

## Opstellen IV-organisatiestrategie

- LEVERANCIERSMANAGEMENT
  - opstellen leveranciersbeleid
  - evalueren en selecteren leveranciers
  - beheren relaties met leveranciers
- RELATIEMANAGEMENT GEBRUIKERSORGANISATIE
  - evalueren relatie met gebruikersorganisatie
  - opstellen relatiebeleid
  - beheren relaties met gebruikersorganisatie
- KETENPARTNERSMANAGEMENT
  - in kaart brengen functioneren bestaande ketens
  - onderkennen gewenste veranderingen
  - opstellen ketenpartnerbeleid
- inspelen en reageren op ontwikkelingen in de keten
- STRATEGIE INRICHTING IV-FUNCTIE
  - beoordelen functioneren bestaande IV-organisatie
  - bepalen beleid, missie, richting IV
- vormgeven en aanpassen processen, werkwijzen, standaarden, overlegstructuren (op hoofdlijnen)
- bewaken en sturen op gemaakte afspraken

## Sturende processen

- PLANNING EN CONTROL
  - plannen werkzaamheden en human resources
  - bewaken en bijstellen planningen
  - evalueren resultaten
- FINANCIEEL MANAGEMENT
  - budgetteren
  - plannen kosten en baten
  - bewaken kosten - bijstellen budgetten
  - evalueren cijfers en proces
- BEHOEFTEMANAGEMENT
  - bepalen benodigde kwaliteit IV en behoefte aan IV
  - bewaken resultaten veranderingstrajecten
  - monitoren aansluiting IV en bedrijfsproces
  - monitoren gebruik en functioneren IV
- CONTRACTMANAGEMENT
  - vaststellen diensten, afspraken, procedures, service levels met ICT
  - bewaken ICT-dienstverlening en communicatie
  - evalueren aansluiting diensten op behoeften bedrijfsproces

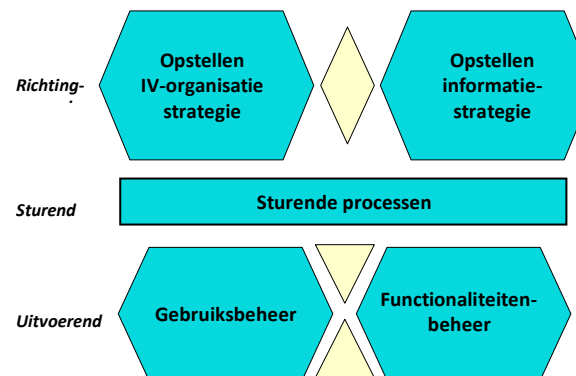
## Opstellen informatiestrategie

- BEPALEN KETENONTWIKKELINGEN
  - inventariseren wensen van en ontwikkelingen bij ketenpartners
  - in kaart brengen informatiestromen en bestaande infrastructuur
  - bepalen impact voor informatievoorziening (IV)
- BEPALEN BEDRIJFSPROCESONTWIKKELINGEN
  - inventariseren relevante ontwikkelingen in bedrijfsproces en beleid
  - bepalen impact voor informatievoorziening
- BEPALEN TECHNOLOGIEONTWIKKELINGEN
  - inventariseren gebruik van en ontwikkelingen in technologie
  - bepalen impact voor informatievoorziening
- INFORMATIE LIFE CYCLE MANAGEMENT
  - inventariseren veranderingsbehoeften vanuit huidige situatie, omgeving en beleid
  - opstellen veranderingsscenario
  - afstemmen / bijstellen scenario met omgeving
- INFORMATIE PORTFOLIO MANAGEMENT
  - inventariseren veranderingsbehoeften vanuit huidige situatie, omgeving en beleid
  - maken overkoepelende afwegingen voor portfolio, architectuur, standaarden
  - voorstellen scenario's
  - afstemmen / bijstellen scenario met omgeving

## Gebruiksbeheer

- GEBRUIKERSONDERSTEUNING
  - registreren en afhandelen calls
  - communiceren met gebruikers over veranderingen
  - verzorgen gebruikeroverleggen
  - rapporteren over calls en call-afhandeling
  - bijhouden informatie over de gebruikers
- BEHEER BEDRIJFSINFORMATIE
  - bewaken/controleren gegevensintegriteit en -correctheid
  - beheren (bedrijfs)gegevensmodel
- informer en rapporteren over bedrijfs- en stuurgegevens
- wijzigen (stuur)gegevens
- controleren correcte doorvoering wijzigingen in gegevens
- OPERATIONELE IT-AANSTURING
  - verstrekken operationele opdrachten aan ICT (bestellen PC, aanvragen
  - incidentele verwerking)
  - vaststellen behoeften
  - beoordelen voorstellen van ICT
  - bewaken en controleren ICT dienstverlening
  - evalueren opdrachten

## BiSL-framework



## Verbindende processen

- INFORMATIECOÖRDINATIE
  - onderling afstemmen beleidsplannen
  - bepalen verantwoordelijkheden t.a.v. beleid en sturing
- WIJZIGINGENBEHEER
  - inventariseren en registreren wijzigingen / wijzigingsverzoeken
  - beoordelen van en besluiten over wijzigingsverzoeken
  - bewaken uitvoering van wijzigingen
  - bijstellen uitvoering of kaders van de wijzigingen
- TRANSITIE
  - uitvoeren transitieplan (conversie, distributie, communicatie)
  - bewaken volledigheid voorbereiding en uitvoering
  - signaleren knelpunten
  - nemen maatregelen naar aanleiding van knelpunten

## Functionaliteitenbeheer

- SPECIFICEREN
  - bepalen veranderingsbehoefte (aanleiding, doel, randvoorwaarden)
  - bepalen impact, omvang, oplossingsruimte
  - bepalen oplossingsrichting
  - validatie oplossing
- VORMGEVEN NIET GEAUTOMATISEERDE IV
  - bepalen doel, randvoorwaarden, uitgangspunten
  - bepalen oplossingsrichting
- bepalen relatie met geautomatiseerde informatievoorziening
- uitwerken niet-geautomatiseerde IV-proces
- vastleggen nieuwe werkproces
- VOORBEREIDEN TRANSITIE
  - opstellen implementatieplan
  - implementeren ICT hulpmiddelen en afspraken
  - implementeren in gebruikers- en FB-organisatie
  - opstellen transitieplan
- TOETSEN EN TESTEN
  - voorbereiden toetsen en testen
  - uitvoeren acceptatietest functionaliteit ICT oplossing
  - uitvoeren test op volledigheid en aansluiting op AO
  - toetsen uitvoering implementatieplan
  - bepalen impact testresultaten