year	Article	Magazine	Nr
2006	Naar een SLA op gebruikersniveau	ITBM	nr. 06
2008	SPS brengt business en IT samen	ITBM	nr. 05
2010	Zo definieer je Servicenormen	ITBM	nr. 02
2010	Zo geef je Monitorarchitectuur vorm	IT Infra	nr. 04
2010	Zo worden Servicenormen meetbaar	IT Infra	nr. 03
	Geef handen en voeten aan Performance Management	Best Practice Quarterly	-

4.7 Miscellaneous

Year	Article	Magazine	Nr
1998	ITIL en de Software Lifecycle – 1e artikel	ITBM	sep
1998	ITIL en de Software Lifecycle – 2e artikel	ITBM	okt
2005	Identity Management	ITBM	nr. 09
2006	Identity Management in kaart gebracht	ITBM	nr. 02
2006	Business Service Management	ITBM	nr. 03
2006	Een koekoeksjong in de CMDB	ITBM	nr. 05
2013	ITIL voor softwarebedrijven	IT Infra	nr. 01

5 Trainings and masterclasses

5.1 Service Management Foundation

Training	Institute
ISO 20000 Foundation	ITMG
Business Information Management with reference to BiSL	ITMG
ITIL Foundation	ITMG

5.2 Service Management Masterclasses

Training	Institute
Masterclass Service Management	ITMG
Masterclass Service Level Agreements	ITMG
Masterclass Integratie ITIL, ASL, BiSL	ITMG
Masterclass Servicemonitoring	ITMG
Masterclass Beheerarchitectuur	ITMG

5.3 Agile Trainingen

Training	Institute
Overview Agile Scrum en DevOps	ITMG
Agile Scrum Foundation	ITMG
Masterclass Agile Service Management met Scrum	ITMG
Masterclass Agile Risico Management	ITMG
Masterclass Agile Process Management	ITMG

5.4 DevOps Trainingen

Training	Institute
DevOps awareness	ITMG
DevOps Foundation	ITMG
DevOps in de Praktijk	ITMG
Masterclass DevOps Operations	ITMG
Masterclass DevOps Development	ITMG
Masterclass Architecture	ITMG
DevOps Master	ITMG
The Phoenix Project simulation	ITMG

6 Appendices

6.1 *Appendix A. Epilogue*

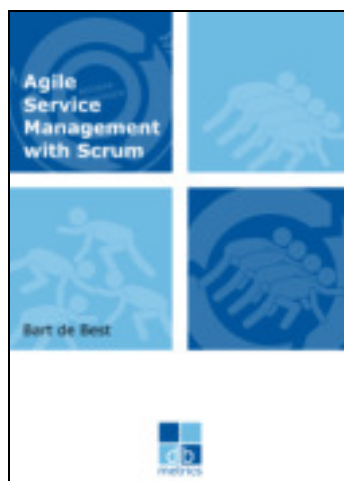
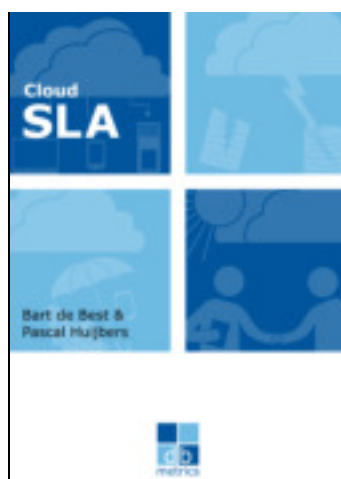
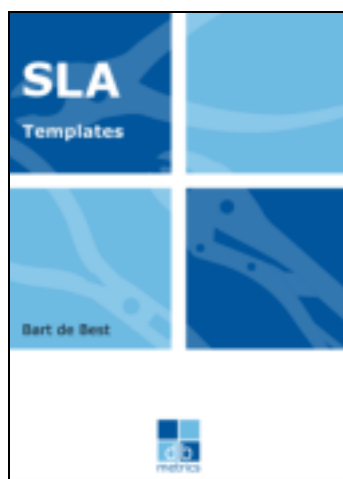
From my experience I have learned that the ideas I capture in an article or book continue to evolve. Should you use my books or articles in your own service management organisation, I strongly recommend to get in touch me because I might have additional articles or experiences in the related area that I can share with you. In return I ask you to do the same.. If you have certain experiences that are complementary to what has been described in my books or articles, I would like to invite you to share this with me. Perhaps I can assist you in writing an article. Also, I am keen to meet you in one of my trainingclasses and share your thoughts and experiences. You can reach me via my e-mail address bartb@dbmetrics.nl.

6.2 *Appendix B. About this author*



Drs. Ing. B. The Best RI has been active in ICT since 1985. He worked primarily with the top 100 of Dutch business and government organisations. He has acquired experience in different roles within all aspects of system development, including operations for 12 years. After that, he focused on the subject of service management. Currently, as a consultant, he is active in all aspects of the knowledge management cycle of service management, such as training ICT managers and service managers, advising service management organisations, improving service management processes and outsourcing (parts of) service management organisations. He graduated at both the HTS and University level in the management field.

6.3 Appendix C. Ordering an English Books



6.4 Appendix D. Ordering a Dutch Books





Knowledge sharing is my passion. In the last decade I have published a number of books and articles in which I shared my experiences with you. Feel free to use these best practices at your own work.

The publications are no replacement for the commonly used frameworks like ITIL, BiSL and ASL. They are add-ons to subjects that are not addressed in these frameworks or not explained well enough to be of help at your work.

I hope you enjoy reading my books and articles and wish you good luck, especially if you are applying the best practices within your organisation.



Drs. Ing. B. de Best RI has been active in ICT since 1985. He worked primarily with the top 100 of Dutch business and government organisations. He has acquired experience in different roles within all aspects of system development, including operations for 12 years. After that, he focused on the subject of service management.

Currently, as a consultant, he is active in all aspects of the knowledge management cycle of service management, such as training ICT managers and service managers, advising service management organisations, improving service management processes and outsourcing (parts of) service management organisations. He graduated at both the HTS and University level in the management field.