

Procesbeschrijvingen

Uitvoerende processen functioneel beheer

Op basis van BiSL



<http://www.bislexpert.nl>
<http://www.bislexpert.com>

Voorwoord

BiSL een een framework en best practice voor Business Information management (BIM). Om Business Information management naar een hoger niveau te tillen is BiSL dus een uitstekend hulpmiddel.

In dit document wordt BiSL gebruikt als handvat om BIM meer “mature” te maken. Deze versie is slechts een startpunt en voorkomt dat je alles zelf moet gaan bedenken. Uiteraard zul je de nodige aanpassingen moeten doen voordat je het in je eigen organisatie kunt gebruiken. Voor mij werkt dit als een prima startpunt bij implementatie van Business Information management.

Ik geloof in de kracht van delen. Zo ook bijvoorbeeld dit document wat hopelijk tijd kan besparen. Als je op- of aanmerkingen hebt hoor ik dat graag zodat we samen, continu de kwaliteit blijven verbeteren.

Ik hoop dat dit ook voor andere mensen een zinvol startpunt is wat tijd en moeite bespaart bij de inrichting van BIM.

Jasper Maas
jasper@bislexpert.nl

Bestandsnaam	Uitvoerende processen.docx
Datum aangepast	05-09-2015
Versie	1.0
Status	In Ontwikkeling
Omschrijving van de inhoud van dit document	In dit document worden de uitvoerende processen beschreven o.b.v. praktijk.
Soort document	procesbeschrijvingen
Opmerkingen	Bij het beschrijven van de processen is uitgegaan van BiSL

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0	05-09-2015	Jasper Maas	Eerste opzet algemene beschrijving o.b.v. praktijk

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

Procesbeschrijvingen Uitvoerende processen functioneel beheer

BiSLexpert.nl

Plaats	Utrecht
Datum	05-09-2015
Auteur	Jasper Maas
Status	In Ontwikkeling

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Business Information Management	6
1.2	BiSL	6
1.3	De uitvoerende processen	6
1.4	De sturende processen	6
1.5	Het BiSL model	7
1.6	Overleggen	7
2	Proces Gebruikersondersteuning	8
2.1	Doel	8
2.2	Aanleiding (trigger)	8
2.3	Doelgroep	8
2.4	Reikwijdte (activiteiten)	8
2.5	Resultaat	8
2.6	Motivatie keuze	8
2.7	Processchema Gebruikersondersteuning	9
2.8	Proces Beschrijving Gebruikersondersteuning	10
3	Proces Beheer bedrijfsinformatie	16
3.1	Doel	16
3.2	Aanleiding (trigger)	16
3.3	Doelgroep	16
3.4	Reikwijdte	16
3.5	Resultaat	16
3.6	Processchema Beheer bedrijfsinformatie	17
3.7	Proces Beschrijving Beheer bedrijfsinformatie	18
4	Proces Operationele IT aansturing	21
4.1	Doel	21
4.2	Aanleiding (trigger)	21
4.3	Doelgroep	21
4.4	Reikwijdte	21
4.5	Resultaat	21
4.6	Processchema Operationele IT aansturing	22
4.7	Proces Beschrijving Operationele IT aansturing	23
5	Proces Wijzigingenbeheer	26
5.1	Doel	26
5.2	Aanleiding (trigger)	26
5.3	Doelgroep	26
5.4	Reikwijdte (activiteiten)	26
5.5	Resultaat	27
5.6	Processchema Wijzigingenbeheer	28
5.7	Proces Beschrijving Wijzigingenbeheer	29
5.8	Overleggen Wijzigingenbeheer	32
5.8.1	Deelnemers	32
5.8.2	Overlegmomenten	32
6	Proces Specificeren	33
6.1	Doel	33
6.2	Aanleiding (trigger)	33
6.3	Doelgroep	33
6.4	Reikwijdte (activiteiten)	33
6.5	Resultaat	34
6.6	Processchema Specificeren	35
6.7	Proces Beschrijving Specificeren	36

7	Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde IV	39
7.1	Doel	39
7.2	Aanleiding (trigger)	39
7.3	Doelgroep	39
7.4	Reikwijdte (activiteiten)	39
7.5	Resultaat	39
7.6	Processchema Vormgeven NGIV	40
7.7	Proces Beschrijving Vormgeven NGIV	41
8	Proces Toetsen en Testen	43
8.1	Doel	43
8.2	Aanleiding (trigger)	43
8.3	Doelgroep	43
8.4	Reikwijdte (activiteiten)	43
8.5	Resultaat	43
8.6	Processchema Toetsen en Testen	44
8.7	Proces Beschrijving Toetsen en Testen	45
8.8	Overleggen Toetsen en Testen	48
8.8.1	Deelnemers	48
8.8.2	Overlegmomenten	48
9	Proces Voorbereiden transitie	49
9.1	Doel	49
9.2	Aanleiding (trigger)	49
9.3	Doelgroep	49
9.4	Reikwijdte	49
9.5	Resultaat	49
9.6	Processchema Voorbereiden transitie	50
9.7	Proces Beschrijving voorbereiden transitie	51
10	Proces Transitie	55
10.1	Doel	55
10.2	Aanleiding (trigger)	55
10.3	Doelgroep	55
10.4	Reikwijdte	55
10.5	Resultaat	55
10.6	Processchema Transitie	56
10.7	Proces Beschrijving Transitie	57
11	Definities	60
12	Gebruikte afkortingen	67

1 Inleiding

In dit document worden de uitvoerende processen o.b.v. praktijkervaring beschreven. Bij het beschrijven van deze processen is uitgegaan van het framework BiSL, hetgeen staat voor Business Information Services Library. BiSL is een framework voor *Business Information Management* (zie hoofdstuk 1.1).

1.1 Business Information Management

Veel organisaties zijn in hun primaire proces steeds afhankelijker van goed functionerende informatiesystemen. De rol van functioneel beheer (vooral operationeel) en informatiemanagement (vooral strategisch) wordt hierdoor steeds belangrijker. Functioneel beheer vertaalt immers de gebruikerswensen naar functionele specificaties, en informatiemanagement bepaalt de toekomst van de informatiesystemen. Functioneel beheer en informatiemanagement samen zorgen voor de optimale aansluiting van de informatiesystemen op het bedrijfsproces, nu en in de toekomst. Dit werkveld kunnen we aanduiden met de term 'Informatievoorziening' (IV). Business Information Management is verantwoordelijk voor de Informatievoorziening en omvat dus functioneel beheer en informatiemanagement.

De opdrachtgever moet goed kunnen aangeven welke behoefte de gebruikersorganisatie heeft en ook de externe diensten op een slimme manier inkopen. Of het beheer van de IT-infrastructuur en/of het beheer van applicaties zelf gedaan wordt of dat het wordt uitbesteed ('outsourcing'), de IT-leverancier zal steeds vaker bepaalde ontwikkel- en beheerwerkzaamheden uitbesteden aan lage lonen landen ('off shore'). Ook dit zijn eindverantwoordelijkheden van de functioneel beheerorganisatie.

1.2 BiSL

Om organisaties te ondersteunen bij het verbeteren van het functioneel beheer is een public domain procesmodel beschikbaar: de Business Information Services Library (BiSL). BiSL beschrijft de hoofdprocessen van een functioneel beheerorganisatie op richtinggevend, sturend en uitvoerend niveau.

Op de volgende pagina staat een afbeelding van het BiSL framework. Hierin staan alle processen in functioneel beheer en informatiemanagement.

1.3 De uitvoerende processen

De uitvoerende processen zijn te vinden in de clusters Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer en de verbindende processen op uitvoerend niveau. De processen zijn gericht op het dagelijks gebruik van de informatievoorziening en het vormgeven en realiseren van aanpassingen in de informatievoorziening.

1.4 De sturende processen

De sturende processen houden zich bezig met kosten, opbrengsten, planning en kwaliteit van de informatievoorziening en afspraken met leveranciers (IT).

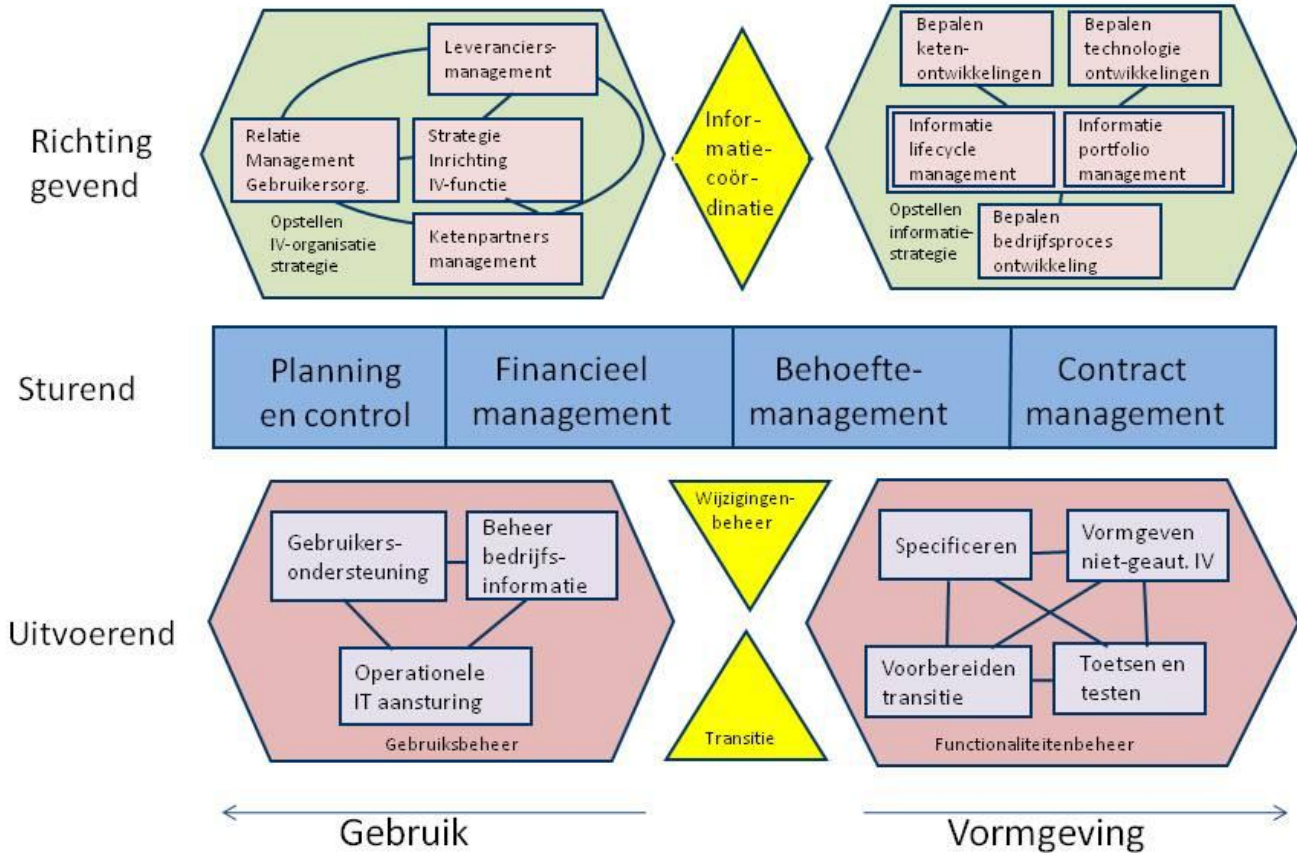
1.5 Het BiSL model



<http://www.bislexpert.nl>

BiSL

Business Information Service Library



1.6 Overleggen

In het domein van Business Information Management zijn veel overleggen. In dit document wordt bij veel processen beschreven welke specifieke overleggen er zijn en wie de deelnemers kunnen zijn van de specifieke processen. In principe zijn bij elk overleg alle stakeholders aanwezig. Het overzicht per proces geeft de meest voor de handliggende deelnemers en hoeft niet volledig te zijn.

2 Proces Gebruikersondersteuning

2.1 Doel

Het doel van het proces Gebruikersondersteuning is om alle contacten die Functioneel Beheer heeft met de gebruikersorganisatie en IT gestructureerd te laten verlopen teneinde tot een maximale efficiëntie en effectiviteit te komen van de inzet. Het proces Gebruikersondersteuning bevat de activiteiten die direct gericht zijn op het gebruik van het informatiesysteem en het functioneren in de dagelijkse praktijk.

2.2 Aanleiding (trigger)

De triggers voor gebruikersondersteuning zijn functionele wensen vanuit;

- Gebruikersorganisatie
- Behoeft management

2.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- de functioneel beheerders;
- de medewerkers uit de gebruikersorganisatie die betrokken zijn bij de betreffende informatievoorziening.

2.4 Reikwijdte (activiteiten)

Gebruikersondersteuning omvat de uitvoering van de volgende activiteiten:

- Incidentenbeheer
- Gebruikers Interactie vragen en probleem beheer
- Monitoring Productie en correspondentie
- Informatieverzoeken

2.5 Resultaat

Het resultaten van gebruikersondersteuning zijn:

- Afgehandelde Calls
- Communicatie met de gebruikersorganisatie
- Ingediende RfC's

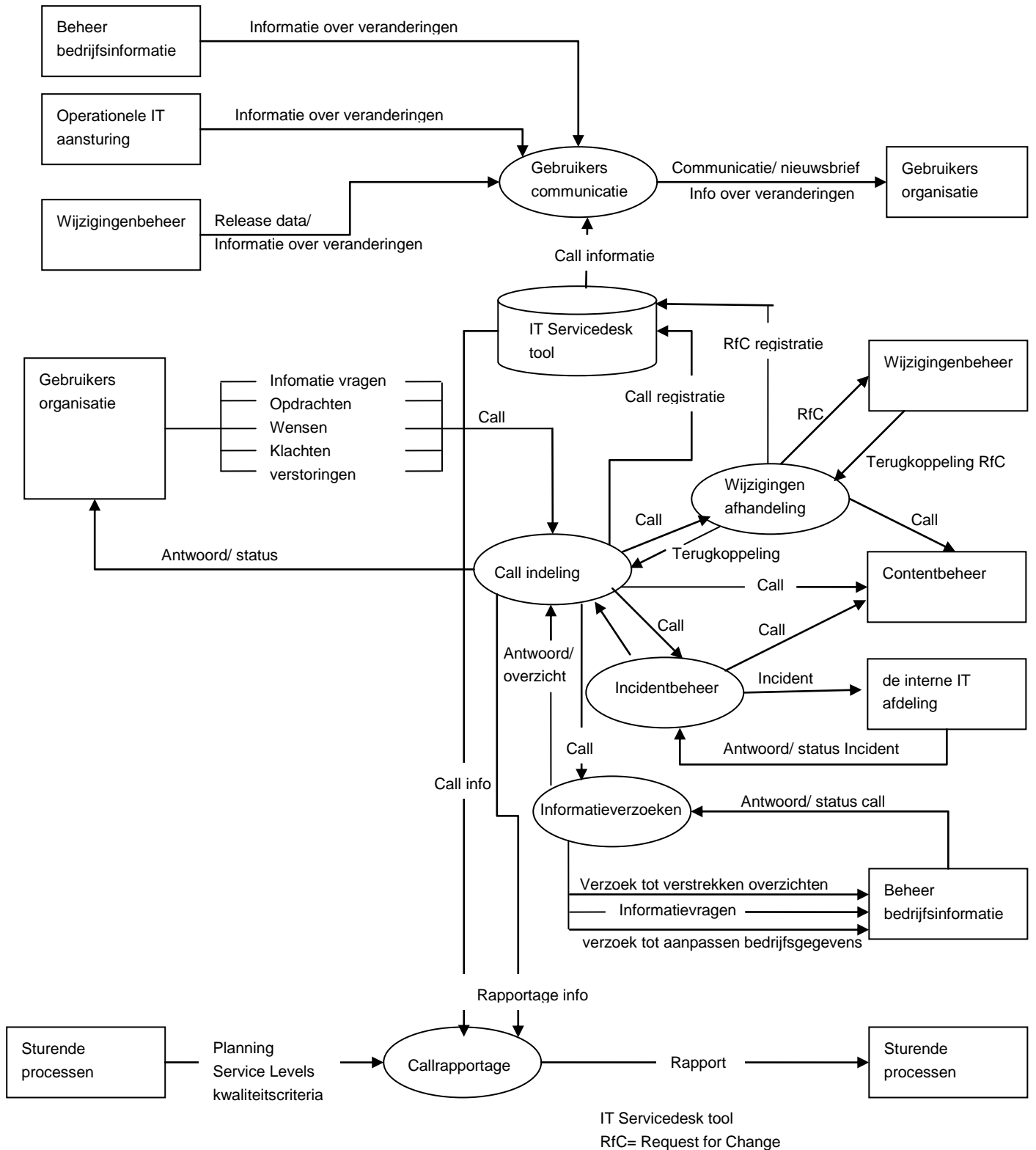
2.6 Motivatie keuze

In dit praktijkvoorbeeld heeft de organisatie een interne IT servicedesk. Deze heeft een en ander goed op orde. De medewerkers hebben voldoende kennis om calls te kunnen categoriseren en er wordt gebruik gemaakt van een geschikt call registratie systeem met voldoende rapportage mogelijkheden.

Hierdoor is de keuze gemaakt om de eerste activiteit van gebruikersondersteuning bij de IT servicedesk te beleggen. Hiervoor dienen uiteraard goede afspraken gemaakt te worden en dient er mogelijk wat te veranderen bij de IT servicedesk (extra categorieën, extra rapportages, medewerkers voorzien van kennis om functionele vragen beter te herkennen etc.).

Door de medewerkers van functioneel beheer toegang te geven tot het IT call registratie systeem kan ook de registratie via de reeds bestaande tool verlopen en kan de IT Servicedesk beschikken over de status van functionele calls.

2.7 Processchema Gebruikersondersteuning



2.8 Proces Beschrijving Gebruikersondersteuning

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Call indeling	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Gebruikers-organisatie Incident beheer	call	<p><i>Call indeling</i> is het eerste aanspreekpunt richting gebruikers. Zij kunnen zelf meldingen registreren. Zij registreren alle calls in IT Servicedesk tool Call's kunnen onder andere het volgende zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie vragen • Opdrachten • Wensen vanuit de gebruikersorganisatie • Klachten vanuit de gebruikersorganisatie • Verstoringen <p>De Call wordt gemeld bij de Service Desk en geregistreerd in HP Servicedesk. In dit subproces wordt bepaald welke type call het betreft. Er wordt een onderscheid gemaakt in de volgende typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verstoring. Hierbij werkt iets niet zoals verwacht. Deze worden doorgezet naar het subproces Incident beheer • Informatievragen. Dit kunnen bijvoorbeeld verzoeken zijn tot het verstrekken van overzichten of het aanpassen van gegevens. Deze worden doorgezet naar het subproces Informatie verzoeken • Wijzigingsverzoeken. Indien het een verzoek betreft tot het wijzigen van content dan wordt het verzoek doorgezet naar <i>content beheer</i>. Daarnaast kunnen dit verzoeken zijn tot het wijzigen of toevoegen van functionaliteit. Deze kunnen enkel worden ingediend door de domeineigenaar. Als de indiener domeineigenaar is wordt het wijzigingsverzoek doorgezet naar het subproces wijzigingen afhandeling. In andere gevallen wordt het wijzigingsverzoek niet in behandeling genomen. • Klachten. Deze worden doorgezet naar de klachtenafhandeling 	Call van het type verstoring	IT Servicedesk tool Incident beheer
			Call van het type informatievraag	IT Servicedesk tool Informatie verzoeken
			Call van het type wijzigingsverzoek	IT Servicedesk tool wijzigingen afhandeling
			Call van het type klacht	IT Servicedesk tool klachtenafhandeling
			Call van het type wijzigingsverzoek	Content beheer
			Call info	Callrapportage
			typeaanpassing	IT Servicedesk tool
			Aangepaste Call	Incident beheer Informatie verzoeken wijzigingen afhandeling
			Oplossing	gebruikersorganisatie

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Wijziging afhandeling	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling	
Call indeling	Call van het type wijzigingsverzoek	<p>Indien het gaat om een content wijziging (bijvoorbeeld de inhoud van een nieuwsbericht moet aangepast worden) dat zal de wijzigingsverzoek worden doorgezet naar <i>Content beheer</i>. In andere gevallen zal deze procedure resulteren in (wijzigingsverzoeken) die worden aangeleverd bij <i>wijzigingenbeheer</i>. Zie hiervoor verder het Wijzigingenbeheer proces. <i>Wijzigingen afhandeling</i> zorgt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het zo volledig mogelijk registreren van de RfC in IT Servicedesk tool • Het toekennen van de RfC bij wijzigingenbeheer 	RfC	IT Servicedesk tool	
				wijzigingenbeheer	
wijzigingenbeheer	Voortgang			Call van het type wijzigingsverzoek	Content beheer
				Voortgang	gebruikersorganisatie

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Incidentbeheer	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Call indeling	Call van het type verstoring	<p>Incidentbeheer is het deelproces dat ondersteunt bij het tijdig oplossen van verstoringen op de afgesproken functionaliteit. Meldingen kunnen komen van iedereen uit de gebruikersorganisatie. In het proces incidentbeheer worden acties in gang gezet om deze af te handelen. Tevens wordt de afhandeling bewaakt.</p> <p>Het proces Incidentbeheer kent een nauwe relatie met het proces Contractmanagement, omdat het nodig is om de afspraken te kennen (SLA normen) om te kunnen constateren of er afwijkingen op plaatsgevonden hebben. Ten aanzien van het proces incidentbeheer zelf zijn Service Levels afgesproken: op welke tijden kunnen meldingen worden aangeleverd, reactietijden naar aanleiding van een melding etc.</p>	Type aanpassing	Call indeling
			Oplossing	
			Bekende fout	
de interne IT afdeling	Statusupdate	<p>Een verstoring kent de volgende typen: Incident. Dit is een verstoring van technische aard en wordt doorgezet naar de interne IT afdeling, met de juiste prioriteit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Content verstoring. Er zit een verstoring in de content (bijvoorbeeld een link in een nieuwsbericht welke niet goed werkt). Deze call wordt doorgezet naar <i>content beheer</i> • Functionele verstoring. De verstoring wordt doorgezet naar een functioneel beheerder met de juiste kennis. Deze lost het op en geeft de oplossing aan <i>Call indeling</i>. • Bekende fout. De verstoring is bij functioneel beheer bekend. Dit wordt teruggekoppeld naar <i>Call indeling</i>. Zij zullen de gebruiker op de hoogte stellen van de situatie. • Wijzigingsverzoek. Het blijkt dat de functionaliteit welke een verstoring heeft nooit bestaan heeft. Het blijkt dus geen verstoring maar een wijzigingsverzoek welke wordt doorgezet naar <i>Call indeling</i>. Zij zullen de call in IT Servicedesk tool aanpassen en doorzetten naar <i>Wijziging afhandeling</i>. • Informatievragen. Het blijkt dus geen verstoring maar een informatievraag welke wordt doorgezet naar <i>Call indeling</i>. Zij zullen de call in IT Servicedesk tool aanpassen en doorzetten naar <i>Informatie verzoeken</i>. 	Call	content beheer
			Incident	de interne IT afdeling
de interne IT afdeling	antwoord		Status update	Call indeling
de interne IT afdeling	antwoord		Antwoord	Call indeling

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Informatieverzoeken	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Call indeling	Verzoek tot verstrekken overzichten	De gebruikersorganisatie zal Functioneel Beheer structureel verzoeken om aanvullende (statistische) overzichten. Sommige van deze verzoeken kunnen opgenomen worden in de productieomgeving omdat het om regulier terugkerende verzoeken tot overzichten gaat waarvoor geen aanpassing nodig is t.a.v. selectie, frequentie en sortering. Indien dit het geval is kan de gebruiker een wijzigingsverzoek indienen. Echter een belangrijk deel van de gevraagde overzichten is eenmalig en incidenteel. Het verzoek wordt doorgezet naar een functioneel beheerder met de juiste kennis en bevoegdheden. Deze zal het overzicht maken en aan <i>Call indeling</i> terugkoppelen.	Overzicht	Call indeling
	Informatievragen	De gebruikersorganisatie zal Functioneel Beheer structureel verzoeken om informatie. Het verzoek wordt doorgezet naar een functioneel beheerder met de juiste kennis. Deze zal het overzicht maken en aan <i>Call indeling</i> terugkoppelen.	Antwoord	Call indeling
	Verzoek tot aanpassen bedrijfsgegevens	De gebruikersorganisatie zal Functioneel Beheer soms verzoeken om bedrijfsgegevens aan te passen. Dit zou bijvoorbeeld het aanpassen van het veld bedrijfsonderdeel bij een aantal medewerkers. Het verzoek wordt doorgezet naar een functioneel beheerder met de juiste kennis en bevoegdheden. Deze zal inschatten wat de gevolgen zijn. Daarna wordt besloten of de wijziging doorgevoerd wordt. Zo ja dan zal de functioneel beheerder met de juiste kennis en bevoegdheden de aanpassingen doen en aan <i>Call indeling</i> terugkoppelen.	Antwoord	Call indeling

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Gebruikerscommunicatie	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Beheer bedrijfsinformatie	Informatie over veranderingen	<p>Het gaat hier om pro-actieve communicatie met de gebruikersorganisatie. De te onderscheiden activiteiten zijn: Informereren van de gebruikers over o.a. veranderingen, releases</p> <p>Het verzorgen van bijvoorbeeld nieuwsbrieven Het verzorgen van gebruikersoverleggen e.d.</p>	Communicatie	Gebruikersorganisatie
Operationele IT aansturing	Informatie over veranderingen		Nieuwsbrieven	
Wijzigingenbeheer	Informatie over veranderingen Release data		Nieuws portals	
IT Servicedesk tool	Call informatie			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Callrapportage	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Sturende processen	Planning	Binnen dit subproces gaat het op de rapportages ten behoeve van de sturing van het proces. Hieronder vallen o.a het opstellen van rapportages over de call afhandeling over bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal calls • Percentage opgeloste calls • Type van de calls • tijdsbesteding 	Rapport	Sturende processen
	Service Levels			
	kwaliteitscriteria			
IT Servicedesk tool	Call registratie			
Call indeling	Informatie over calls			

3 Proces Beheer bedrijfsinformatie

3.1 Doel

Het doel van het proces “Beheer Bedrijfsinformatie” is:

- het beheren van de operationele, logische informatie binnen de bestaande informatievoorziening;
- het beheren van autorisaties op systemen;
- het beheerst doorvoeren van tabelwijzigingen op de systeemtabellen

3.2 Aanleiding (trigger)

- De ontvangst van een verzoek tot het aanpassen van systeemparameters.
- De ontvangst van een verzoek tot het aanpassen van een tabel
- De ontvangst van een autorisatieaanvraag

3.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is relevant voor de volgende partijen (rollen):

- Autorisatiebeheerder
- de interne IT afdeling
- Functioneel beheerder
- Gebruikersorganisatie.

3.4 Reikwijdte

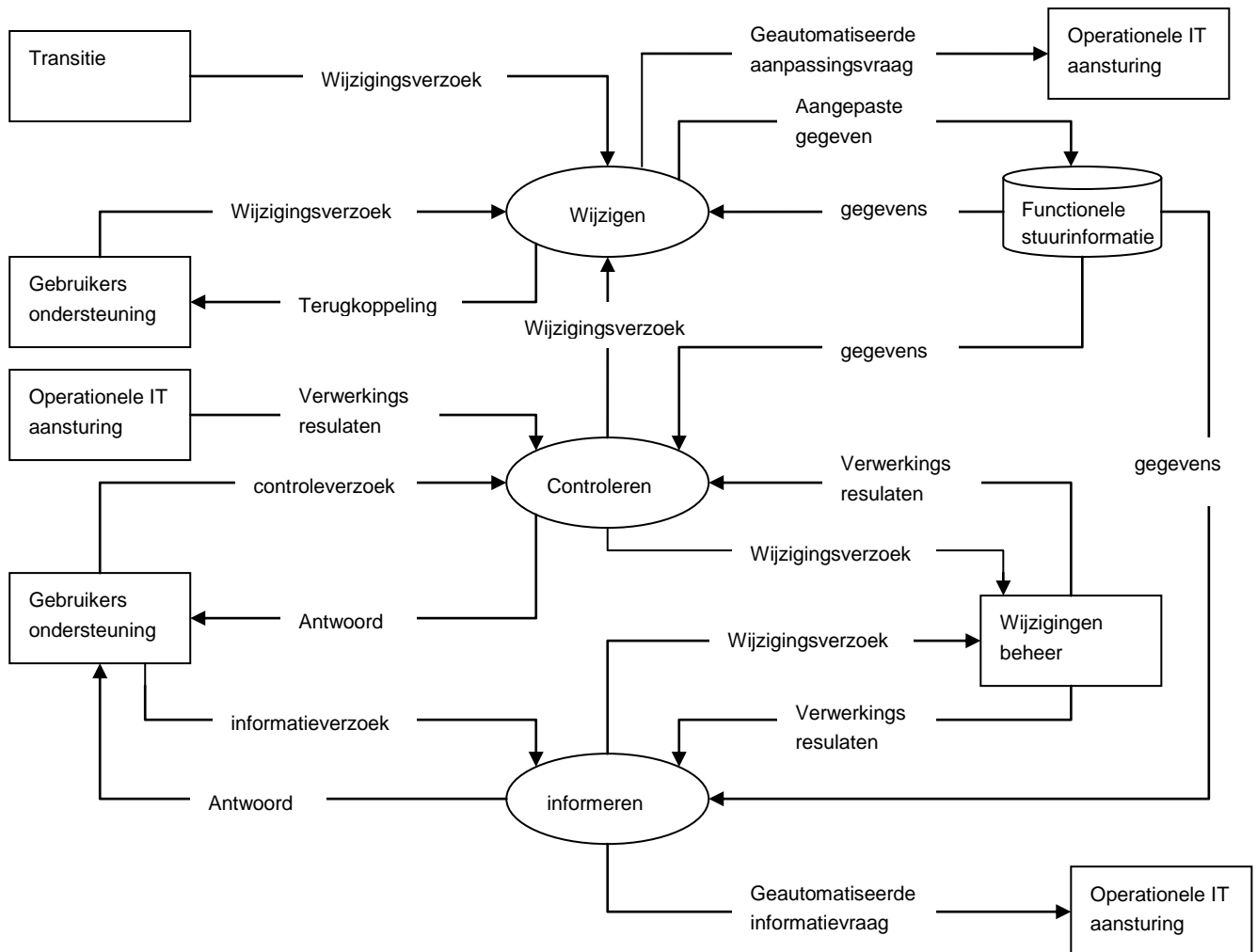
De scope van dit proces bevat alle autorisatieaanvragen, stuurparameter wijzigingen en tabelwijzigingen die bij functioneel beheer binnenkomen. De beoordeling van deze verzoeken vindt in dit proces plaats; de afhandeling ervan kan ook buiten dit proces plaatsvinden

3.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces bestaat uit:

- Een Informatiemodel
- Afgehandelde autorisatieaanvragen
- Aangepaste stuurparameters
- Informatie zoals ad hoc of periodieke gegevensoverzichten

3.6 Processchema Beheer bedrijfsinformatie



3.7 Proces Beschrijving Beheer bedrijfsinformatie

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Wijzigen	gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Transitie	Wijzigingsverzoek tot aanpassen van de functionele stuurinformatie gegevens	<p>Het gaat hierbij om het wijzigen van de <i>functionele stuurinformatie</i> (bijvoorbeeld wijzigingen in tabellen of de stuurgegevens). Geregeld moeten er wijzigingen worden aangebracht, gepland of ongepland, als gevolg van een wijziging in de informatievoorziening, maar het kan ook een gevolg zijn van een verandering in de uitvoering van het bedrijfsproces.</p> <p>Het proces start als er een wijzigingsverzoek aan de functionele stuurinformatie binnen komt vanuit <i>transitie</i>, <i>gebruikersondersteuning</i> of <i>controleren</i>.</p> <p>Een wijzigingsverzoek tot aanpassen van de functionele stuurinformatie is een verzoek tot het aanpassen van bijvoorbeeld stuurgegevens, tabellen of gewone gegevens. Vanuit <i>transitie</i> komt dit verzoek meestal voort uit een wijziging op de informatievoorziening. Vanuit <i>gebruikersondersteuning</i> komt dit verzoek meestal voort uit een wens.</p> <p>De goedgekeurde wijzigingen van de functionele stuurinformatie worden uitgevoerd door dit subproces. De aangepaste <i>functionele stuurinformatie</i> wordt opgeslagen. Indien het gaat om aanpassingen welke geautomatiseerd worden doorgevoerd zal de Geautomatiseerde aanpassingsvraag naar operationele IT aansturing gaan. De verwerkte resultaten zullen dan binnenkomen bij <i>controleren</i>.</p> <p>Na de aanpassing vindt er terugkoppeling plaats richting <i>gebruikersondersteuning</i></p>	Aangepaste gegevens	Functionele stuurinformatie
Gebruikers ondersteuning			Terugkoppeling	Gebruikers ondersteuning
Controleren			Geautomatiseerde aanpassingsvraag	Operationele IT aansturing
Functionele stuurinformatie				

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Controleren	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Operationele IT aansturing	Verwerkingsresultaten	<p>Het gaat binnen dit (sub)proces om het bewaken en controleren van de gegevensintegriteit en gegevenscorrectheid van de <i>Functionele stuurinformatie</i>.</p> <p>Dit (sub)proces wordt opgestart als er een controleverzoek binnen komt vanuit <i>gebruikersondersteuning</i> of er verwerkingsresultaten binnen komen vanuit <i>operationele IT aansturing</i> of <i>wijzigingenbeheer</i>.</p> <p>Afhankelijk van de controle resultaten gaat er een antwoord naar <i>gebruikersondersteuning</i> en (indien nodig) een wijzigingsverzoek naar <i>wijzigen</i> (als het een wijziging op de <i>Functionele stuurinformatie</i> betreft) of naar <i>wijzigingenbeheer</i> (als de wijziging niet uitsluiten op de <i>Functionele stuurinformatie</i> betrekking heeft).</p>	Wijzigingsverzoek	Wijzigen
Gebruikers ondersteuning	Controleverzoek			Wijzigingenbeheer
Functionele stuurinformatie	Gegevens		Antwoord	Gebruikers ondersteuning
Wijzigingen beheer	Verwerkingsresultaten			

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Informereren	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Gebruikers ondersteuning	Informatieverzoek	<p>Informereren bevat het informeren en rapporteren over de bedrijfs- en stuurgegevens. Hieronder valt ook het opstellen en verstrekken van management rapportages.</p> <p>Dit (sub)proces wordt opgestart als er vanuit <i>gebruikersondersteuning</i> een informatieverzoek binnenkomt. Dit kan bijvoorbeeld het verzoek zijn over gegevensdefinities en stuurparameters.</p> <p>Dit proces zal het antwoord op de vraag leveren aan gebruikersondersteuning. Eventueel kan de vraag leiden tot een geautomatiseerde informatievraag. Deze zal worden ingediend bij <i>Operationele IT aansturing</i> welke de verwerkingsresultaten terug geeft aan <i>controleren</i>. In het geval een bepaalde informatieverzoek vaak voorkomt kan dit leiden tot een wijzigingsverzoek richting <i>wijzigingenbeheer</i>. Dit verzoek kan bijvoorbeeld zijn tot het opnemen van een standaard rapportagemogelijkheid aansluitend op het ingediende informatieverzoek.</p>	Wijzigingsverzoek	Wijzigingenbeheer
Wijzigingen beheer	Verwerkingsresultaten		Geautomatiseerde informatievraag	Operationele IT aansturing
Functionele stuurinformatie	Gegevens		Antwoord	Gebruikersondersteuning

4 Proces Operationele IT aansturing

4.1 Doel

Het doel van dit proces is het operationeel aansturen van de interne IT afdeling op basis van de kaders zoals die vanuit processen op richtinggevend (mantelovereenkomsten) en sturend (contracten en SLA's) niveau worden gedefinieerd.

4.2 Aanleiding (trigger)

Aanleiding voor dit proces om te starten zijn informatievragen vanuit *beheer bedrijfsinformatie*, welke geautomatiseerd moeten worden beantwoord of informatie van de interne IT afdeling.

4.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is relevant voor de volgende partijen (rollen):

- Autorisatiebeheerder (persoon die autorisatieaanvragen of profielwijzigingen goedkeurt en door wil zetten naar de leverancier).
- Functioneel beheerder.
- Gebruikersorganisatie.
- de interne IT afdeling

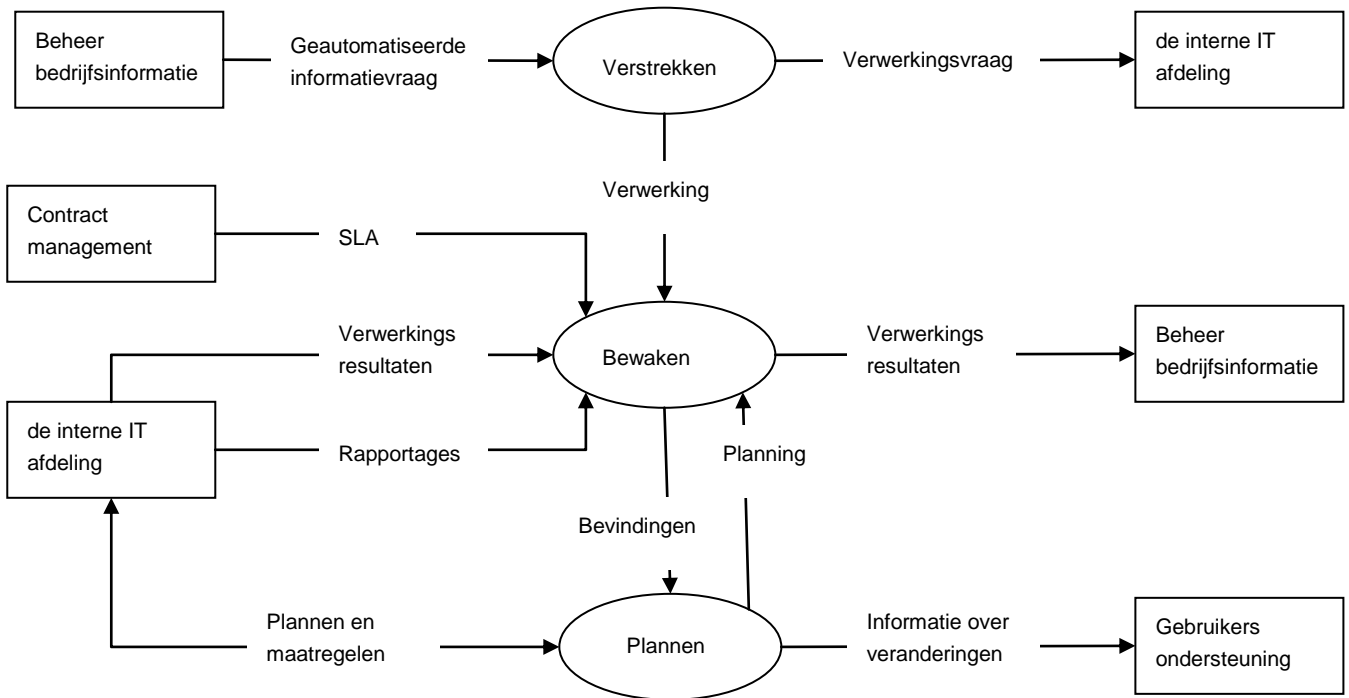
4.4 Reikwijdte

Dit proces verleent alle operationele opdrachten aan de interne IT afdeling. Daarnaast is dit proces het aanspreekpunt voor de interne IT afdeling op operationeel niveau.

4.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces is een beheerste en gecontroleerde opdrachtenstroom naar en van de leverancier.

4.6 Processchema Operationele IT aansturing



4.7 Proces Beschrijving Operationele IT aansturing

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Verstrekken	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Beheer bedrijfsinformatie	Geautomatiseerde informatievraag	Het (sub)proces <i>verstrekken</i> is verantwoordelijk voor het verstrekken van opdrachten aan de interne IT afdeling. De geautomatiseerde informatievraag vanuit <i>beheer bedrijfsinformatie</i> zal omgezet worden naar een concrete verwerkingsvraag voor de interne IT afdeling. Dit kunnen vragen zijn als het laten uitvoeren van een incidentele verwerking of het verschaffen van toegang (bijvoorbeeld het aanmaken van een gebruiker). Deze verwerking zal naar bewaken worden gestuurd zodat zij de vraag en de voortgang kunnen bewaken.	Verwerkingsvraag	de interne IT afdeling
			Verwerking	Bewaken

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bewaken	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Contract management	SLA	<p>Bewaken heeft als doel de door de interne IT afdeling geleverde diensten te controleren. De SLA wordt geleverd vanuit <i>contractmanagement</i> en geeft aan wat de interne IT afdeling levert en hoe. Het (sub)proces <i>bewaken</i> zal bewaken dat deze afspraken nagekomen worden, hierbij zullen de rapportages vanuit de interne IT afdeling belangrijke informatie leveren.</p> <p>Vanuit <i>verstrekken</i> komt de verwerking binnen. <i>Bewaken</i> zal bewaken dat de interne IT afdeling op tijd de verwerkingsresultaten levert en dat deze voldoen aan de afspraken. De verwerkingsresultaten worden beschikbaar gesteld aan <i>beheer bedrijfsinformatie</i>.</p> <p>Daarnaast zal bewaken de planning vanuit plannen controleren. Er zal gecontroleerd worden of de planning voldoet aan de SLA en of er de juiste dingen in staan over de rapportage. De bevindingen gaan terug naar <i>plannen</i>.</p>	Bevindingen	Plannen
de interne IT afdeling	Verwerkingsresultaten		Verwerkingsresultaten	Beheer bedrijfsinformatie
Verstrekken	Verwerking			
Planning	Plannen			
de interne IT afdeling	Rapportages			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Plannen	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Bewaken	Bevindingen	<p>Dit (sub)proces is verantwoordelijk voor de planning betreffende o.a. de rapportages. Met de interne IT afdeling wordt afgesproken wat er gerapporteerd gaat worden zodat <i>bewaken</i> de juiste informatie heeft om de dienstverlening van de interne IT afdeling te kunnen beoordelen.</p> <p>Daarnaast zullen er met de interne IT afdeling maatregelen worden afgestemd om de dienstverlening te borgen. De planning gaat naar <i>bewaken</i>. Daar zal de planning worden gecontroleerd waarna de bevindingen terug komen. Deze bevindingen zullen binnen <i>plannen</i> worden verwerkt.</p> <p>Tot slot zal <i>plannen</i>, indien nodig, <i>gebruikersondersteuning</i> informeren over veranderingen.</p>	Planning	Bewaken
de interne IT afdeling	Plannen en maatregelen		Plannen en maatregelen	de interne IT afdeling
			Informatie over veranderingen	Gebruikers ondersteuning

5 Proces Wijzigingenbeheer

5.1 Doel

Doel van het proces is te komen tot juiste beslissingen over het aanbrengen van wijzigingen of vernieuwingen in de informatievoorziening, middels een mechanisme voor het inventariseren, evalueren, prioriteren en ten uitvoer brengen van wijzigingen in de informatievoorziening.

5.2 Aanleiding (trigger)

De triggers voor wijzigingenbeheer zijn wensen vanuit;

- Gebruikersondersteuning
- Behoeft management
- IT leverancier

5.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- de functioneel beheerders;
- de medewerkers uit de gebruikersorganisatie die betrokken zijn bij de betreffende informatievoorziening.
- IT leverancier

5.4 Reikwijdte (activiteiten)

Dit proces beschrijft het Wijzigingenbeheer en de te onderkennen activiteiten en de op te stellen documenten en rapporten.

Het Wijzigingenbeheer omvat de uitvoering van de volgende activiteiten:

Inventariseren / registreren

Wijzigingenbeheer treedt op als entreepunt waar alle behoeften voor veranderingen binnen komen bij functioneel beheer. De ontvangen wijzigingen worden geïnventariseerd en geregistreerd:

- Aannemen en registreren van een gewenste wijziging
- Invullen en verzamelen van informatie over de kenmerken van een wijziging

Beoordelen en besluiten

- Analyse van de binnengekomen veranderingsbehoefte op noodzaak en urgentie
- Binnen het proces Specificeren een nadere uitwerking laten maken van de veranderingsbehoefte ten behoeve van een impactanalyse
- Bepalen van de impact van de gewenste wijzigingen op andere bedrijfsprocessen, andere organisaties en de eigen functioneel-beheer activiteiten
- Besluiten of de gewenste wijziging daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden
- Bewaking van tijdige besluitvorming
- Inplannen van de wijziging in de tijd en eventueel samenvoegen van verschillende veranderingsbehoefte in een wijzigingsronde(release)
- Herformuleren van een wijzigingsopdracht op basis van de nadere uitwerking, de resultaten van de impactanalyse en de opgestelde planning
- Terugkoppelen van de status en het besluit over de gewenste wijziging

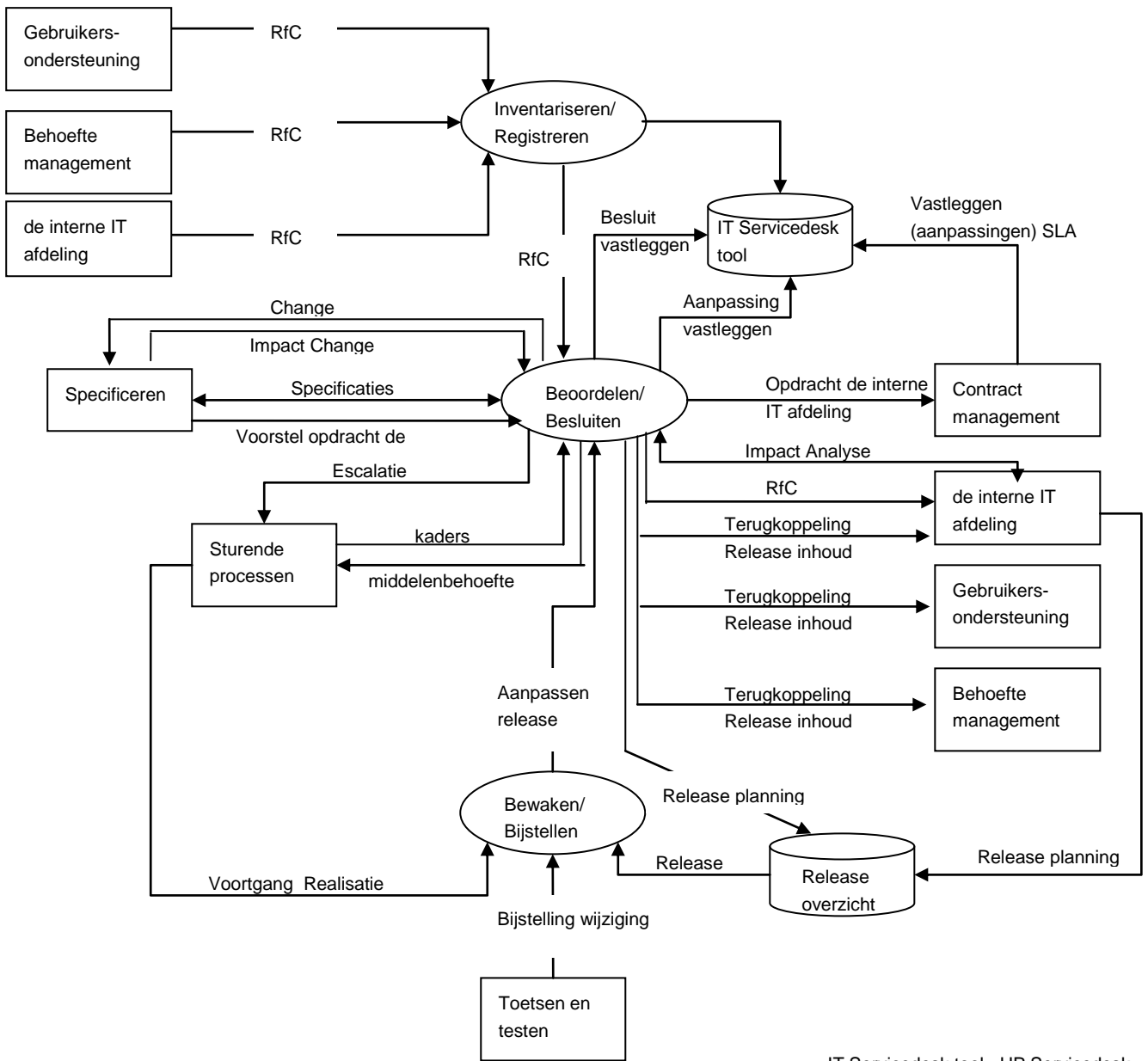
Bewaken en bijstellen

- Monitoren van de uitvoering van wijzigingen
- Analyseren en beoordelen van afwijkingen die optreden bij de uitvoering
- Bijstellen van de kaders voor de uitvoering van de wijzigingsopdracht (met betrekking tot doorlooptijd, oplevermoment, kosten, inhoud).

5.5 Resultaat

Het resultaat van wijzigingenbeheer is inzicht in de mate waarin beslissingen over wijzigingen worden genomen.

5.6 Processchema Wijzigingenbeheer



IT Servicedesk tool= HP Servicedesk
 RFC= Request for Change

5.7 Proces Beschrijving Wijzigingenbeheer

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Inventariseren en registreren	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Gebruikers-ondersteuning	RfC (gewenste wijziging)	<p>Wijzigingenbeheer treedt op als entreepunt waar alle wensen voor veranderingen binnen komen bij functioneel beheer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wensen vanuit het proces gebruikersondersteuning komen voort uit behoefte van gebruikers. • Wensen vanuit behoefte management hebben betrekking op de kwaliteit van de informatievoorziening op strategisch niveau. • Wensen vanuit de IT leverancier zijn bijvoorbeeld updates van systemen zodat de IT voorzieningen geserviced kunnen blijven. <p>De gewenste wijzigingen worden gemeld bij de Service Desk en geregistreerd in HP Servicedesk als een Request for Change (RfC). Er wordt aanvullende informatie verzameld over de kenmerken van de wijziging. Daarna wordt de geregistreerde RfC in HP Servicedesk toegekend aan functioneel beheer. Hiermee gaat de RfC over naar het subproces Beoordelen/ Besluiten.</p>	Request for Change (RfC)	IT Servicedesk tool
Behoeft management	RfC (gewenste wijziging)			Beoordelen/ Besluiten
IT leverancier	RfC (gewenste wijziging)			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Beoordelen en Besluiten	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Inventariseren/ Registreren	RfC	In deze processtap vinden diverse overleggen plaats. In paragraaf 2.3 wordt hier nader op ingegaan.	Vastleggen besluitvorming	IT Servicedesk tool
Specificeren	Specificaties Iteratief proces	Functioneel beheer vult de RfC, indien nodig, aan en draagt zorg voor het updaten (besluitvorming en status wijziging)van de RfC in HP Servicedesk.	Specificaties Iteratief proces	Specificeren
	Impact change Inschatting impact change, consequenties impact gebruikersorganisatie	De binnengekomen wijzigingen worden geanalyseerd op noodzaak en urgentie. Binnen het proces specificeren wordt er een nadere uitwerking gemaakt van de veranderingsbehoefte ten behoeve van een impactanalyse. In de impact analyse geeft de interne IT afdeling aan wat deze wijziging voor impact heeft voor IT. Met behulp van specificaties en de impact analyse wordt besloten of de wijziging daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden. Ook de impact van de gewenste wijziging op andere bedrijfsprocessen, andere organisaties en de eigen functioneel-beheeractiviteiten speelt hierbij een rol.	Change	
	Voorstel opdracht de interne IT afdeling (geaccordeerde specificaties)	Vanuit de sturende processen worden kaders aangegeven voor verdere besluitvorming over de wijzigingen. Escalaties en middelenbehoeften worden ter toetsing aangeboden aan de sturende processen. De aspecten waarover de sturende processen beoordelen en besluiten zijn:	Opdracht voor de interne IT afdeling	Contract management
de interne IT afdeling	Impact Analyse Iteratief proces	<ul style="list-style-type: none"> • Planning, capaciteit, releasekalender (planning en control) • Kosten, budget (financieel management) • Inhoud (behoefte management) • Formele opdracht (contract management) 	RfC	de interne IT afdeling
Sturende processen	Kaders	Inplannen van de wijziging in de tijd of samenvoegen van verschillende veranderingsbehoefte in een release kan nu plaatsvinden. Nu wordt ook de opdracht aan de interne IT afdeling gegeven (via de RfC) Eventueel vindt herformuleren van een wijzigingsopdracht plaats op basis van de specificaties, impact analyse en de afgegeven kaders. Op diverse momenten zal terugkoppeling over de release inhoud plaatsvinden. De definitieve release staat in de <i>Release overzicht</i> . Hiermee is de initiële fase afgerond.	Impact Analyse Iteratief proces	de interne IT afdeling
			Middelenbehoefte Hier worden de middelen die benodigd zijn voor de wijziging(en), bij de sturende processen aangevraagd.	Sturende processen
			Escalatie	
Bewaken bijstellen	Aanpassing lopende release	De bijstellingsfase loopt gedurende de release. Op diverse momenten kan er een aanpassing in de lopende release, vanuit bewaken en bijstellen, terugkomen. Bijvoorbeeld uit de test is gebleken dat een onderdeel niet is gebouwd. Hierover wordt vervolgens besloten of de opdracht naar IT aangepast wordt, of er geëscaleerd wordt richting de sturende processen. Er zijn meerdere mogelijkheden	Release planning	“Release overzicht”
			Terugkoppeling release inhoud	de interne IT afdeling
				Gebruikers-ondersteuning
				Behoeft Management

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bewaken en bijstellen	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
"Release overzicht"	Release	<p>Bewaken en bijstellen vindt plaats gedurende de realisatie. Gedurende de realisatie wordt voortgang bewaakt en bijgesteld aan de hand van de kaders binnen de sturende processen. Bij aanpassingen en escalaties kan er mede op basis van deze informatie bijstelling van de besluitvorming plaatsvinden.</p> <p>Gedurende testen kan geëscaleerd worden omdat bijvoorbeeld functionaliteit ontbreekt. Vanuit het proces toetsten en testen komt dan het verzoek om de wijziging bij te stellen. De besluitvorming wordt vervolgens gedaan in de vorige processtap.</p>	Aanpassing lopend release	Beoordelen en "Besluiten"
Sturende processen	Voortgang realisatie			
Toetsen en Testen	Bijstelling wijzingen			

5.8 Overleggen Wijzigingenbeheer

Binnen dit proces vindt er regelmatig overleg plaats. Hieronder eerst een overzicht met de deelnemers, daarna een beschrijving van de diverse overlegmomenten.

5.8.1 Deelnemers

Deelnemers business

- Functioneel beheerder (Gedelegeerd systeemeigenaar)
- Opdrachtgever
- Productspecialist (senior user)
- Proceseigenaar (bij ketens)
- Business Projectleider (bij projecten gedelegeerd opdrachtgever)

Deelnemers IT

- Changemanager IT
- Releasemanager IT
- IT Projectleider

5.8.2 Overlegmomenten

Beoordelen toetsen en testen

Bij processtap “Beoordelen toetsen en testen” wordt er met behulp van de specificaties, impact analyse en de kaders de voortgang bepaald. Hieruit komt uiteindelijk de akkoord verklaring.

Toets en testoverleg

Bij processtap “Beoordelen toetsen en testen resultaat” vindt dit overleg plaats. Gedurende de testperiode wordt de voortgang van de testresultaten besproken. Functioneel beheer en IT leverancier voeren dit overleg. Beide consulteren vooraf eventueel de deelnemer business en IT. In dit overleg worden wel besluiten genomen.

6 Proces Specificeren

6.1 Doel

Doel van het proces is opstellen van specificaties van veranderingen die vanuit Wijzigingenbeheer worden geïnitieerd, middels:

- Bepalen en beschrijven van de behoefte (de vraag).
- Bepalen en beschrijven van de oplossingsruimte.
- Het opstellen, reviewen en accorderen van de specificaties.

6.2 Aanleiding (trigger)

De vanuit het proces wijzigingenbeheer afkomstige wijziging, aanleiding.

6.3 Doelgroep

Doelgroep van dit proces is :

- de functioneel beheerder(s);
- de applicatieve beheerder(s);
- de technische beheerder(s);
- de medewerkers uit de gebruikersorganisatie die betrokken zijn bij de betreffende informatievoorziening.

6.4 Reikwijdte (activiteiten)

Dit proces beschrijft het Specificeren en de te onderkennen activiteiten en de op te stellen documenten en rapporten. Het Specificeren omvat de uitvoering van:

- Behoeft bepalen.

Binnen deze activiteit wordt nader onderzoek gedaan naar de aanleiding, het doel en de randvoorwaarden van de aangevraagde wijziging.

- Oplossingsruimte bepalen

De IT consequenties en de oplossingsrichting van de wijziging worden in dit subproces verder uitgewerkt, gespecificeerd. De keuzes die hier gemaakt worden kunnen consequenties hebben op de werkwijze of het bedrijfsproces. Er vindt hier continue afstemming plaats tussen specificeren en wijzigingenbeheer. Via wijzigingenbeheer komen de getoetste specificaties, en de impact analyse het proces specificeren binnen. Specificeren vraagt aan wijzigingenbeheer impact te bepalen van de gewenste wijziging op andere wijzigingen, andere bedrijfsprocessen, andere organisaties en eigen functioneel beheer organisatie. Dit resulteert in de (voorlopige) specificaties die ter review aan de volgende activiteit worden aangeboden.

- Beschrijven, reviewen en accorderen specificaties.

Middels interactie met enerzijds de IT Leverancier en anderzijds de Gebruikersorganisatie worden de specificaties vastgesteld, gereviewd en uiteindelijk geaccordeerd.

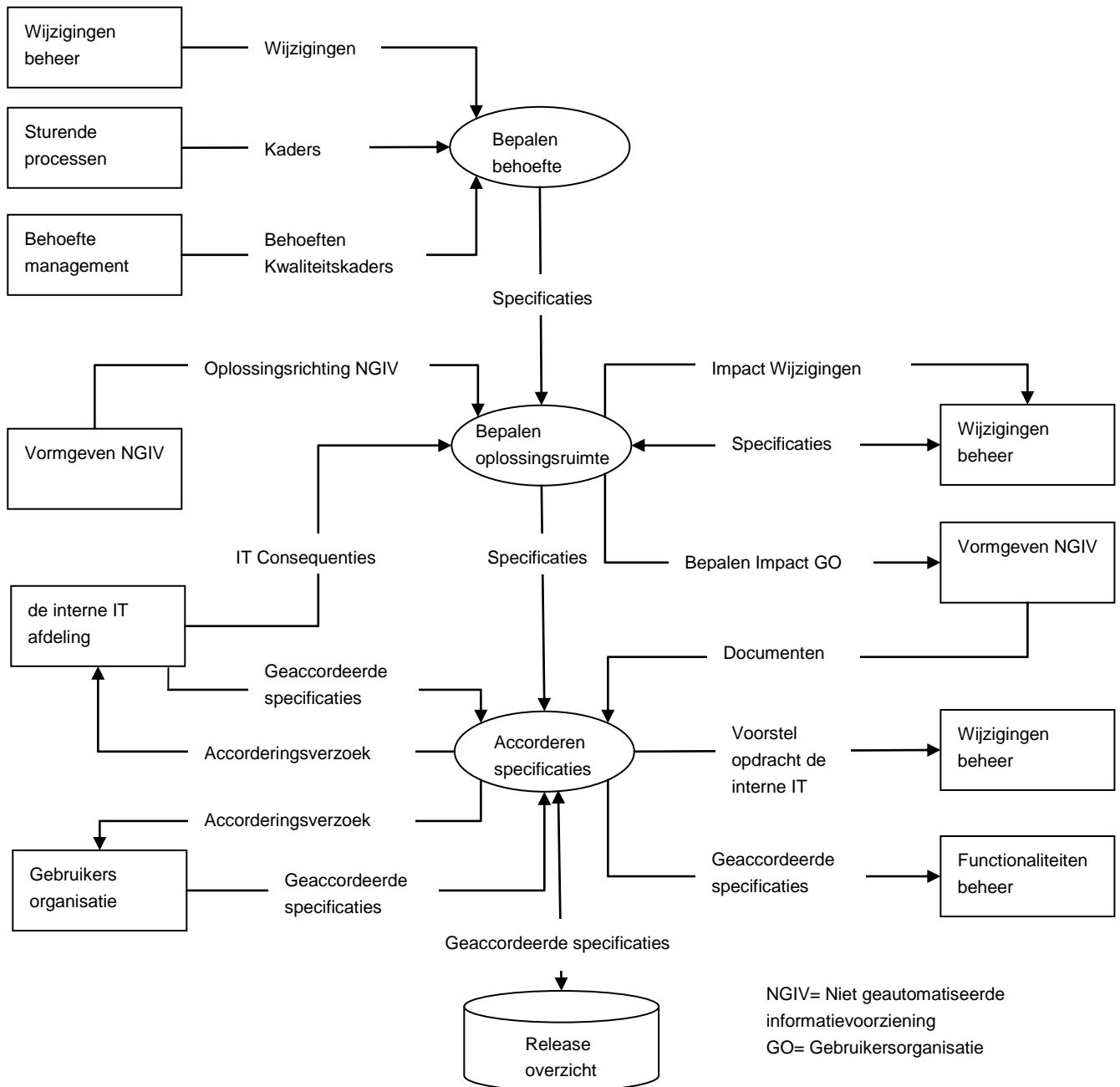
6.5 Resultaat

Het resultaat van het Specificeren is het opleveren van geaccordeerde specificaties.

Let op, het gaat hier om de specificaties waaraan functioneel moet worden voldaan, en dus geen IT (technische of applicatieve) specificaties.

Binnen deze specificaties zijn zowel de geautomatiseerde als de niet geautomatiseerde IV meegenomen.

6.6 Processchema Specificeren



6.7 Proces Beschrijving Specificeren

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bepalen behoefte	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Wijzigingenbeheer	Wijziging Aanleiding wijziging	<p>In de specificaties wordt de behoefte aan verandering in de volgende 3 onderdelen beschreven:</p> <p>Aanleiding, inzicht in de bestaande situatie en de aanleiding(en) voor de wijziging.</p> <p>Doelen, de gewenste doelen die met de wijziging bereikt moeten worden.</p> <p>Randvoorwaarden, de kaders waarbinnen de wijziging plaats kan vinden.</p> <p>Het betreft hier de vraagkant van de uit te voeren wijziging.</p> <p>Deze informatie (specificatie) is vervolgens weer input voor het volgende subproces <i>Bepalen oplossingsruimte</i>, waar de oplossingsruimte bepaald en beschreven wordt.</p>	Specificaties	Bepalen oplossingsruimte
Behoeft Management	Behoeften / kwaliteitskaders Doelen en behoefte wijziging			
Sturende processen	Kaders Randvoorwaarden wijziging			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bepalen oplossingsruimte	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Bepalen beschrijven behoefte	Specificaties. Behoeften; Aanleiding, doelen en randvoorwaarden	De IT consequenties en de oplossingsrichting van de wijziging worden in dit subproces verder uitgewerkt, gespecificeerd. De keuzes die hier gemaakt worden kunnen consequenties hebben op de werkwijze of het bedrijfsproces. Deze impact op de gebruikers organisatie wordt doorgegeven aan het proces <i>Vormgeven NGIV</i> .	Impact GO. Impact gebruikersorganisatie ten behoeve van het bepalen van de oplossingsrichting	Vormgeven NGIV
Wijzigingenbeheer	Specificaties. Iteratief proces	De relatie tussen wijzigingenbeheer en specificeren is iteratief. Er vindt continue afstemming plaats tussen deze processen. Via wijzigingenbeheer komen de getoetste specificaties, inclusief de oplossingsrichting, vanuit Toetsen en testen, het proces specificeren binnen. Er is dus geen directe, maar een indirecte verbinding met het proces toetsen en testen.	Specificaties Iteratief proces.	Wijzigingenbeheer
Vormgeven NGIV	Oplossingsrichting NGIV	Specificeren vraagt aan wijzigingenbeheer impact te bepalen van de gewenste wijziging op overige wijzigingen, de bedrijfsprocessen, andere organisaties en eigen functioneel beheer organisatie.	Impact wijziging Inschatting impact wijziging, consequenties impact gebruikersorganisatie	Wijzigingen beheer
de interne IT afdeling	IT Consequenties	Ook komt via wijzigingenbeheer informatie, zoals de impact analyse en de besluitvorming over de wijzigingen, dit proces binnen. Al deze informatie wordt verwerkt in de specificaties en is vervolgens weer input voor het volgende subproces <i>accorderen specificaties</i> .	Specificaties	Accorderen specificaties.

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	accorderen specificaties	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Bepalen beschrijven oplossingsruimte	Specificaties. Behoeften; Aanleiding, doelen, randvoorwaarden en oplossingsruimte	De specificaties afkomstig uit het subproces bepalen beschrijven oplossingsruimte worden hier ter accordering aangeboden aan de interne IT afdeling (akkoord op haalbaarheid) en aan de gebruikersorganisatie (akkoord op inhoud). Ook de documenten vanuit <i>vormgeven NGIV</i> worden hier beoordeeld.	Accorderingsverzoek	de interne IT afdeling
de interne IT afdeling	Geaccordeerde specificaties	De geaccordeerde specificaties geleverd aan de overige processen binnen het cluster functionaliteiten beheer en vastgelegd in de gegevensverzameling <i>Release overzicht</i> . Daarnaast wordt een voorstel opdracht (voor de interne IT afdeling) aan het proces <i>wijzigingenbeheer</i> gestuurd.	Accorderingsverzoek	Gebruikersorganisatie
Gebruikersorganisatie	Geaccordeerde specificaties		Geaccordeerde specificaties.	Release overzicht
Specificaties	Geaccordeerde specificaties		Voorstel opdracht / IT Leverancier	Wijzigingenbeheer
Vormgeven NGIV	Documenten		Geaccordeerde specificaties.	Functionaliteitenbeheer

7 Proces Vormgeven niet-geautomatiseerde IV

7.1 Doel

Het doel van het proces “Vormgeven niet-geautomatiseerde IV” is het scheppen van een eenduidige en afgestemde werkwijze conform een eenduidige en uniforme terminologie voor de informatieverwerkende activiteiten binnen het bedrijfsproces, met daarbij het gebruik van de geautomatiseerde informatievoorziening.

7.2 Aanleiding (trigger)

Het proces *Specificeren* levert, functionele specificaties en, indien mogelijk, het functioneel ontwerp. Hierdoor zal het proces vormgeven NGIV starten. Het proces Wijzigingenbeheer is verantwoordelijk voor de planning en coördinatie van een release en stuurt het proces Vormgeven NGIV aan.

7.3 Doelgroep

Doelgroep van dit proces is :

- de Gebruikersondersteuner(s);
- de Functioneel beheerder(s);
- de Leverancier(s);
- Toetsers(s);
- Releasecoördinator(en).

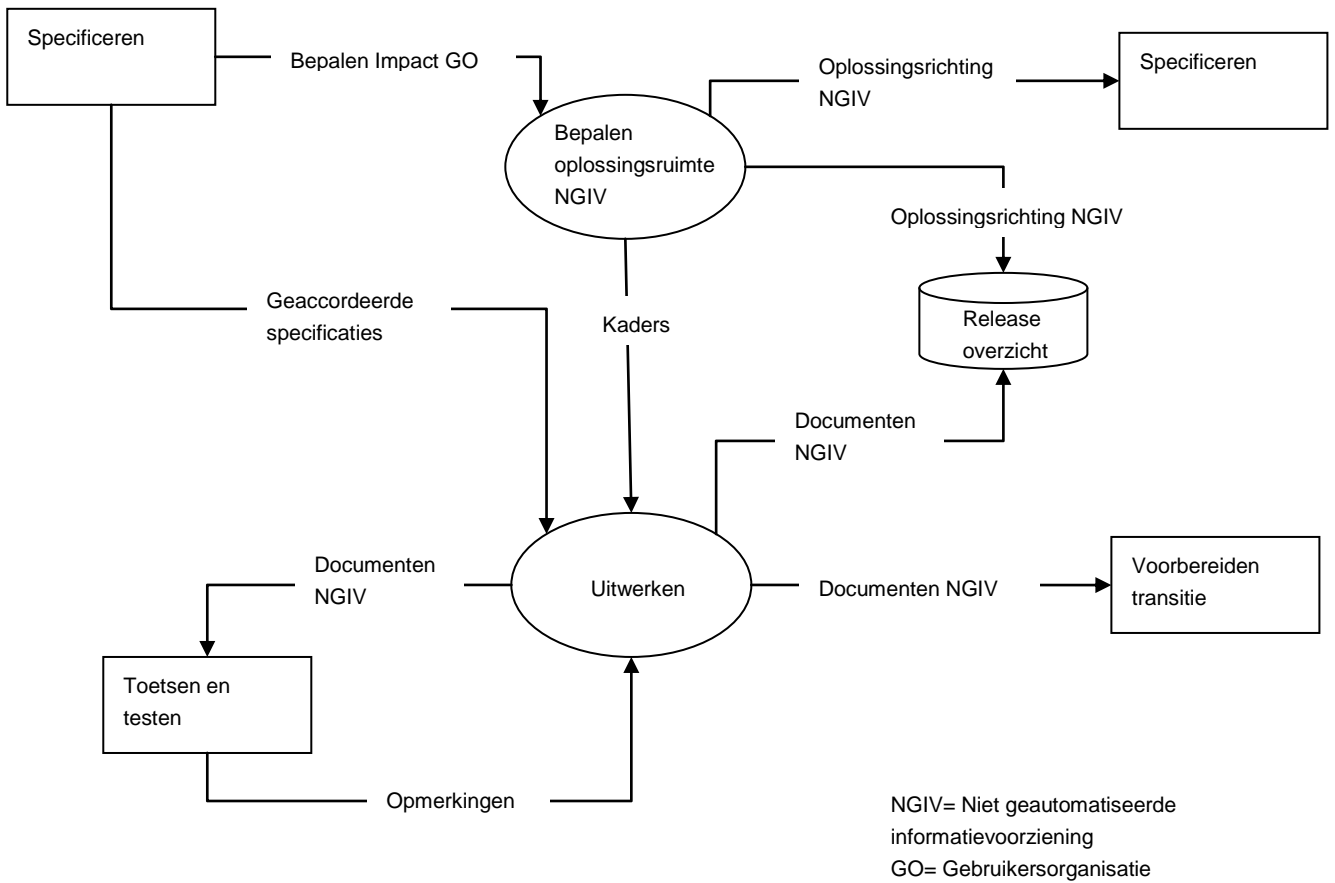
7.4 Reikwijdte (activiteiten)

De scope van dit proces beperkt zich tot opleidingen en aanpassen van o.a. gebruikershandleidingen, werkinstructies en procedures die aan gebruikers moeten worden verstrekt.

7.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces is de niet-geautomatiseerde informatievoorziening van een informatiesysteem voor zover dat de verantwoordelijkheid van functioneel beheer betreft. Hieronder vallen opleidingen, gebruikershandleidingen maar ook de administratieve hulpmiddelen die functioneel beheer ontwikkelt en beheert ten behoeve van het beheer van een informatiesysteem.

7.6 Processchema Vormgeven NGIV



7.7 Proces Beschrijving Vormgeven NGIV

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bepalen oplossingsruimte NGIV	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Specificeren	Impact GO ten behoeve van het bepalen van de oplossingsrichting	Vanuit het proces <i>specificeren</i> komt de Impact GO ten behoeve van het bepalen van de oplossingsrichting binnen. Dit (sub)proces zal aan de hand hiervan het doel, randvoorwaarden, uitgangspunten en globale oplossingsrichting inventariseren. Het betreft hier de oplossingsrichting betreffende de niet geautomatiseerde IV n.a.v. een te specificeren wijziging De <i>oplossingsrichting NGIV</i> zal vervolgens worden aangeboden aan het proces <i>Specificeren</i> .	Oplossingsrichting NGIV	Specificeren
				Release overzicht
			Kaders	uitwerken

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Uitwerken	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Bepalen oplossingsruimte NGIV	Kaders	<p>In dit (sub)proces worden aan de hand van de geaccordeerde specificaties (uit het proces <i>specificeren</i>) en de kaders uit het (sub)proces <i>Bepalen oplossingsruimte NGIV</i> de relevante documenten uit de NGIV gewijzigd. Daarna worden de documenten aangeboden aan het proces <i>toetsen en testen</i> en opgeslagen in het <i>Release overzicht</i>.</p> <p>Het proces <i>toetsen en testen</i> zal de mogelijk opmerkingen hebben bij de documenten en deze aan <i>Uitwerken</i> terug leveren. Deze opmerkingen worden verwerkt waarna de documenten wederom aan toetsen en testen worden aangeboden. Dit gebeurt totdat de documenten voldoende goed zijn (ofwel de opmerkingen worden geaccepteerd). Let op het proces <i>wijzigingenbeheer</i> is nog steeds “in control”.</p> <p>Daarna worden de goedgekeurde documenten aangeboden aan het proces <i>voorbereiden transitie</i> en opgeslagen in het <i>Release overzicht</i>.</p>	Documenten NGIV	Toetsen en Testen
Specificeren	Geaccordeerde specificaties		Documenten NGIV	Release overzicht
Toetsen en Testen	Opmerkingen		Documenten NGIV	Voorbereiden transitie
				Release overzicht

8 Proces Toetsen en Testen

8.1 Doel

Doel van het proces is het onderzoeken of een wijziging voor het in gebruik nemen, voldoet aan de gestelde eisen, middels:

Het uitvoeren van een acceptatietest van de opgeleverde software
Het uitvoeren van de acceptatietest van de gewijzigde administratieve organisatie (AO)

Voordat de gewenste verandering conform de specificaties in gebruik wordt genomen, moet worden getoetst en getest of de gewenste wijzigingen voldoen aan de gestelde eisen. Dit wordt gerealiseerd tijdens de uitvoering van de acceptatietest. De acceptatietest is een test waarmee het functioneel beheer controleert of datgene wat de IT-leverancier heeft opgeleverd in overeenstemming is met wat is afgesproken in het proces Specificeren. De niet-geautomatiseerde informatievoorziening is een onderdeel van het proces Toetsen en Testen.

8.2 Aanleiding (trigger)

Vanuit het proces Specificeren worden de geaccordeerde specificaties doorgegeven.

8.3 Doelgroep

De doelgroep van het proces Toetsen en Testen bestaat uit:

- De gebruikers van de informatievoorziening;
- de functioneel beheerders van de betreffende informatievoorziening
- de applicatie beheerder van de applicatie in deze informatievoorziening;
- de technisch beheerders voor de applicatie in deze informatievoorziening

8.4 Reikwijdte (activiteiten)

Dit proces voert Toetsen en Testen van de geaccordeerde specificaties met de te onderkennen activiteiten voor de geautomatiseerde informatievoorziening en de niet geautomatiseerde informatievoorziening uit.

Het proces Toetsen en Testen stelt vast of hetgeen binnen het proces Specificeren is vastgelegd, te weten de eisen waaraan de informatiesystemen, infrastructuur en de niet geautomatiseerde informatievoorziening moeten voldoen, ook gerealiseerd zijn.

8.5 Resultaat

Het resultaat van het Toetsen en Testen is een goed informatievoorzieningsstelsel gevolgd door een vrijgave advies/ akkoord verklaring.

8.7 Proces Beschrijving Toetsen en Testen

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Voorbereiden Toetsen en Testen	gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Specificeren	Specificaties	Vanuit het proces Specificeren én het proces Niet geautomatiseerde informatievoorziening worden de beschreven veranderingen opgeleverd ter controle. Vanuit <i>behoefte</i> management worden de <i>kaders en richtlijnen portaal</i> aangeleverd. Al het opgeleverde moet hiertegen getest worden en dus onderdeel zijn van het <i>acceptatie testplan</i> . Het subproces Voorbereiden en Toetsen en testen levert een <i>acceptatie testplan</i> op. In dit testplan worden o.a. de risico's, de teststrategie, de testobjecten en de uitvoering met planning beschreven. De specificaties dienen bij dit <i>acceptatie testplan</i> als input. Tevens worden testgevallen op deze input gebaseerd en opgeleverd. Dit subproces levert op basis van alle documentatie een testplan ter toetsing op, aan het subproces Toetsen NGIV.	Acceptatie testplan	Acceptatietest
Vormgeven NGIV	Documenten NGIV		Testgevallen	Acceptatietest
Behoefte management	kaders en richtlijnen portaal		Testplan	Toetsen NGIV

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Toetsen NGIV	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Vormgeven NGIV	Documenten NGIV	De documenten vanuit het proces niet geautomatiseerde informatie voorziening worden hier getoetst. Samen met het testplan vanuit het subproces Voorbereiden toetsen/testen, worden de niet geautomatiseerde documenten getoetst en daarna opgeleverd aan het subproces Toetsen transitieplan. Eventuele opmerkingen gaan door naar de gegevensverzameling Bevindingen Registratie voor verdere beoordeling.	Opmerkingen	Bevindingen Registratie
Voorbereiden toetsen/testen	Testplan		Documenten NGIV	Toetsen transitieplan

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Toetsen transitieplan	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Vorbereiden transitie	Transitie documenten	Op basis van de niet geautomatiseerde informatievoorzieningdocumenten en het testplan, wordt het transitieplan getoetst afkomstig vanuit Vorbereiden transitie. De inhoud van het transitieplan is gebaseerd op de informatie uit het specificatie proces en het niet geautomatiseerde informatievoorzieningproces. Het transitieplan wordt opgesteld voor de uitvoering van de voorbereiding transitie proces. Eventuele opmerkingen worden doorgegeven naar Bevindingen registratie.	Opmerkingen	Bevindingen Registratie
Toetsen NGIV	Documenten NGIV			

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Acceptatietest	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Vorbereiden toetsen/testen	Acceptatie testplan	De IT leverancier levert de testrapportage van de systeemtest op en levert een nieuwe release aan. Op basis van deze informatie kan de acceptatietest in de acceptatietestomgeving worden gestart. Het subproces Vorbereiden toetsen en testen levert een acceptatie testplan op. Daarnaast komen er vanuit de gegevens verzameling de opgestelde testgevallen. Zodra de acceptatietest aanvangt, worden de eventueel geconstateerde bevindingen geregistreerd. Het soort en de prioritering van de desbetreffende bevindingen, worden bijgehouden en vastgelegd. Deze zijn de input voor het subproces Beoordelen toetsen en testen resultaat.	Bevindingen	Bevindingen Registratie
Testgevallen	Testgevallen			
IT leverancier	Nieuwe release			
	Test rapportage			

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Beoordelen toetsen en testen resultaat	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Bevindingen Registratie	Bevindingen	<p>De bevindingen die geconstateerd worden vanuit de omringende subprocessen worden geprioriteerd, bijgehouden en vastgelegd. Voor de beoordeling van de bevindingen zijn betrokken de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever • Productspecialist • De gedelegeerde systeemeigenaar -functioneel beheerder- • de interne IT afdeling • Bij ketens de proceseigenaar • Bij projecten de projectleider <p>De onderstaande aspecten worden besproken tijdens het Toets en testoverleg: Met de business wordt bepaald welke aangetroffen bevindingen er opgelost moeten worden. Als er afwijkingen zijn tov de specificaties moet er afstemming plaats vinden met Voorbereiden transitie zodat hiervoor bij de voorbereiding van de transitie eventueel nog aanvullende maatregelen voor genomen kunnen worden. De toets- en testresultaten van het transitieplan worden teruggekoppeld aan Voorbereiden transitie. Met IT wordt er gekeken wat de mogelijkheden zijn om deze bevindingen op te lossen. De geselecteerde en geprioriteerde bevindingen voor IT worden voorgelegd aan de IT leverancier. Bevindingen die terug te herleiden zijn met de specificaties, dienen opgelost te worden. Bevindingen die niet overeenkomstig zijn met de specificaties, worden terug gegeven aan Wijzigingen beheer. Wanneer er bevindingen zijn over de documenten van de NGIV gaan deze terug naar het proces Vormgeving NGIV. Als alle testrondes doorlopen zijn, volgt een akkoord verklaring (vrijgave advies) met daarin de go/no go voor de aanpassingen vanuit het proces specificaties. Behoeftemanagement krijgt een Informatie verzoek rapportage akkoord verklaring. De uiteindelijke beslissing voor het verdere verloop wordt genomen door de gedelegeerde systeemeigenaar.</p>	Opmerkingen/aanvullingen	Voorbereiden transitie
			Bevindingen	IT leverancier
			Bijstelling wijzigingen	Wijzigingen beheer
			Opmerkingen	Vormgeving NGIV
			Informatie verzoek rapportage akkoord verklaring	Behoeftemanagement
			Akkoord verklaring (aanvullingen) Met aanvullingen worden de van de release uitgesloten elementen bedoeld. Dit zijn bv elementen die niet goed uit de testrondes gekomen zijn en wellicht in een vervolg release meegenomen worden.	IT leverancier

8.8 Overleggen Toetsen en Testen

Binnen dit proces vindt er regelmatig overleg plaats. Hieronder eerst een overzicht met de deelnemers, daarna een beschrijving van de diverse overlegmomenten.

8.8.1 Deelnemers

Deelnemers business

- Functioneel beheerder (Gedelegeerd systeemeigenaar)
- Opdrachtgever
- Productspecialist (senior user)
- Proceseigenaar (bij ketens)
- Business Projectleider (bij projecten gedelegeerd opdrachtgever)

Deelnemers IT

- Changemanager IT
- Releasemanager IT
- IT Projectleider

8.8.2 Overlegmomenten

Beoordelen toetsen en testen

Bij processtap “Beoordelen toetsen en testen” wordt er met behulp van de specificaties, impact analyse en de kaders de voortgang bepaald. Hieruit komt uiteindelijk de akkoord verklaring.

Toets en testoverleg

Bij processtap “Beoordelen toetsen en testen resultaat” vindt dit overleg plaats. Gedurende de testperiode wordt de voortgang van de testresultaten besproken. Functioneel beheer en IT leverancier voeren dit overleg. Beide consulteren vooraf eventueel de deelnemer business en IT. In dit overleg worden wel besluiten genomen.

9 Proces Voorbereiden transitie

9.1 Doel

Doel van het proces voorbereiden transitie is het voorbereiden en mogelijk al uitvoeren van alle activiteiten ten behoeve van Transitie oftewel de in gebruikmaken van de nieuwe of gewijzigde functionaliteit:

Activiteiten die vooraf kunnen worden gepland en uitgevoerd worden verwoord in een implementatieplan.

9.2 Aanleiding (trigger)

De aanleiding voor dit proces is de informatie die vanuit het proces Planning en Controle afkomstig is. Deze informatie bevat de tijd- en capaciteitbesteding voor het uitvoeren van die activiteiten die ertoe leiden dat de feitelijke transitie kortlopend en behapbaar is.

9.3 Doelgroep

De doelgroep van het proces Voorbereiden Transitie bestaat uit:

- de functioneel beheerders van de betreffende informatievoorziening
- de gebruikers van de informatievoorziening;
- de applicatie beheerder van de applicatie in deze informatievoorziening;
- de technisch beheerders voor de applicatie in deze informatievoorziening;

9.4 Reikwijdte

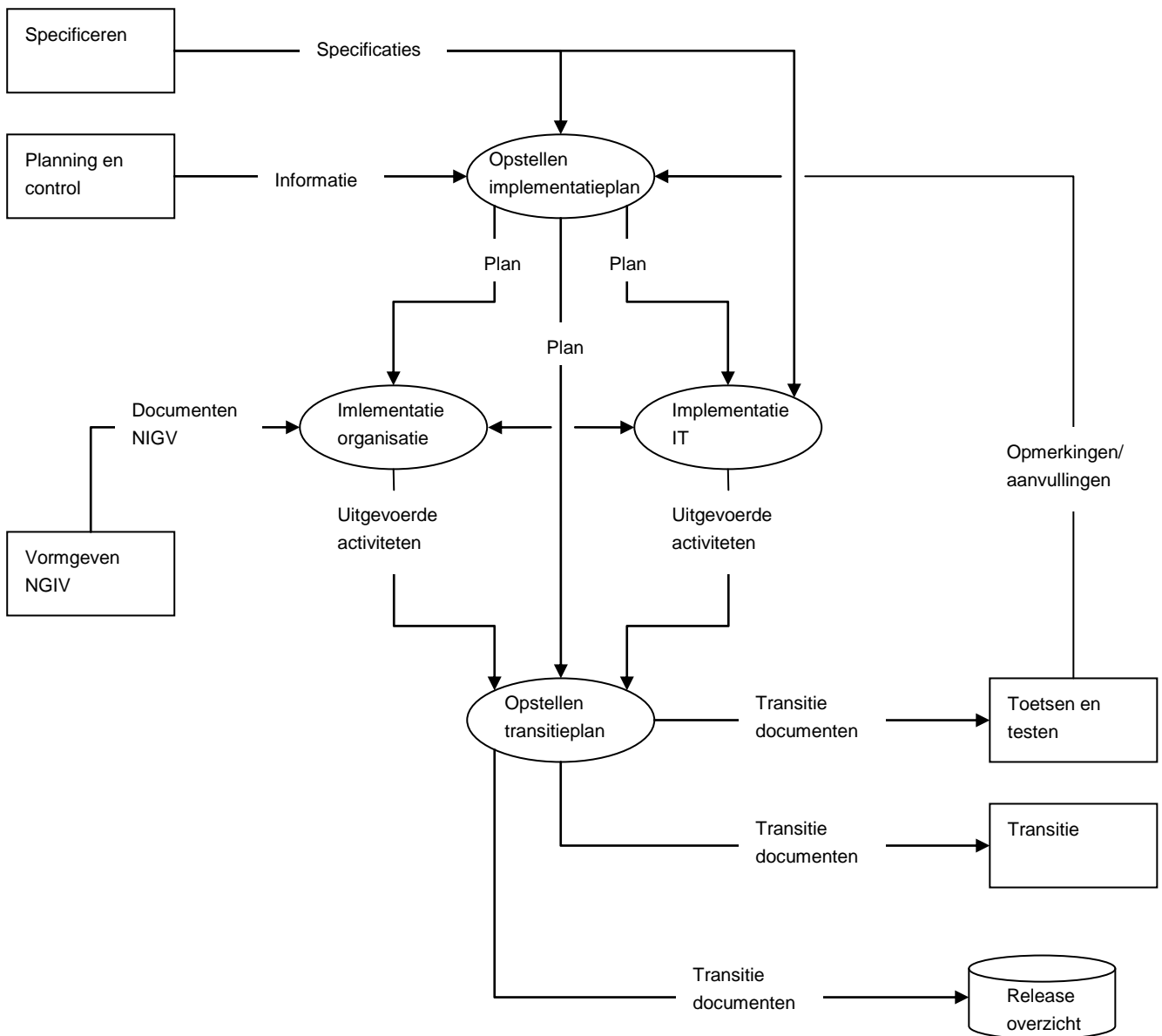
Dit proces heeft betrekking op het voorbereiden van de daadwerkelijke transitie en de bijbehorende activiteiten -al dan niet al uit te voeren of later binnen het traject- en op te stellen documenten.

Het proces Voorbereiden transitie omvat de uitvoering van de vervolg activiteiten vanuit het proces *Wijzigingenbeheer* en *Specificeren*.

9.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces is opleveren van een Transitieplan en documenten ten behoeve van het Transitie proces.

9.6 Processchema Voorbereiden transitie



NGIV= Niet geautomatiseerde informatie voorziening
 Plan= implementatieplan

9.7 Proces Beschrijving voorbereiden transitie

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Opstellen implementatieplan	gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Planning en Control	Informatie	Vanuit het proces <i>Planning en Control</i> wordt informatie gegeven over de ingeplande activiteiten, uitgezet in tijd, gerelateerd aan beschikbare capaciteit. In deze informatie kan tijd escalatie vanuit <i>Wijzigingen beheer</i> verwerkt zijn, met als gevolg bv uitstel van de release.	Implementatieplan	Implementatie IT
Specificeren	Specificaties		Implementatieplan	Implementatie organisatie
Toetsen en testen	Opmerkingen/aanvullingen	<p>Vanuit het proces <i>Specificeren</i> worden de goedgekeurde specificaties aangeleverd.</p> <p><i>Toetsen en testen</i> geeft vanuit het testtraject, opmerkingen en aanvullingen t.b.v. het sub proces <i>Opstellen implementatieplan</i>. Op basis hiervan wordt het implementatieplan aangepast en wederom aangeboden aan <i>Implementatie IT</i> en <i>Implementatie organisatie</i>.</p> <p>Indien er geen opmerkingen of aanvullingen vanuit <i>Toetsen en testen</i> zijn (of deze zijn zodanig dat deze niet meer tot aanpassingen leiden) dan zal <i>Opstellen implementatieplan</i> het transitieplan goedkeuren en <i>Opstellen transitieplan</i> hiervan op de hoogte brengen.</p> <p>Het subproces <i>Opstellen implementatieplan</i> levert het implementatieplan aan voor de subprocessen <i>Implementatie IT</i> en <i>Implementatie organisatie</i>. Voor deze subproces worden de betreffende relevante zaken beschreven.</p> <p>Daarnaast wordt het implementatieplan opgeleverd aan het subproces <i>Opstellen transitieplan</i>; het invoeringsdraaiboek. Hiermee kan af gevinkt worden wat er in het draaiboek staat -wat er uitgevoerd moet worden-.</p>	Implementatieplan	Opstellen transitieplan

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Implementatie IT	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Specificeren	Specificaties	<p>Vanuit het subproces <i>Opstellen implementatieplan</i> en de specificaties uit het proces <i>Specificeren</i>, wordt er een plan opgeleverd voor het subproces <i>Implementatie IT</i>. In dit plan worden de noodzakelijke uit te voeren activiteiten opgenomen. Indien nodig wordt tevens de eventueel benodigde apparatuur beschreven, geregeld, besteld en/of geïnstalleerd. Bij voorkeur wordt hier alleen de opdracht toe gegeven door de gedelegeerde systeemeigenaar.</p> <p><i>Implementatie IT</i> levert en ontvangt informatie aan/van het subproces <i>Implementatie organisatie</i>. Dit zijn de FB-gerelateerde IT-aspecten (schedule aspecten, tabellen beheer etc.) Daarnaast worden de IT-gerelateerde aspecten over en weer uitgewisseld tussen het subproces <i>Implementatie organisatie</i>.</p> <p>Het gaat binnen het subproces <i>Implementatie IT</i> met name over het organiseren van alle activiteiten die noodzakelijk zijn ter voorbereiding van de IT-transitie, welke zal worden uitgevoerd door de interne IT afdeling.</p> <p>De Uitgevoerde activiteiten worden aangeleverd aan het subproces <i>Opstellen transitieplan</i>.</p>	Uitgevoerde activiteiten	Opstellen transitieplan
Opstellen implementatie plan	Implementatieplan		IT-gerelateerde aspecten	Implementatie organisatie
Implementatie organisatie	IT-gerelateerde aspecten			

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Implementatie organisatie	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Vormgeven NGIV	Documenten NGIV	<p>Het subproces <i>Opstellen implementatieplan</i> levert een implementatieplan aan het subproces <i>Implementatie organisatie</i>.</p> <p>Het plan voor de gebruikersorganisatie geeft aan of er eventueel een opleidingsplan moet komen, werkinstructie nodig zijn en of er rollen en/of taak veranderingen zijn.</p> <p>Bij grote wijzigingen zal veelal een implementatiemaatregel in de vorm van voorbereiden en uitvoeren van opleidingen en voorlichtingscampagnes of wijzigingen in de structuur van de organisatie of in de functies worden opgesteld. Dit kan inhouden dat er bv nieuwe functiebeschrijvingen moeten worden gemaakt, uitbreiding van het aantal medewerkers of herindeling van taken en rollen binnen de afdeling voor de juiste uitvoering van de nieuwe werkzaamheden.</p> <p>In het subproces <i>Implementatie organisatie</i> worden a.d.h.v. het plan uit <i>Opstellen implementatieplan</i>, de IT-gerelateerde aspecten en de documenten vanuit het proces <i>Vormgeven NGIV</i> Daarnaast worden de Uitgevoerde activiteiten door gevoerd aan het subproces <i>Opstellen transitieplan</i>.</p>	Uitgevoerde activiteiten	Opstellen transitieplan
Implementatie IT	IT-gerelateerde aspecten			
Opstellen implementatie plan	Implementatieplan			

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Opstellen transitieplan	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Implementatie IT	Uitgevoerde activiteiten	<p>Het subproces <i>Opstellen implementatieplan</i> levert een plan aan het subproces <i>Opstellen transitieplan</i>.</p> <p>Vanuit het subproces <i>Implementatie IT</i> worden de uitgevoerde activiteiten doorgegeven gebaseerd op het implementatie plan. Vanuit het subproces <i>Implementatie Organisatie</i> wordt aangegeven wat er voor de gebruikersorganisatie reeds uitgevoerd is aan activiteiten.</p> <p>In het sub proces <i>Opstellen transitieplan</i> worden alle kaders meegegeven van uit het proces <i>Specificeren</i>. De uiteindelijke transitie documenten worden aangeleverd aan het subproces <i>Toetsen en testen</i>.</p> <p>Als de opmerkingen en aanvullingen vanuit het proces <i>Toetsen en testen</i> niet meer verwerkt hoeven te worden dan zal het subproces <i>Opstellen implementatieplan</i> het transitieplan goedkeuren. Hierna wordt het Transitieplan met documenten aangeleverd aan het proces <i>Transitie</i> en vastleggen in het <i>Release overzicht</i>.</p>	Transitie documenten	Toetsen en testen
Implementatie organisatie	Uitgevoerde activiteiten		Transitieplan + documenten	Transitie
Opstellen implementatie plan	Implementatieplan		Release overzicht	

10 Proces Transitie

10.1 Doel

Doel van het proces *transitie* is de daadwerkelijke effectivering voor de eindgebruikers van de veranderingen die tot dan toe zijn voorbereid (binnen de processen van *Functionaliteitenbeheer*), en de achterliggende activiteiten van de interne IT afdeling. Transitie is verantwoordelijk voor de regie op het in gebruik nemen van aangebrachte wijzigingen of vernieuwingen. Na de formele acceptatie van de wijziging (in *Wijzigingenbeheer*) en de voorbereiding op de ingebruikname vindt tijdens *Transitie* de feitelijke ingebruikname plaats.

10.2 Aanleiding (trigger)

De aanleiding voor dit proces is het transitieplan die vanuit het proces *Voorbereiden transitie* afkomstig is. Dit plan voor de transitie vormt de leidraad voor het proces *Transitie*. In het transitieplan wordt beschreven welke actie noodzakelijk zijn om de verandering te effectueren.

10.3 Doelgroep

De doelgroep van het proces Voorbereiden Transitie bestaat uit:

- de functioneel beheerders van de betreffende informatievoorziening
- de gebruikers van de informatievoorziening;
- de interne IT afdeling

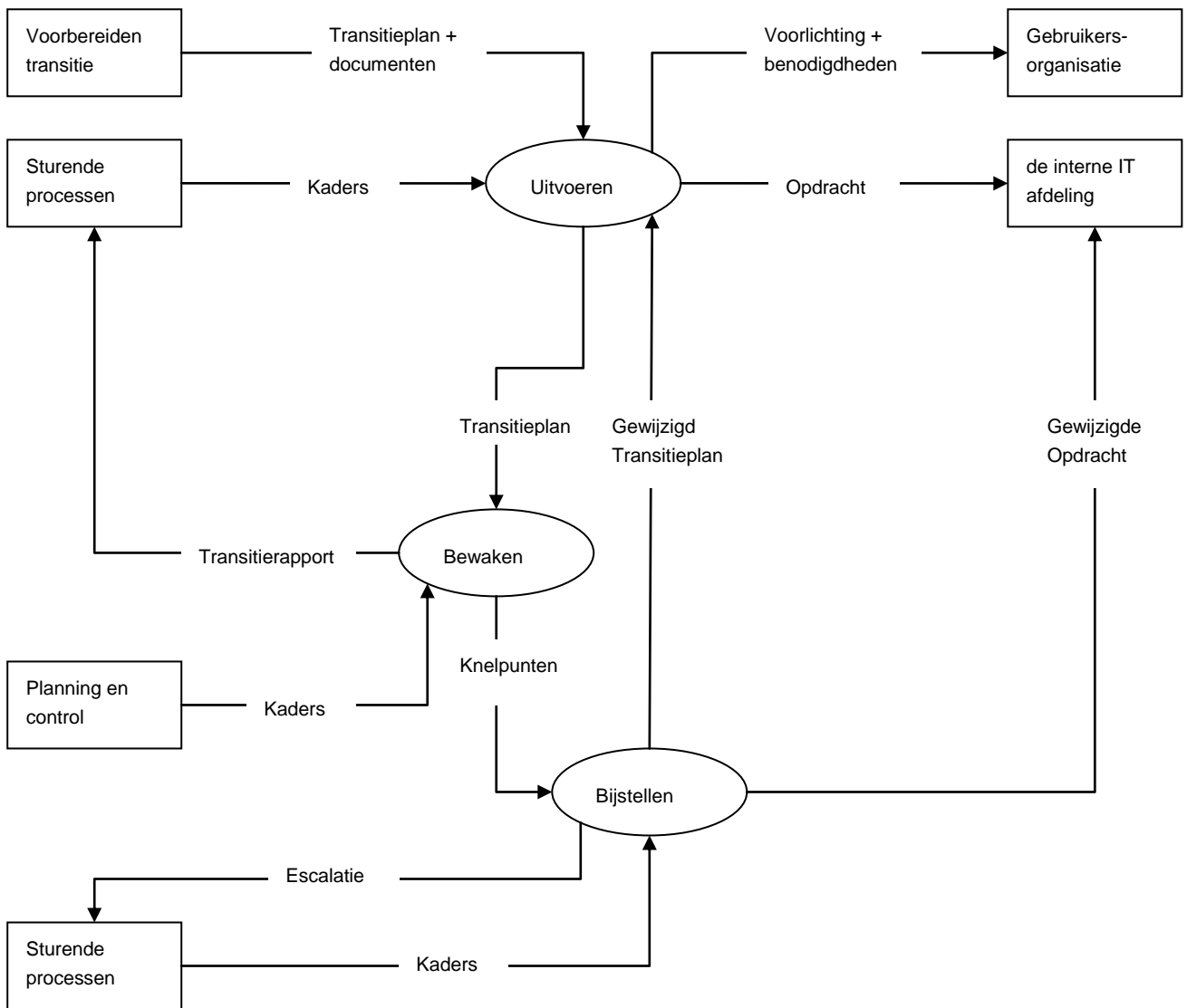
10.4 Reikwijdte

Dit proces heeft betrekking op het de daadwerkelijke transitie.
Het proces Transitie omvat de uitvoering van de activiteiten zoals beschreven in het transitieplan vanuit het proces *Voorbereiden transitie*.

10.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces is opleveren van Gewijzigde informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie, en indien gewenst een Transitierapport.

10.6 Processchema Transitie



10.7 Proces Beschrijving Transitie

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Uitvoeren	gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Vorbereiden transitie	Transitieplan en documenten	<p>Binnen dit (sub)proces worden de activiteiten uit het transitieplan (afkomstig uit <i>Vorbereiden transitie</i>) uitgevoerd. Deze activiteiten worden uitgevoerd binnen de kaders zoals gesteld door de <i>sturende processen</i> (zoals budget). Vanuit <i>vorbereiden transitie</i> worden documenten aangeleverd (zoals handleidingen). In <i>uitvoeren</i> worden deze documenten beschikbaar gemaakt voor de gebruikersorganisatie.</p> <p>Bij de activiteiten kan gedacht worden aan bijvoorbeeld distributie van benodigde handleidingen en procedures en aan gegevensconversie. De handmatige gegevensconversie wordt door Functioneel beheer uitgevoerd tijdens transitie. Voor de geautomatiseerde gegevensconversie wordt de opdracht verstrekt aan de interne IT afdeling. In beide gevallen is functioneel beheer verantwoordelijk voor de controle op de resultaten.</p> <p>de interne IT afdeling krijgt vanuit dit (sub)proces de opdracht de activiteiten betreffende de geautomatiseerde informatievoorziening uit te voeren. De gebruikersorganisatie zal worden voorgelicht en er wordt afgesproken wat zij dienen te doen (denk hierbij bijvoorbeeld aan het verwijderen van oude formulieren uit handboeken).</p> <p>De uitvoering van het transitieplan wordt gecommuniceerd met <i>Bewaken</i>. Dit (sub)proces zal de uitvoering bewaken en eventueel een aanpassing maken op het transitieplan.</p>	Transitieplan	Bewaken
Sturende processen	Kaders		Opdracht	de interne IT afdeling
Bijstellen	Gewijzigd Transitieplan		Voorlichting + benodigdheden	Gebruikersorganisatie

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bewaken	Gegevensstroom	(Sub)Proces/ gegevens verzameling
Uitvoeren	Transitieplan	<p>Binnen dit (sub)proces worden de kaders en het transitieplan bewaakt. De activiteiten welke in <i>uitvoeren</i> worden uitgevoerd moeten voldoen aan het transitieplan en de kaders .</p> <p>De kaders komen uit <i>Planning en control</i> en bevatten bijvoorbeeld informatie over de beschikbare mensen en middelen betreffende de uit te voeren wijziging.</p> <p>Mochten er afwijkingen optreden, of het vermoeden bestaat dat deze op gaan treden dan worden de knelpunten doorgegeven aan het (sub)proces <i>Bijstellen</i>. Ook zal er een terugkoppeling plaatsvinden naar de sturende processen. Deze terugkoppeling vindt plaats door het beschikbaar stellen van het transitierapport (Dit is een rapport met het inzicht in de status en voortgang van de uitvoering van de transitie en de eventuele knelpunten).</p>	Knelpunten	Bijstellen
Planning en control	Kaders		transitierapport	Sturende processen

(Sub)Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bijstellen	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Knelpunten	Bewaken	<p>Naar aanleiding van de gesignaleerde knelpunten (aangeleverd door <i>bewaken</i>) worden binnen <i>bijstellen</i> aanvullende maatregelen genomen. Indien de kaders aangepast moeten worden zal geëscaleerd worden naar de sturende processen (de processen welke verantwoordelijk zijn voor de aan te passen kaders). De sturende processen kunnen de kaders voor deze wijziging aanpassen (bijvoorbeeld het budget verhogen of meerdere mensen beschikbaar stellen) zodat het transitieplan aangepast kan worden. Het aangepaste transitieplan wordt aan <i>uitvoeren</i> beschikbaar gesteld.</p> <p>Het aanpassen van het transitieplan kan ook leiden tot een aanpassing in het deel betreffende de geautomatiseerde informatievoorziening. In dit geval zal de opdracht aan de interne IT afdeling worden aangepast en krijgt de interne IT afdeling een gewijzigde opdracht..</p>	Gewijzigd transitieplan	Uitvoeren
Kaders	Sturende processen		Gewijzigde opdracht	de interne IT afdeling

11 Definities

Beheer bedrijfsinformatie

Eén van de processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. *Beheer bedrijfsinformatie* zorgt voor correcte inhoud van de informatievoorziening, de gegevens en de verwerkingen. Het gaat hierbij om zowel de gegevens als de gegevensdefinities. Het centrale aandachtspunt binnen beheer bedrijfsinformatie is de operationele, logische informatie binnen de informatievoorziening.

Behoeft management

Eén van de sturende processen binnen BiSL. Behoeft management draagt zorg dat de bedrijfsprocessen van een organisatie worden ingevuld of ondersteund door een adequate informatievoorziening en functioneel beheerorganisatie.

Bepalen bedrijfsproces ontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen bedrijfsproces ontwikkelingen* brengt de ontwikkelingen op langere termijn binnen de organisatie en de bedrijfsprocessen in kaart, zodat over langere termijn de bedrijfsprocessen op een efficiënte, afgestemde en evenwichtige wijze worden ondersteund door informatievoorziening.

Bepalen ketenontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen ketenontwikkelingen* brengt de ontwikkelingen in kaart op het terrein van informatisering over organisaties heen en vertaalt deze ontwikkelingen naar gevolgen voor de inhoud van de informatievoorziening voor de eigen organisatie, zodat op langere termijn de bedrijfsprocessen aansluiten op de omgeving en worden ondersteund door een effectieve, efficiënte en met de ketenpartners afgestemde informatievoorziening.

Bepalen technologie ontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen technologieontwikkeling* brengen de relevante technologische ontwikkelingen in kaart en bepaalt de impact op de organisatie en de totale informatievoorziening, opdat optimale inzet van technologie over langere periode mogelijk wordt.

Business Informatiemanagement

Zie Business Information Management.

Business Information Management

Business informatiemanagement.
Omvat Functioneel Beheer en informatiemanagement.

Het professioneel besturen van de vraag en het vertalen ervan naar behoeften aan geautomatiseerde informatievoorziening kan alleen maar slagen, als de vraagorganisatie en de aanbodorganisatie ten aanzien van informatievoorziening van elkaar zijn gescheiden. In de praktijk zien we deze splitsing dan ook overal plaatsvinden. Juist het uit elkaar trekken van vraag en aanbod maakt een zakelijke sturing mogelijk.

De vraagzijde wordt ingevuld door **business informatiemanagement**. Keuzes die aan de vraagzijde worden gemaakt, worden door business informatiemanagement ook doorvertaald naar aansturing van de aanbodzijde. Deze wordt verder door de ITorganisatie ingevuld. Business informatiemanagement is daarmee dus geen onderdeel van de IT-organisatie; business informatiemanagement maakt een onlosmakelijk deel uit van de gebruikersorganisatie.

Business Information Service Library

BiSL slaat een brug tussen IT en bedrijfsproces, en tussen functioneel beheerders en informatiemanagers. Het BiSL-procesmodel geeft inzicht in alle hoofdprocessen van hun werkveld, en de relaties tussen de processen. Het biedt aanknopingspunten voor verbetering van de processen, onder meer via 'best practices' en het verschaft een uniforme terminologie. BiSL bevindt zich in het public domain. Dat wil zeggen dat de eigenaar (Stichting ASL BiSL Foundation) het BiSL gedachtegoed voor iedereen beschikbaar stelt en dat het vrij gebruikt mag worden.

In BiSL worden processen beschreven verdeeld over zeven clusters van processen. Deze clusters zijn verdeeld op drie niveaus:

- Uitvoerend niveau
- Sturend niveau
- Richtinggevend niveau

Zie ook hoofdstuk 1 van dit document.

Call

Hetgeen gemeld wordt bij *gebruikersondersteuning*. Dit kunnen meldingen zijn van de volgende typen:

- Verstoring.
- Informatievragen.
- Wijzigingsverzoeken.
- Klachten.

Contractmanagement

Eén van de sturende processen binnen BiSL. *Contractmanagement* vertaalt de eisen vanuit het bedrijfsproces naar afspraken over de dienstverlening door de IT-dienstverleners in het kader van de geautomatiseerde informatievoorziening.

Dossier Afspraken en Procedures

In een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zijn gedetailleerde afspraken en procedures tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgelegd. Beide partijen dienen bij het samenstellen van een DAP een actieve rol te vervullen.

Financieel management

Eén van de sturende processen binnen het BiSL-model. *Financieel management* heeft als doel het maken, onderhouden en bewaken van een vanuit financieel en bedrijfsmatig perspectief kosteneffectieve informatievoorziening en een kosteneffectieve inzet van IT middelen voor ondersteuning en uitvoering van de bedrijfsprocessen van de organisatie.

Functionaliteitenbeheer

Eén van de procesclusters op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Functionaliteitenbeheer zorgt voor het realiseren van gewenste wijzigingen in de geautomatiseerde én niet-geautomatiseerde informatievoorziening.

Functionaliteitenbeheer bevat 4 processen:

- Specificeren
- Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening
- Toetsen en testen
- Voorbereiden transitie

Gebruikers ondersteuning

Eén van de processen op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Gebruikersondersteuning richt zich op het ondersteunen van de eindgebruikers en andere afnemers van informatie uit de geautomatiseerde systemen.

Gebruikersorganisatie

De organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen die door de informatievoorziening worden ondersteund. Deze organisatie omvat zowel de eindgebruikers als het middelmanagement en het hoger management binnen deze organisatie. Een veelgebruikt synoniem voor gebruikersorganisatie is business.

Gebruiksbeheer

Eén van de procesclusters op uitvoerend niveau. *Gebruiksbeheer* omvat 3 processen die er voor zorgen dat er een continue en optimale ondersteuning plaatsvindt bij het dagelijks gebruik van de informatievoorziening door eindgebruikers. Deze processen zijn:

- Gebruikersondersteuning
- Beheer bedrijfsinformatie
- Operationele IT aansturing

Informatie Lifecycle Management

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Lifecycle management* bepaalt de hoofdlijnen van de toekomstige functionaliteit voor een specifiek informatiedomein.

Informatievragen.

Dit zijn verzoeken tot het leveren van informatie, bijvoorbeeld verzoeken tot het verstrekken van overzichten of het aanpassen van gegevens.

Informatie Portfoliomanagement

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Portfoliomanagement* stelt voor de gehele organisatie de contouren vast van de informatievoorziening en bepaalt welke veranderingen daarin nodig en mogelijk zijn.

Informatiecoördinatie

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Informatiecoördinatie* heeft tot doel alle plannen die gevolgen hebben voor de informatievoorziening op een lijn te brengen.

Informatiemanagement

Informatiemanagement wordt binnen het gedachtegoed van BiSL gebruikt als synoniem voor (een deel van) functioneel beheer waarbij met name bedoeld wordt op de richtinggevende processen in het domein van functioneel beheer.

Informatie management & technologie

Afdeling binnen de Nederlandse Spoorwegen welke verantwoordelijk is voor het Technisch beheer en Applicatie Beheer.

Informatievoorziening

Het geheel aan infrastructurele hulpmiddelen, applicaties, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen dat dient tot het aan gebruikers verstrekken van informatie.

Interne IT afdeling

De interne IT afdeling is de afdeling binnen de organisatie welke verantwoordelijk is voor het beheren van de geautomatiseerde oplossingen en dus verantwoordelijk voor de geautomatiseerde informatievoorziening. De interne IT afdeling is ook opdrachtgever voor eventuele externe IT leveranciers.

IT Servicedesk tool

De tool welke binnen de interne IT afdeling gebruikt voor o.a. call registratie. Deze tool biedt medewerkers van de interne IT afdeling middelen om calls te registreren op basis van ITIL.

Kaders en richtlijnen portaal

Verzameling van kaders en richtlijnen waaraan de klanten moeten voldoen. Zo kan een klant bijvoorbeeld een stuk content (i-frame, portlet etc.) leveren voor het portaal. Deze dient te voldoen aan de kaders en richtlijnen zoals in de *kaders en richtlijnen portaal* beschreven.

Ketenpartners management

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL *Ketenpartners management* regelt de relaties met organisaties waarmee de eigen organisatie gegevens uitwisselt.

Klachten

Het betreft hier ontevreden gebruikers waarbij niet direct spraken is van een verstoring in de afgesproken dienstverlening.

Klachtenafhandeling

Dit is de manier hoe klachten afgehandeld worden. Vaak is er een afdeling "quality management". De diversiteit van de afhandeling van klachten bij diverse organisatie is echter groot. Hier kun je het beste aansluiten op de manier van klachtenafhandeling welke er waarschijnlijk al is.

Leveranciersmanagement

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Leveranciersmanagement* bepaalt hoe de voor realisatie van de informatievoorziening benodigde kennis en expertise worden verkregen.

Niet geautomatiseerde informatievoorziening

Het niet geautomatiseerde deel van hulpmiddelen, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen dat dient tot het aan gebruikers verstrekken van informatie.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan procedures, werkinstructies en handleidingen.

Operationele IT aansturing

Een van de uitvoerende processen binnen BiSL. Operationele IT-aansturing richt zich op het verstrekken van operationele opdrachten aan de IT-dienstverlener binnen de vanuit contracten gestelde kaders.

Opstellen informatiestrategie

Dit cluster van processen op richtinggevend richt zich op de toekomst van de informatievoorziening binnen de organisatie. Dit cluster zal de aansluiting tussen de huidige informatievoorziening en de bedrijfsprocessen.

Dit cluster bestaat uit vijf processen:

- Bepalen ketenontwikkelingen
- Bepalen technologieontwikkelingen
- Bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen
- Informatie lifecycle management
- Informatie portfolio management

Opstellen IV organisatie strategie

Dit cluster van processen op richtinggevend niveau definieert op welke wijze de uitvoering van en de besluitvorming over de informatievoorziening wordt georganiseerd.

Dit cluster bestaat uit vier processen:

- Leveranciersmanagement
- Relatiemanagement gebruikersorganisatie
- Strategie inrichting IV functie
- Ketenpartner management

Planning en control

Een van de sturende processen binnen BiSL. *Planning en control* richt zich op het bewaken en sturen van de aspecten tijd en capaciteit voor de informatievoorziening en veranderingen in de informatievoorziening.

Relatiemanagement gebruikersorganisatie

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Relatiemanagement gebruikersorganisatie* volgt ontwikkelingen in de besturing en inrichting van de business en vertaalt deze naar gevolgen voor besturing en inrichting van de informatievoorziening en geeft de communicatiekanalen tussen business en functioneel beheer vorm.

Release

Een nieuwe versie van (een deel van) de functionaliteit waarin een verzameling van de in het proces *wijzigingenbeheer* goedgekeurde wijzigingsverzoeken als een samen-hangend geheel wordt ontworpen, gerealiseerd, getest en ingevoerd.

Release overzicht

De verzameling van alle relevante informatie betreffende een release. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de status, testrapportage, geaccordeerde specificaties en transitieplan. Deze verzameling is met name belangrijk voor het proces *Wijzigingenbeheer* welke verantwoordelijk is voor alle releases.

Request for Change (RfC)

Een verzoek tot aanpassing. Dit is een document dat een aanvraag bevat voor een aanpassing van of aan een systeem wat ingediend wordt bij de interne IT afdeling. Een RfC is van groot belang voor het change management proces (uit ITIL).

Request for Information

Verzoek tot het leveren van informatie. Ook wel informatie verzoek

Richtinggevende processen

De richtinggevende processen zijn gericht op de lange termijn. Hier wordt bepaald hoe de informatievoorziening er op lange termijn uit moet gaan zien en hoe de sturing op de informatievoorziening georganiseerd moet worden.

De richtinggevende processen bestaan uit drie clusters van processen:

- Opstellen IV organisatie strategie
- Opstellen informatie strategie
- Verbindende processen op richtinggevend niveau

Service Level Agreement (SLA)

Een Service level agreement (SLA) is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product.

Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.

Specificaties

De functionele eisen waaraan de gewijzigde of nieuwe informatievoorziening moet gaan voldoen. Het gaat hier om de specificaties waaraan functioneel moet worden voldaan, en dus geen IT (technische of applicatieve) specificaties.

Specificeren

Een van de uitvoerende processen binnen het BiSL-model. Het proces *specificeren* draagt zorg voor het definiëren en laten accorderen van de functionele eisen waaraan de gewijzigde of nieuwe informatievoorziening moet gaan voldoen.

Strategie inrichting IV functie

Een van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Strategie inrichting IV-functie* houdt zich bezig met het vormgeven van de uiteindelijke inhoud, structuur en communicatie van de organisaties of organisatieonderdelen die de informatievoorziening vorm en inhoud geven.

Sturende processen

De sturende processen houden zich bezig met kosten, opbrengsten, planningen. En kwaliteit van de informatievoorziening en met de afspraken met de IT leverancier (in dit document is dit de interne IT afdeling)

Er zijn 4 sturende processen:

- Planning en control
- Financieel management
- Behoeft management
- Contract management

Toetsen en testen

Een van de uitvoerende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. *Toetsen en testen* richt zich op het waarborgen van een risicoloze invoering van een wijziging in de informatievoorziening.

Transitie

Eén van de verbindende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. Transitie richt zich op een gecontroleerde overgang naar een gewijzigde werksituatie naar aanleiding van veranderingen in de informatievoorziening.

Transitieplan

Dit plan voor de transitie vormt voor het proces *transitie* de leidraad.

Transitierapport

Dit is een rapport met het inzicht in de status en voortgang van de uitvoering van de transitie en de eventuele knelpunten.

Uitvoerende processen

De uitvoerende processen zijn gericht op het dagelijks gebruik van de informatievoorziening en het vormgeven en realiseren aanpassingen in de informatievoorziening.

De uitvoeren processen bestaan uit drie clusters van processen:

- Gebruiksbeheer
- Functionaliteitenbeheer
- Verbindende processen op uitvoeren niveau

Verbindende processen

Er zijn in BiSL 2 clusters van verbindende processen.

- Verbindende processen op uitvoerend niveau
- Verbindende processen op richtinggevend niveau

Verbindende processen op richtinggevend niveau

Dit cluster van verbindende processen is verantwoordelijk voor de koppeling tussen inhoud en organisatie. Dit cluster bestaat uit 1 proces:

- Informatiecoördinatie

Verbindende processen op uitvoerend niveau

De verbindende processen op uitvoerend niveau hebben twee hoofddoelen. Ten eerste het besluiten welke veranderingen aan de informatievoorziening moeten worden doorgevoerd en ten tweede de doorvoering. Dit cluster bestaat uit twee processen:

- Wijzigingenbeheer
- Transitie

Verstoring.

Er is sprake van een verstoring als iets niet werkt volgens de specificaties. In de meeste gevallen werkt het nu anders dan voorheen.

Vorbereiden transitie

Eén van de verbindende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Vorbereiden transitie houdt zich bezig met de voorbereiding van de feitelijke ingebruikname.

Wijzigingsverzoeken.

Dit zijn verzoeken tot het wijzigen van content of het wijzigen of toevoegen van functionaliteit.

12 Gebruikte afkortingen

BiSL= Business Information Service Library

DAP= Dossier Afspraken en Procedures

GO= Gebruikersorganisatie

IT Servicedesk tool= De tool welke de IT afdeling gebruikt voor call registratie en afhandeling

NGIV= Niet geautomatiseerde informatievoorziening

RAV= Rapportage Akkoord verklaring

RfC= Request for Change

RfI= Request for Information

SLA= Service Level Agreement

T&T- Toetsen en Testen

TD= Transitiedocumentatie

TestR= test rapportage