
Van IT-manager naar ondernemer

Echte service door echte mensen

Mijn reis van support, teams en Shift Left naar ServiceChanger
en de Service Automation Hub

Ruben van der Graaf

Juni 2026

Van IT-manager naar ondernemer

Echte service door echte mensen

Mijn reis van support, teams en Shift Left naar ServiceChanger
en de Service Automation Hub

Ruben van der Graaf

Juni 2026

Inhoud

Voorwoord

Proloog: Boven de wolken

Deel 1 Waar het begon

Hoofdstuk 1: De mens achter de technologie

Hoofdstuk 2: Van support naar IT-manager

Deel 2 De lessen

Hoofdstuk 3: Shift Left

Hoofdstuk 4: De self-service valkuil

Hoofdstuk 5: Service First

Hoofdstuk 6: Automation starts with understanding

Deel 3 Bouwen in de praktijk

Hoofdstuk 7: Van regels naar buckets

Hoofdstuk 8: Productie is de waarheid

Hoofdstuk 9: Hyperautomation en agents

Hoofdstuk 10: Zichtbaarheid voor iedereen

Hoofdstuk 11: De Service Automation Hub

Deel 4 Mensen en toekomst

Hoofdstuk 12: De mensen in het verhaal

Hoofdstuk 13: De toekomst van werk en service

Hoofdstuk 14: Het manifest

Nawoord: Waar ik nu sta

VOORWOORD

Voorwoord

Dit boek is geen technisch handboek. Het is ook geen marketingbrochure. Het is mijn persoonlijke verhaal over een reis die nog bezig is.

Die reis begint bij support. Daarna gaat hij door naar applicatiebeheer, IT-operatie, teams, leiderschap, Shift Left, automatisering, AI en uiteindelijk ondernemerschap.

Ik ben geen schrijver en ik ben ook geen typische boeklezer. Toch wilde ik dit verhaal vastleggen. Niet omdat alles al af is, maar juist omdat ik midden in de beweging zit. Sommige ideeën draag ik al jaren met me mee. Andere ideeën zijn ontstaan doordat ik fouten maakte, mensen ontmoette, projecten zag slagen en soms ook zag ontsporen.

Als er een rode draad door dit verhaal loopt, dan is het deze: technologie krijgt pas echt waarde wanneer het mensen helpt om beter werk te doen.

Voor mij draait servicemanagement uiteindelijk niet om tickets, tools of dashboards. Het draait om mensen die geholpen willen worden en mensen die willen helpen.

PROLOOG

Boven de wolken

Soms begint een reis letterlijk boven de wolken.

In 2019 zat ik in het vliegtuig van Orlando naar Nederland. Ik kwam terug van Service Management World. Mijn hoofd zat vol presentaties, gesprekken, ideeën en vooral het gevoel dat servicemanagement anders kon.

Tijdens die vlucht pakte ik papier en begon ik te schetsen. Geen uitgewerkt product. Geen businessplan. Geen investeerdersdeck. Gewoon een eerste portaalconcept, getekend in een vliegtuigstoel, boven de wolken.

Achteraf was dat meer dan een schets. Het was het begin van een gedachte die jaren later zou uitgroeien tot ServiceChanger. De visie was toen nog simpel: IT-servicedesks bevrijden van repetitieve, administratieve taken. Minder handwerk. Meer waarde. Meer impact.

Zes jaar later is dat idee veel groter geworden. Het is niet alleen een platform geworden. Het is een manier van kijken naar dienstverlening, mensen, automatisering en AI. Het is een ecosysteem geworden waarin strategie, software, capaciteit en zichtbaarheid samenkomen.

Dit boek legt die reis vast. Niet als glad verhaal. Niet als succesverhaal zonder fouten. Maar als een eerlijk verslag van leren, bouwen, twijfelen, opnieuw beginnen en blijven geloven dat service beter kan.

DEEL 1

Waar het begon

HOOFDSTUK 1

De mens achter de technologie

IT werd mijn hobby. Mensen werden mijn werk.

Als je alleen naar de buitenkant kijkt, lijkt het misschien alsof mijn verhaal begint bij techniek. Entra ID, Active Directory, automation, AI, ITSM, agents, monitoring en dashboards. Maar de oorsprong ligt ergens anders. De oorsprong ligt bij mensen.

Ik was al vroeg bezig met computers. Websites bouwen voor mensen in de buurt, computerproblemen oplossen, systemen uitproberen en dingen werkend krijgen. Maar technologie was nooit het hele verhaal. Er zat altijd een menselijke kant aan.

Ik wilde iets met mensen doen. Eerst via sport, later via werk, uiteindelijk via IT. Zelfs in de jaren waarin ik in een discotheek werkte, kwamen die twee werelden samen. Aan de ene kant had je licht, geluid, computers en systemen. Aan de andere kant had je gasten, sfeer, energie en mensen die een goede avond moesten hebben.

Achteraf gezien was dat al een vroege versie van dezelfde combinatie die later centraal zou staan: mensen en technologie.

Tijdens mijn studie merkte ik dat ik niet de beste programmeur in de ruimte was. Dat hoefde ook niet. In projectgroepen zaten vaak mensen die technisch veel sterker waren. Zij wilden code schrijven en systemen bouwen. Ik vond het juist leuk om het geheel bij elkaar te brengen. Presenteren, organiseren, richting geven en zorgen dat ideeën begrijpelijk werden.

Dat patroon is nooit verdwenen. Later groeide ik van support engineer naar applicatiebeheerder, van applicatiebeheerder

naar teammanager en uiteindelijk naar IT-manager. In die rol werd ik verantwoordelijk voor internationale IT-operaties, meerdere teams en duizenden eindgebruikers.

Daar leerde ik iets wat in dit boek steeds terugkomt: technologie is zelden het enige probleem. Vaak zit de echte uitdaging in mensen, processen, samenwerking en communicatie.

Een vraag werd steeds belangrijker: waarom doen we dit eigenlijk zo?

Die vraag lijkt klein, maar hij is fundamenteel. Hij dwingt je om afstand te nemen van dagelijkse drukte. Hij dwingt je om niet alleen naar tickets, processen en taken te kijken, maar naar het systeem erachter.

Waarom komt dit ticket steeds terug? Waarom doet iemand dit handmatig? Waarom moet een gebruiker dit zelf uitzoeken? Waarom weet niemand waar een proces vastloopt? Waarom werken slimme mensen elke dag aan hetzelfde administratieve werk?

Die vraag is de basis geworden onder alles wat ik later ben gaan bouwen.

HOOFDSTUK 2

Van support naar IT-manager

Ik werd relatief jong IT-manager. Niet omdat ik de beste techneut was. Juist niet. Er waren altijd mensen om mij heen die technisch dieper zaten, meer details zagen en specialistischer waren.

Mijn kracht zat ergens anders. Richting geven. De grote lijn zien. De verbinding maken tussen business en IT. Mensen in beweging krijgen. Ruimte creëren om te bouwen.

In een managersrol krijg je niet alleen processen en systemen. Je krijgt mensen. Hun ambities. Hun onzekerheden. Hun thuissituaties. Hun groei. Hun frustraties. Hun potentieel.

Dat maakt leiderschap mooi, maar ook zwaar. Vooral als er reorganisaties zijn, als rollen veranderen, of als mensen niet meer mee kunnen komen met de techniek. Dan wordt IT-management geen technisch vak, maar mensenwerk.

Een belangrijke les voor mij was dat een manager soms een firewall moet zijn. Niet tussen mensen en de waarheid, maar tussen het team en onnodige ruis. Politiek, emotie, druk vanuit de business, escalaties en onrust kunnen een team lamleggen. Een manager moet die druk kunnen opvangen, vertalen en filteren.

Het doel is niet om mensen overal van af te schermen. Het doel is om ze ruimte te geven om goed werk te doen.

Daar zit ook een andere les in. Ik ben direct. Snel. Rood, in de taal van kleurentests. In incidenten is dat handig. Dan moet

iemand de regie pakken. Maar in verandering kan directheid ook schuren. Niet iedereen beweegt op hetzelfde tempo. Niet iedereen denkt op dezelfde manier.

Daarom werd de kameleon belangrijk. Niet jezelf verliezen, maar wel leren schakelen. Soms moet je duwen. Soms moet je vertragen. Soms moet je uitleggen. Soms moet je luisteren.

Een van mijn grootste fouten als manager was dat ik te ver vooruitliep op mensen. De visie was duidelijk. De richting klopte. Maar anderen waren nog niet mee. En verandering werkt niet als je gelijk hebt, maar niemand volgt.

De les: liever een meeting te veel dan een meeting te weinig. Zeker bij grote veranderingen zoals automation en AI. Mensen moeten begrijpen waarom iets gebeurt voordat ze er eigenaarschap over nemen.

DEEL 2

De lessen

HOOFDSTUK 3

Shift Left

*Werk verplaatsen is beter dan werk opstapelen.
Maar werk elimineren is nog beter.*

Shift Left begon voor mij niet als theorie. Het begon als een praktisch antwoord op drukte.

Ontwikkelaars waren druk met operationeel werk. Applicatiebeheerders zaten tussen beheer en dagelijkse vragen in. Servicedeskmedewerkers kregen veel terugkerende taken, maar wilden ook groeien. Eindgebruikers wilden sneller geholpen worden. En de organisatie wilde meer leveren zonder steeds meer mensen aan te nemen.

De vraag werd: kunnen we het werk slimmer verdelen?

Het idee was om taken te verschuiven naar de plek waar ze het meest effectief uitgevoerd konden worden. Werk dat bij development lag, kon soms naar applicatiebeheer. Werk van applicatiebeheer kon soms naar de servicedesk. Werk van de servicedesk kon soms naar self-service.

Development naar applicatiebeheer. Applicatiebeheer naar servicedesk. Servicedesk naar self-service.

Op papier klinkt dat eenvoudig. In de praktijk vraagt het vertrouwen, training, goede processen en duidelijke grenzen. Mensen moeten snappen waarom het gebeurt. Het mag niet voelen alsof werk wordt afgepakt. Het moet voelen alsof groei mogelijk wordt gemaakt.

Voor developers betekende het minder operationele ruis en meer tijd voor projecten. Voor supportteams betekende het uitdagender werk en meer groeiperspectief. Voor

eindgebruikers betekende het dat ze bepaalde zaken zelf konden regelen, op het moment dat het hen uitkwam.

Het eerste succesmoment was opvallend simpel.

Servicedeskmedewerkers kwamen vragen of er nog werk was. Het werd rustiger. Taken die eerder de hele dag terugkwamen, waren verplaatst of geautomatiseerd. Gebruikers konden meer zelf. Tickets werden beter gerouteerd.

Dat was het moment waarop ik dacht: dit werkt echt.

Maar de kracht van Shift Left zit pas echt in balans. Niet alleen werk naar beneden schuiven, maar de hele keten laten meebewegen. Als je alleen de servicedesk leegtrekt richting self-service, los je maar een deel van het probleem op.

Shift Left is niet bedoeld om werk naar de goedkoopste plek te duwen. Het is bedoeld om werk op de juiste plek te laten landen.

HOOFDSTUK 4

De self-service valkuil

Niet elke vorm van self-service is service.

Shift Left werkte. Misschien wel te goed.

Wat begon binnen IT als een manier om slimmer te werken, werd ook interessant voor andere afdelingen. HR, Facility, Finance, Data en Product Content zagen dat self-service kon helpen om werk te standaardiseren en te routeren.

Voor elke afdeling afzonderlijk was dat logisch. Voor HR was het efficiënt. Voor Facility was het efficiënt. Voor Finance was het efficiënt. Voor IT was het efficiënt. Maar niemand keek genoeg naar het totaalbeeld van de eindgebruiker.

De gebruiker kreeg steeds meer formulieren. Steeds meer portaalkeuzes. Steeds meer processen. Steeds meer taken die eerder door afdelingen werden uitgevoerd.

Daar ontstond de self-service valkuil.

Een zin bleef hangen: dit nieuwe portaal betekent gewoon dat ik het werk van IT zelf moet doen.

Die zin raakt de kern. Self-service kan gebruikers helpen. Maar self-service kan ook een manier worden om intern werk naar buiten te verplaatsen. Dan lijkt een afdeling efficiënter, maar wordt de organisatie als geheel niet beter. Het werk verdwijnt niet. Het verhuist alleen.

Dat is geen transformatie. Dat is verplaatsing.

Goede self-service helpt de gebruiker. De taak is herkenbaar. Het proces is eenvoudig. De gebruiker krijgt direct waarde terug. De aanvraag wordt sneller, duidelijker of beter

afgehandeld dan via een ouder kanaal.

Slechte self-service voelt anders. De gebruiker moet zelf zoeken. De taak komt zelden voor. De vragen zijn intern gericht. De gebruiker voelt dat hij werk van een afdeling overneemt.

Daarom is self-service geen doel. Het is een middel.

De conclusie werd scherper: schuif werk niet eindeloos naar links. Elimineer onnodig werk. Automatiseer herhaling. Houd menselijke aandacht waar die nodig is.

HOOFDSTUK 5

Service First

De servicedesk is het gezicht van IT.

Niet het architectuurteam. Niet de roadmap. Niet het cloudplatform. Niet het developmentteam. Voor de meeste medewerkers is IT de servicedesk. Dat is de plek waar ze hulp vragen, waar ze vastlopen, waar ze gefrustreerd raken of juist goed geholpen worden.

Daarom is de servicedesk veel meer dan een ticketfabriek.

Een servicedesk bouwt vertrouwen op of breekt vertrouwen af.

Ik gebruik daarvoor graag de metafoor van een emotionele bankrekening. Elke goede interactie is een storting. Een medewerker die vriendelijk wordt geholpen. Een nieuwe collega die op de eerste dag een werkende laptop krijgt. Een gebruiker die snel duidelijkheid krijgt. Een incident dat empathisch wordt opgepakt.

Elke slechte ervaring is een opname. Een ticket dat blijft liggen. Een medewerker die van kastje naar muur gaat. Een bot antwoord. Een slechte overdracht. Een probleem dat al uren speelt maar niet wordt gecommuniceerd.

Als de bankrekening positief is, heeft IT krediet. Dan accepteren mensen eerder dat er een keer iets misgaat. Als de bankrekening negatief is, wordt elk probleem groter.

Service First betekent dat je die bankrekening serieus neemt.

Een goed voorbeeld is onboarding. De eerste werkdag van een nieuwe medewerker is een kans om vertrouwen te bouwen. Het account moet klaar zijn. De laptop moet klaar zijn. De rechten

moeten kloppen. De software moet beschikbaar zijn. En iemand van IT moet tijd maken om even mee te lopen.

Twintig minuten persoonlijke aandacht kan maanden aan positieve ervaring opleveren.

Dat is service.

Daarom is de ideale servicedeskmedewerker niet per se de beste technicus. Een van de sterkste voorbeelden is het verhaal van de postbode die succesvol werd op de servicedesk. Hij had geen klassieke IT-achtergrond, maar wel werkethiek, vriendelijkheid, communicatie, interesse in IT en de wil om te leren.

Techniek kun je trainen. Dienstverlening is moeilijker te leren.

HOOFDSTUK 6

Automation starts with understanding

Automatisering begint niet met tooling.

Automatisering begint met begrip.

Veel organisaties starten verkeerd met automation. Ze zien een taak die irritant is en denken direct: dit moeten we automatiseren.

Soms klopt dat. Vaak niet.

De eerste vraag moet niet zijn of iets geautomatiseerd kan worden. De eerste vraag moet zijn waarom het werk bestaat.

Wat gebeurt hier? Hoe vaak gebeurt het? Wie doet het? Welke systemen zijn betrokken? Wat is de impact? Is dit een uitzondering of een patroon? Kan het structureel opgelost worden? Is automatisering de beste oplossing of maskeren we een procesprobleem?

Pas daarna kun je bepalen of automatisering zinvol is.

Een taak die twee of drie keer per jaar voorkomt, verdient meestal geen automatisering. Een taak die twintig keer per dag voorkomt, is interessant. Niet omdat automatiseren hip is, maar omdat daar volume zit. Daar zit tijd. Daar zit frustratie. Daar zit kans.

Daarom begint goede automation met data. Ticketdata, procesdata, wachtrijen, herhaling, doorlooptijden, categorieën. Waar zit het meeste werk? Waar zit het meeste handmatige werk? Waar ontstaan de meeste fouten? Welke taken zijn voorspelbaar?

De grootste fout bij automation is dat organisaties losse stappen automatiseren zonder de keten te begrijpen.

Neem onboarding. Sommige organisaties automatiseren accountcreatie en denken dat onboarding daarmee klaar is. Maar onboarding is veel breder. Er is een HR-trigger. Er is een account. Er zijn rechten. Er zijn licenties. Er is hardware. Er is communicatie met de manager. Er is misschien een ticket voor de servicedesk. Er is dataretentie bij offboarding. Er zijn complianceafspraken.

Als je alleen het account automatiseert, automatiseer je een stukje. Niet het proces.

Echte automatisering kijkt naar de volledige flow.

De grootste misvatting over automation is dat het mensen vervangt. In mijn visie versterkt automation mensen. Het haalt repetitief werk weg zodat mensen zich kunnen richten op taken die meer waarde hebben.

DEEL 3

Bouwen in de praktijk

HOOFDSTUK 7

Van regels naar buckets

Waarom moeilijk als het makkelijk kan?

ServiceChanger begon met access automation. Dat was logisch. Access, licenties en assets veroorzaken veel servicedeskwerk. Vooral rechtenbeheer is tijdrovend, foutgevoelig en gevoelig voor vervuiling.

Een veelvoorkomende praktijk is het kopiëren van rechten van een bestaande gebruiker naar een nieuwe gebruiker. Iemand zoekt een collega met dezelfde functie en kopieert de groepen. Maar wat als die collega in de loop der jaren meerdere rollen heeft gehad? Wat als oude rechten nooit zijn verwijderd? Dan krijgt de nieuwe medewerker meteen te veel rechten.

Dat is niet alleen inefficiënt. Het is ook een security- en complianceprobleem.

De eerste versie van ServiceChanger was rule-based. Als iemand deze functietitel heeft, geef dan deze groep. Als iemand deze locatie heeft, geef dan deze groep. Het werkte, maar het werd snel complex.

De tweede versie combineerde regels. Dat leek slimmer, maar bracht opnieuw complexiteit. Rules op rules worden moeilijk te begrijpen en moeilijk te onderhouden.

De derde versie bracht de doorbraak: buckets.

Een bucket is een set rechten die gekoppeld is aan een attribuut of combinatie van attributen. Denk aan locatie, afdeling, cost center, functie of een combinatie daarvan. Amsterdam plus IT Manager kan een andere bucket krijgen dan Hamburg plus IT Manager.

Het idee is simpel. Gebruikers hebben attributen. Buckets bevatten rechten. Heeft de gebruiker het attribuut, dan krijgt hij de juiste rechten. Verandert het attribuut, dan verandert de toegang mee.

De kracht zit in eenvoud. Het model is begrijpelijk. Het is te beheren. Het sluit aan op Microsoft Entra ID en Active Directory zonder tussen de systemen te gaan zitten.

Er zijn ook veiligheidsmechanismen. De Attribute Change Queue voorkomt dat onverwachte HR-wijzigingen direct grote toegangsveranderingen veroorzaken. De Data Cleaner helpt attributen schoon te houden. Temporary Access maakt tijdelijke toegang mogelijk zonder het model te vervuilen.

ServiceChanger is daarmee geen klassiek zwaar IAM-project. Het is service desk automation voor de operationele werkelijkheid van Microsoft-omgevingen.

HOOFDSTUK 8

Productie is de waarheid

Een testtenant is geen productietenant.

Een van mijn belangrijkste ondernemerslessen kwam niet uit een succes, maar uit een crisis.

ServiceChanger draaide live bij een klant. Ik was op locatie. Het was rond vier uur in de middag. Er was een pizza-avond. De sfeer was goed. Tot mensen de ruimte begonnen te verlaten. Er werd gebeld. Gebruikers meldden dat rechten verdwenen.

Dan verandert de energie in een ruimte meteen.

Wat gaat hier mis? Waar zit het probleem? Wat is de impact? Wat moet direct stoppen?

Samen met de klant, het Microsoft-team en mijn eigen ontwikkelteam keken we wat er gebeurde. De eerste stap was niet direct repareren. De eerste stap was stoppen. De sync moest losgetrokken worden zodat het probleem niet groter werd.

Daarna begon het echte werk. Begrijpen waar de fout zat. De structuur herstellen. Data corrigeren. Pas daarna de sync weer veilig live zetten.

De avond werd nacht. De nacht werd ochtend. Rond half negen leek het opgelost, maar toen begon het opnieuw verkeerd te lopen. Weer terug de cyclus in. Deze keer werd sneller duidelijk waar het zat en later die dag was het structureel opgelost.

Het was zwaar. Schermmoe. Emotioneel. Niet omdat het zomaar een incident was, maar omdat het mijn eigen product was bij een echte klant. Als leverancier kun je niet zeggen:

morgen kijken we verder. Je gaat door tot het veilig is.

De les was helder: productie is de waarheid.

Je kunt testen. Je moet testen. Maar een productietenant met echte data, echte gebruikers en echte afhankelijkheden is anders dan een testomgeving met dummy-data.

Deze crisis werd een belangrijke les voor ServiceChanger. Niet alleen technisch, maar ook mentaal. Bouw stopmechanismen. Neem productie serieus. Wees eerlijk. Los op. Leer. Verbeter.

HOOFDSTUK 9

Hyperautomation en agents

Een chatbot is niet het beginpunt. Een chatbot is het eindpunt.

Hyperautomation is de combinatie van automation en AI. Traditionele automation volgt regels. AI voegt begrip toe. Daardoor kunnen processen worden geautomatiseerd die eerder te veel context vroegen.

In service management is dat belangrijk. Tickets zijn rommelig. Gebruikers schrijven niet altijd netjes wat er aan de hand is. Screenshots bevatten soms de belangrijkste informatie. Een oplossing hangt af van beleid, locatie, rol, applicatie en eerdere incidenten.

Daarom is ITSM Autopilot niet begonnen als chatbot. Een chatbot heeft een hoge volwassenheidslat. Hij praat direct met gebruikers. Hij moet betrouwbaar zijn. Hij moet weten wat hij niet weet. Zonder kennis, data en tools gaat hij gokken of algemene antwoorden geven.

De betere route is agents.

Agents kunnen starten in Shadow Mode. Ze kijken mee, analyseren tickets, schrijven private notes voor operators, stellen aanvullende vragen voor, zoeken kennis en bouwen vertrouwen op. De eindgebruiker ziet nog niets. De organisatie kan rustig beoordelen of de AI goed genoeg is.

Daarom is Shadow Mode geen technische feature. Het is een vertrouwensmechanisme.

Een ander principe is Knowledge Before Intelligence. Zonder kennis is AI weinig waard. De kennis zit vandaag vaak in tickets,

oude documenten en vooral in de hoofden van mensen. ITSM Autopilot probeert die kennis te vangen en herbruikbaar te maken.

Elke ticket bevat waarde: probleem, context, communicatie, oplossing en frequentie. Als je dat goed structureert, wordt de kennisbank beter. Als de kennisbank beter wordt, worden agents beter. Als agents beter worden, worden tickets sneller en beter afgehandeld.

Dat is de Knowledge Flywheel.

Ticket naar oplossing. Oplossing naar kennis. Kennis naar betere AI. Betere AI naar betere service.

Het doel is niet dat mensen verdwijnen. Het doel is dat administratief werk verdwijnt. Mensen blijven nodig voor uitzonderingen, empathie, fysiek werk, coaching, serviceverbetering en controle.

HOOFDSTUK 10

Zichtbaarheid voor iedereen

Iedereen begrijpt een stoplicht.

ITSM Radar komt uit een eenvoudige praktijkervaring. Monitoring begon met een paar tegels. Is de webshop online? Draait productie? Staat een belangrijk proces op groen?

Drie tegels werden zes. Zes werden twintig. Uiteindelijk ontstonden tientallen productiepagina's met monitoring voor verschillende processen.

Het werkte omdat het begrijpelijk was.

Veel monitoringtools zijn technisch. Ze tonen logs, foutcodes, alerts, metrics en dashboards die vooral voor engineers begrijpelijk zijn. Dat is waardevol, maar niet genoeg. Een servicedeskmedewerker, manager of business stakeholder wil vaak iets anders weten: werkt het proces nog? Waar loopt het vast? Worden gebruikers geraakt?

Daarom draait ITSM Radar om het stoplichtmodel.

Groen is goed. Oranje is aandacht. Rood is actie. Grijs is onbekend of geen data.

Iedereen begrijpt dat. Niet alleen ontwikkelaars. Niet alleen infrastructure engineers. Ook servicedesk, management en business.

Het gaat niet om het vervangen van Azure Monitor, SCOM, AWS, GCP, databases of API-logs. Het gaat om een laag erboven. Een laag die technische signalen vertaalt naar begrijpelijke operationele inzichten.

Dat kan infrastructuur zijn. Maar het kan ook een orderflow zijn. Klantportaal naar Order API, naar ERP, naar Finance, naar WMS, naar Transport. Als ergens een queue volloopt of een API vertraagt, wil je dat niet drie uur later ontdekken.

De juiste melding op het juiste moment voor de juiste persoon. Dat is de waarde van ITSM Radar.

Zichtbaarheid is geen luxe. Je kunt niet verbeteren wat je niet ziet.

HOOFDSTUK 11

De Service Automation Hub

Richting. Automatisering. AI. Capaciteit. Inzicht.

Op het eerste gezicht lijken de onderdelen van ServiceChanger Group los van elkaar te staan.

ServiceManagementPartner is advies. ServiceChanger is software. ITSM Autopilot is AI. RemoteServicedesk is capaciteit. ITSM Radar is monitoring.

Maar samen lossen ze vijf fundamentele problemen op.

Veel organisaties weten niet goed waar ze naartoe moeten. Daarvoor is ServiceManagementPartner.

Veel organisaties hebben te veel handmatig werk. Daarvoor is ServiceChanger.

Veel organisaties hebben te veel tickets en te weinig kennis. Daarvoor is ITSM Autopilot.

Veel organisaties hebben te weinig capaciteit. Daarvoor is RemoteServicedesk.

Veel organisaties hebben te weinig inzicht. Daarvoor is ITSM Radar.

Samen vormen ze de Service Automation Hub.

De hub is geen losse verzameling producten. Het is een operating model voor moderne serviceorganisaties. Het combineert strategie, automatisering, AI, capaciteit en zichtbaarheid.

Dat is belangrijk, omdat geen enkel onderdeel alleen genoeg is. Strategie zonder uitvoering blijft een plan. Automation zonder

visie kan verkeerde dingen sneller maken. AI zonder kennis wordt ruis. Capaciteit zonder verbetering blijft duur. Monitoring zonder begrijpelijkheid blijft technisch lawaai.

De kracht zit in de combinatie.

Een klant kan beginnen met RemoteServiceDesk omdat er tijdelijk te weinig mensen zijn. Tijdens die ondersteuning blijkt dat veel tickets over access en licenties gaan. Dan kan ServiceChanger helpen.

Een klant kan beginnen met ServiceChanger en ontdekken dat er nog veel tickets binnenkomen die beter getrieerd, verrijkt of beantwoord kunnen worden. Dan past ITSM Autopilot.

Een klant kan beginnen met ITSM Radar omdat processen onduidelijk zijn. Monitoring laat zien waar werk vastloopt. Daarna kan automation volgen.

Een klant kan beginnen met ServiceManagementPartner omdat er eerst richting nodig is.

De Service Automation Hub is daarmee geen productlijn. Het is een manier om naar service management te kijken.

DEEL 4

Mensen en toekomst

HOOFDSTUK 12

De mensen in het verhaal

Een sterk team bestaat niet uit dezelfde mensen.

Als er een rode draad door al mijn verhalen loopt, dan is het dat mensen het verschil maken.

Niet alleen klanten. Niet alleen gebruikers. Ook engineers, operators, managers, docenten, studenten, leveranciers, partners en collega's.

Ik bewonder vooral mensen die sterk zijn waar ik dat zelf minder ben. Mensen die details zien. Mensen die rust brengen. Mensen die de puntjes op de i zetten. Mensen die de people-kant beter beheersen. Dat is geen bedreiging. Dat is de kracht van een team.

Een sterk team bestaat niet uit kopieën. Visie heeft detail nodig. Snelheid heeft structuur nodig. Directheid heeft empathie nodig. Bouwers hebben afmakers nodig.

Een van de mooiste lessen kwam van een medewerker die meerdere keren had gesolliciteerd, maar nooit was aangenomen. Toen hij uiteindelijk de kans kreeg, groeide hij door naar servicedeskmanager en later naar teammanager. Hij bleek op de mensenkant uitzonderlijk sterk.

Dat leerde mij iets belangrijks: soms ziet een organisatie talent pas als iemand het vertrouwen krijgt om te groeien.

Ook partners spelen een grote rol. Goede partnerschappen gaan verder dan contracten. Ze worden persoonlijk en vertrouwd. Ze maken iets mogelijk wat je alleen niet voor elkaar krijgt.

Dat geldt ook voor onderwijs en studenten. Werken met jonge mensen laat zien hoeveel energie er ontstaat als studenten serieus worden genomen en echte praktijkvragen krijgen. Studenten gemotiveerd, team gemotiveerd.

Deze menselijke kant past bij de kern van ServiceChanger. Technologie is belangrijk, maar het is nooit het hele verhaal. De echte waarde ontstaat wanneer technologie mensen helpt groeien, samenwerken en betere service leveren.

HOOFDSTUK 13

De toekomst van werk en service

De toekomst is niet mens of machine. De toekomst is mens en machine.

De toekomst van servicemanagement wordt niet bepaald door een enkele tool. Niet door ChatGPT, niet door Copilot, niet door een nieuw ticketsysteem en niet door een nieuw framework.

De toekomst wordt bepaald door een nieuw operating model.

Vandaag doen mensen veel werk handmatig. Ze lezen tickets, verzamelen informatie, routeren meldingen, zoeken kennis, schrijven antwoorden, maken rapportages, controleren dashboards en voeren standaardacties uit.

In de komende jaren verschuift dat.

AI-agents zullen steeds meer van de repetitieve laag overnemen. Niet als een groot magisch systeem, maar als gespecialiseerde agents die kleine stukken werk goed doen. Triage, knowledge, clarification, problem detection, sentiment, reporting, monitoring, API-acties.

De mens verdwijnt niet. De rol verandert.

De mens wordt orchestrator.

De orchestrator begrijpt processen, data, service en technologie. Hij voert niet alles zelf uit, maar stuurt systemen aan, controleert kwaliteit, verbetert workflows, grijpt in bij uitzonderingen en zorgt dat dienstverlening menselijk blijft.

In 2030 zal de servicedesk hybride draaien. AI en mensen naast elkaar. Veel administratief werk zal automatisch gaan. Mensen richten zich op uitzonderingen, empathie, begeleiding en service.

IT Operations zal richting 80 procent automation gaan en 20 procent menselijke controle, regie en service. Dat is geen exacte voorspelling, maar een denkrichting.

De grootste fout die organisaties kunnen maken, is wachten. Niet omdat elke AI-tool vandaag volwassen is, maar omdat leren tijd kost. Data structureren kost tijd. Kennis opbouwen kost tijd. Mensen meenemen kost tijd. Vertrouwen bouwen kost tijd.

De organisaties die winnen, beginnen nu. Niet door alles live te zetten, maar door te experimenteren, data op orde te brengen, kennis te structureren, processen te begrijpen en mensen mee te nemen.

De snelheid van verandering wordt onderschat. Daarom is voorbereiding belangrijker dan voorspelling.

HOOFDSTUK 14

Het manifest

Customer Happiness plus Employee Happiness.

Uiteindelijk draait servicemanagement niet om tickets.

Niet om ITIL. Niet om tooling. Niet om dashboards. Niet om AI.

Het draait om mensen die geholpen willen worden en mensen die willen helpen.

De gebruiker wil duidelijkheid, snelheid, empathie en een oplossing.

De support engineer wil betekenisvol werk, groei, betere taken en minder repetitieve administratie.

De toekomst van service management moet beide verbeteren.

Customer Happiness plus Employee Happiness. Dat is de kern.

Daarom moet technologie de repetitieve laag overnemen. Niet zodat mensen verdwijnen, maar zodat mensen kunnen groeien.

Daarom moet self-service gebruikers helpen en niet belasten.

Daarom moet automation starten met begrip.

Daarom moet AI starten met kennis.

Daarom moet vertrouwen voor autonomie komen.

Daarom moet monitoring begrijpelijk worden.

Daarom moet capaciteit flexibel zijn.

Daarom moet strategie verbonden zijn met uitvoering.

Dit is waar de Service Automation Hub voor staat.

Echte service door echte mensen. Administratief werk door machines.

Als ServiceChanger over 25 jaar ergens om bekend mag staan, dan is het niet alleen om software. Dan is het om de verandering die het heeft gebracht in hoe organisaties naar servicedesks kijken.

Van kostenpost naar waardeplek. Van ticketfabriek naar serviceorganisatie. Van reactief naar proactief. Van handmatig naar geautomatiseerd. Van onduidelijk naar zichtbaar. Van drukte naar ruimte.

Dat is de toekomst van servicemanagement. En dat is waarom ik ServiceChanger bouw.

NAWOORD

Waar ik nu sta

Dit is geen eindpunt. Dit is het begin van de volgende fase.

Dit boek beschrijft een reis die nog bezig is.

Van support engineer naar IT-manager. Van Shift Left naar hyperautomation. Van een schets in een vliegtuig naar een ecosysteem van producten en diensten. Van manager naar ondernemer.

Er is al veel gebouwd. ServiceChanger draait. ITSM Autopilot krijgt vorm. RemoteServiceDesk vult capaciteit aan. ITSM Radar maakt zichtbaarheid begrijpelijk. ServiceManagementPartner brengt richting en ervaring.

Maar de echte ambitie is groter dan elk individueel product.

De ambitie is om een verandering te brengen in de manier waarop organisaties naar servicedesks kijken. Niet als kostenpost. Niet als ticketfabriek. Maar als het gezicht van IT en als basis voor betere dienstverlening.

Dit boek is daarom geen eindpunt. Het is een momentopname. Een foto van een visie in beweging.

En misschien begon die reis wel letterlijk boven de wolken. Maar hij is nog lang niet geland.