

## Audit ITIL (ISO 20.000)

Veel ICT-organisaties zijn ingericht op basis van ITIL. Dat betekent dat er procesmatig wordt gewerkt. Binnen de verschillende processen kunnen problemen ontstaan zoals bijvoorbeeld incidenten die niet of in te lange doorlooptijd worden opgelost, wijzigingen die niet geautomatiseerd (kunnen) worden doorgevoerd, afspraken die zijn vastgelegd in SLA's maar niet worden nagekomen etc.

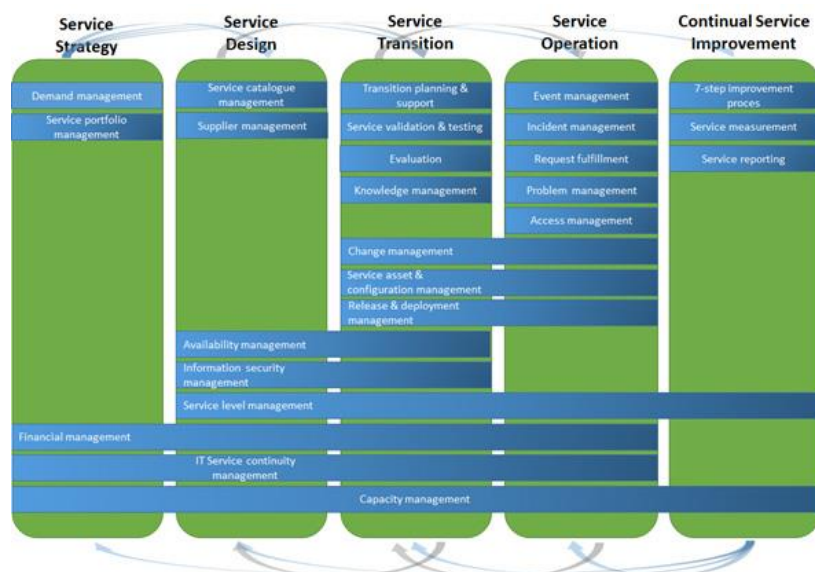
Naast problemen of knelpunten in het proces kunnen er ook problemen ontstaan op het moment dat de verschillende processen niet goed op elkaar aansluiten. 12secure-u heeft ruime ervaring met ITIL (ISO 20.000) en kan voor u alle processen en de samenhang onderzoeken.

12secure-u biedt experts die op korte termijn, professioneel, duidelijke en betaalbare audits kunnen uitvoeren. Wij zijn aangesloten bij de Nederlandse Organisatie van Register EDP-auditors (NOREA). Bij een IT-audit beoordelen wij een deel van, of zelfs de complete automatisering binnen uw organisatie en de organisatie van uw automatisering.

Wij kunnen een ITIL-audit op verschillende manieren uitvoeren:

- Een **nulmeting**. Deze voeren we samen met u in een korte periode uit met als doel om een nulpositie vast te stellen en nog niet om exact vast te stellen wat de status per proces is.
- Een **self-assessment**. Wij hebben sjablonen beschikbaar die u in kunt invullen en met de informatie hieruit kunt u vaststellen op welk volwassenheidsniveau de verschillende processen zich bevinden.
- Een **audit op een aantal ITIL-processen**. Het maakt niet uit of u ITIL versie 2 of versie 3 gebruikt, er zijn altijd een aantal processen die voor uw organisatie het belangrijkste zijn. Vaak zijn dat processen waar raakvlakken zijn met uw klant (o.a. incidentmanagement, demand-management, portfoliomanagement, servicelevelmanagement, etc.) of processen die voor uw interne organisaties van groot belang zijn zoals bijvoorbeeld changemanagement en continuïteitsmanagement.
- Een **audit op alle ITIL-processen**. Voor organisaties die al langer ITIL gebruiken als methode of een transitie hebben uitgevoerd en die graag een totaaloordeel willen hebben van alle processen.

Onderstaand een overzicht van alle ITIL (versie 3) processen en hun samenhang.



## **Aanpak van een ITIL-audit**

12secure-u heeft alle ITIL-processen verwerkt in overzichtelijke controlelijsten. Op basis van deze lijsten kunnen wij de aanwezige documentatie beoordelen. We kunnen hierbij vaststellen, per ITIL-proces, in hoeverre de aanwezige documentatie volledig en juist is. Daarnaast beoordelen wij tevens de koppelvlakken tussen de processen omdat hier bij ITIL vaak knelpunten ontstaan in zowel de beschrijving als in de praktijk. Op basis van de controle van de theorie met de documentatie stellen wij verbetervoorstellen op die wij zullen prioriteren in belang en impact.

Naast het beoordelen van de documentatie (opzet) kunnen wij ook een oordeel geven over de implementatie in de praktijk (bestaan) en de effectiviteit (werking). Hiervoor gebruiken wij als input de aanwezige documentatie en de literatuur. Tevens zullen we bij een aantal kernspelers per ITIL-proces een interview afnemen. Ook hierbij worden de koppelingen tussen de processen meegenomen in het onderzoek. Door middel van de interviews wordt inzicht verkregen in de volwassenheid van de organisatie en kunnen we dat zichtbaar maken middels de volwassenheidsfasen van ITIL (gebaseerd op CMM). Na het uitvoeren van de audit zal een oordeel per proces worden gegeven over de opzet, bestaan en werking en zullen aanbevelingen worden gegeven die wij zullen prioriteren in belang en impact.

## **Fasering van de audit**

### *Planningsfase*

In de planningsfase zal het normenkader worden afgestemd met de opdrachtgever. Na afstemming met de opdrachtgever zal het overeengekomen normenkader als uitgangspunt worden gehanteerd tijdens de audit. Tevens zal in de planningsfase een afstemming plaatsvinden over de exacte periode waarbinnen de uitvoering plaats gaat vinden, met welke personen afspraken dienen te worden gemaakt en welke aanvullende auditmethodieken eventueel gebruikt gaan worden (testen, parametriseringsonderzoek, interviews binnen de klantorganisatie, etc.).

### *Uitvoeringsfase*

In de uitvoeringsfase zullen de onderdelen van het normenkader, zoals deze in de planningsfase zijn overeengekomen, worden onderzocht. Deze audit zal worden uitgevoerd door middel van interviews met medewerkers van uw organisatie, door het beoordelen van de beschikbare documentatie en vervolgens door het uitvoeren van controles en andere - in de planningsfase overeen gekomen - methodieken. 12secure-u zal audits vaak met meerdere auditors uitvoeren, zodat de audit (daar waar mogelijk) parallel kan worden doorlopen. Tevens is hiermee geborgd dat de juiste kennis en kunde aanwezig.

### *Afrondingsfase*

Tijdens de afrondingsfase worden de werkzaamheden gedocumenteerd en vindt een terugkoppeling plaats van de bevindingen in de vorm van een concept rapportage. Deze rapportage zal worden afgestemd met de opdrachtgever voordat deze definitief wordt gemaakt. Naast de bevindingen en

de conclusie per ITIL-proces zullen verbetermaatregelen worden geformuleerd. Tevens zal in de afrondingsfase het normenkader worden opgeleverd zodat u in het vervolg (indien gewenst) de audit zelf kan uitvoeren.

### Scoring op basis van CMMi/ITIL Process Maturity Framework

12secure-u maakt tijdens de audit gebruik maken van onderstaande scoringsmethodiek.

Score	Bevinding
0- Niet aanwezig	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Geen proces aangetroffen in opzet en bestaan</li> </ul>
1- Initieel	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Onsamenhangende processen en procedures gedefinieerd, vooral reactief gebruikt wanneer er problemen zijn.</li> <li>➤ Activiteiten zijn niet ingebed en worden niet gepland.</li> </ul>
2- Herhaalbaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Processen en procedures zijn beschreven, ingebed en herhaalbaar in de uitvoering.</li> </ul>
3- Gedefinieerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Processen en procedures zijn uitgebreid en duidelijk beschreven en beschikbaar gesteld aan medewerkers.</li> <li>➤ Activiteiten zijn goed ingebed en worden gepland. Documentatie is goed op orde.</li> <li>➤ Soms worden proactief zaken opgepakt.</li> </ul>
4- Gemanaged	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Duidelijk vastgestelde en goed beschreven processen, procedures en standaarden, die zijn verwerkt in alle functieomschrijvingen van ICT-personeel.</li> <li>➤ Duidelijk vastgestelde relaties en afhankelijkheden tussen processen onderling.</li> <li>➤ Geïntegreerde servicemanagement en ontwikkelprocessen.</li> <li>➤ Vooral proactief gericht.</li> </ul>
5- Geoptimaliseerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Duidelijk vastgestelde processen en procedures die onderdeel uitmaken van de cultuur van de organisatie.</li> <li>➤ Proactieve en preventieve processen.</li> </ul>

### Rapportage

De rapportage bestaat uit een auditrapport dat in eerste instantie in concept met u wordt besproken. Pas daarna zal het rapport in definitieve vorm worden aangeboden. De bevindingen zullen worden opgenomen in het rapport conform het normenkader, aangevuld met de bevindingen, conclusies (risico's) en eventueel aanbeveling(en).

Naast het rapport zullen we eveneens een managementsamenvatting opstellen waarin op hoofdlijnen de belangrijkste vragen worden beantwoord. 12secure-u maakt gebruik van een spinnenweb om het management op een eenvoudige wijze inzicht te geven in de stand van zaken afgezet tegen het ambitieniveau.

### Wilt u een audit laten uitvoeren?