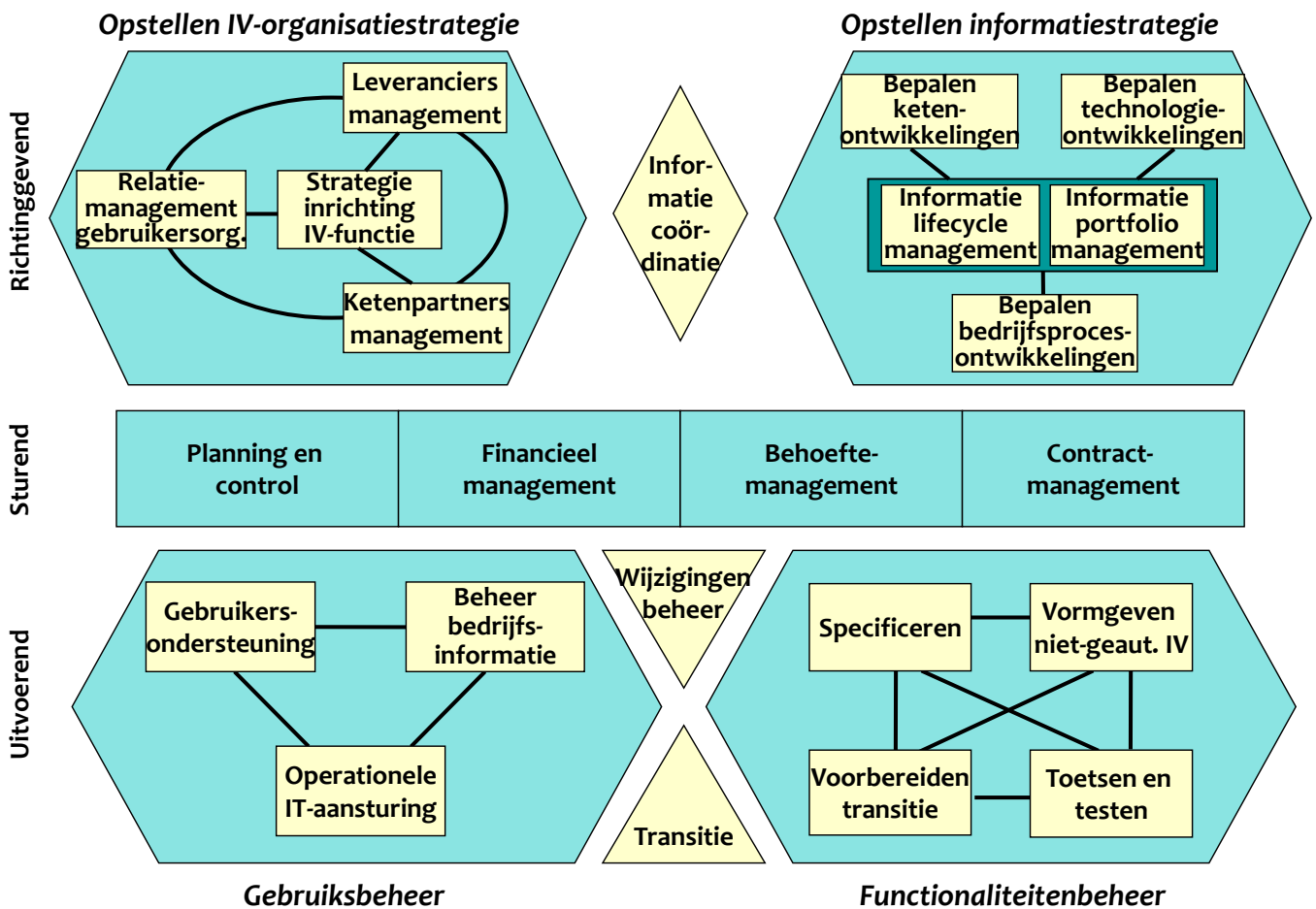


Uittreksel BiSL®

Business Information Services Library



BiSL-procesmodel (Business Information Services Library)

1. Inleidingⁱ

- Informatievoorziening (IV) wordt steeds belangrijker en het belang van business informatiemanagement (BIM) (operationeel functioneel beheer (FB) plus informatiemanagement (IM)) neemt toe.
- Bij outsourcing van IT is het cruciaal om grip te houden, professioneel BIM is daarbij essentieel.
- Organisaties hebben uiteenlopende wensen en eisen, BIM treedt daarbij als aanspreekpunt en opdrachtgever op.
- Professioneel BIM kan adequaat inspelen op snelveranderende organisaties (met o.a. een korte(re) time-to-market).
- Integratie en koppeling van operationele beheerprocessen aan het beleid is randvoorwaardelijk voor effectieve en efficiënte IV.
- BiSL biedt alle handvatten voor adequate invulling van BIM (FB en IM).

2. Plaats en boodschappen van BiSL

- BIM opereert niet alleen maar heeft nauwe relaties met applicatiemanagement (AM) en IT-infrastructuurmanagement (ITIM).
- BIM maakt deel uit van de gebruikersorganisatie.
- BIM is de portefeuillehouder IV voor het bedrijfsproces.
- BIM fungeert als opdrachtgever (de vraagkant) van AM en ITIM (de aanbod- of leverancierskant).

3. Het BiSL-framework

- Om BIM (FB en IM) goed te kunnen uitvoeren moeten er uitvoerende, sturende en richtinggevende processen worden uitgevoerd.
- Deze processen zijn onderverdeeld in zeven clusters:
 - Gebruiksbeheer
 - Functionaliteitenbeheer
 - Verbindende processen op uitvoerend niveau
 - Sturende processen
 - Opstellen informatiestrategie
 - Opstellen IV-organisatiestrategie
 - Verbindend proces op richtinggevend niveau - Informatiecoördinatie

4. Gebruiksbeheer – de dagelijkse beheerprocessen

- *Wordt de operationele informatievoorziening goed gebruikt en aangestuurd?*
- De gebruikers van IV moeten worden ondersteund bij het gebruik. Hiervoor zijn beheerprocessen noodzakelijk.
- De beheerprocessen binnen BiSL hebben betrekking op de ondersteuning bij het gebruik, het beheer van bedrijfsinformatie en de operationele IT-aansturing.
- De beheerprocessen binnen BiSL hebben overeenkomsten met processen binnen ASL[®] en ITIL[®] maar hebben door hun gebruikersperspectief een andere invulling en focus.
- Wel zijn er relaties naar processen binnen ASL en ITIL omdat er sterke afhankelijkheden zijn.

Gebruikersondersteuning: richt zich op het gebruik van en het functioneren van de IV in de dagelijkse praktijk met als doelstelling dat de gebruikers optimaal kunnen werken met de bestaande IV.

<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikers • IT-middelen • inhoud van het informatiesysteem 	<p>Activiteiten</p> <p><i>Call-registratie en -afhandeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • aannemen en registreren v.e. call (informatievragen, opdrachten, wensen, klachten en verstoringen; ook wel incidenten genoemd) • beoordelen van een call en doorspelen naar andere processen van BIM of naar
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Uittreksel BiSL (Business Information Services Library)

<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • afgehandelde calls plus doorgegeven wijzigingsverzoeken en 2e lijns-calls • communicatie met gebruikersorganisatie • rapportage t.b.v. sturende processen 	<p>AM of ITIM</p> <ul style="list-style-type: none"> • beantwoorden en afhandeling van een call • terugkoppelen van de status van een afgehandelde call • afsluiten van een call <p><i>Gebruikerscommunicatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • informeren van de gebruikers over veranderingen, releases, wijzigingen van gegevens of inzet van IT-middelen • verzorgen en openstellen van communicatiekanalen zoals nieuwsbrieven en intranet/internet • verzorgen van gebruikeroverleggen enz. <p><i>Call-rapportage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • opstellen van rapportages over de afhandeling met inzicht in aantallen, percentage opgelost, aard, tijdsbesteding enz.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beheer bedrijfsinformatie: staat voor een correcte opzet en inhoud van de gegevens in de IV.	
<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedrijfsinformatie <ul style="list-style-type: none"> ○ bedrijfsgegevens ○ stuurgegevens • geautomatiseerde IV • handmatig geadmistreerde gegevens • bedrijfsinformatiemodel 	<p>Activiteiten</p> <p><i>Bewaken/controleren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • inhoudelijk controleren van de gegevens in de IV • uitvoeren van controleslagen, controlebewerkingen • bewaken van de integriteit (oa constraints) en correctheid van gegevens <p><i>Informeren en rapporteren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • verstrekken van informatie over gegevens, gegevensdefinities, stuurparameters enz. • periodiek verzorgen van overzichten en rapportages met daarin gegevenskwaliteit, stuurparameters, wijzigingen enz. • ad hoc gegevensverstrekkingen <p><i>Wijzigen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • wijzigen van stuurgegevens en gewone gegevens n.a.v. vragen, veranderingen, wijzigingen of knelpunten of verstoringen • controleren van de correcte doorvoering ervan
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • informatiemodel • inhoudelijk correcte gegevens • informatieverstrekkingen 	

Operationele IT-aansturing: geeft opdrachten aan de interne en/of externe IT-dienstverleners en bewaakt de werking van de IT en van de IT-dienstverleners.	
<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • geleverde producten • opdrachten aan leveranciers • afgesproken diensten <p>(binnen de kaders v/d SLA's, die zijn/worden ingevuld door Contractmanagement)</p>	<p>Activiteiten</p> <p><i>Verstrekken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • verstrekken van opdrachten zoals het bestellen van een PC, installeren van een pakket, laten uitvoeren van een incidentele verwerking, wijzigen van verwerkingen <p><i>Plannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • vooraf vaststellen van behoeften of eisen, verkrijgen en verschaffen van inzicht in de operationele ontwikkelingen binnen bedrijfsprocessen • onderzoeken van getallen t.a.v. ontwikkelingen/behoeften <p><i>Bewaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • controleren van de geleverde dienstverlening
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • opdrachten • behoefteplanning 	
<p>Aspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid • capaciteit • continuïteit 	

5. Functionaliteitenbeheer – onderhoud en vernieuwing

- *Hoe gaat de informatievoorziening er straks uitzien?*
- Organisaties opereren in een continu veranderende omgeving en zijn ook zelf aan verandering onderhevig.
- Omdat organisaties veranderen zal ook de IV regelmatig moeten worden aangepast.
- Dit cluster draagt zorg voor de uitwerking en verandering van de gewenste wijzigingen in de IV.
- Deze processen hebben sterke afhankelijkheden met de onderhouds- en vernieuwingsprocessen binnen ASL en ITIL.

Specificeren: vertalen van gewenste veranderingen in de functionaliteit naar inhoudelijke en niet inhoudelijke oplossingsrichtingen voor de geautomatiseerde IV.	
<p>Onderwerpen</p> <p><i>Specificaties</i></p>	<p>Activiteiten</p> <p><i>Behoeft bepalen</i></p>

Uittreksel BiSL (Business Information Services Library)

<ul style="list-style-type: none"> • logische beschrijvingen v/d gewenste werking van de IV (requirements, business usecases, functionele eisen) • eventuele eisen t.a.v. de inpassing van deze IV in de omgeving (interfaces) • aanvullende eisen t.a.v. het gebruik van IV, bijv. t.a.v. performance, beschikbaarheid, betrouwbaarheid (niet-functionele eisen) <p><i>Behoefte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • aanleidingen voor de verandering en inzicht in de bestaande situatie • doelen die met de wijziging bereikt moeten worden • randvoorwaarden waarbinnen de verandering moet plaatsvinden <p><i>Oplossing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • oplossingsruimte in de organisatie en IV waarbinnen de wijziging gerealiseerd moet worden • IT-vereisten/specificaties: inhoudelijke eisen en randvoorwaarden • IT-oplossing die door de IT-leverancier wordt aanbevolen <p><i>Validatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • impact gebruikersorganisatie mbt infrastructuur, werkwijze en opleiding • validatie en accorderen van specificaties 	<ul style="list-style-type: none"> • duidelijk krijgen van de aanleiding • duidelijk krijgen van het precieze doel • duidelijk krijgen van de randvoorwaarden <p><i>Oplossingsrichting bepalen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bepalen van de impact voor de IV, de omvang van de wijziging en de oplossingsruimte • aangeven van de (functionele) behoeften aan de geautomatiseerde IV • laten uitvoeren van een impactanalyse • kiezen tussen oplossingsrichtingen die door de IT-leverancier zijn aangedragen <p><i>Validatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bespreken oplossing met de gebruikersorganisatie en gevolgen vaststellen • beoordelen in hoeverre de oplossing de wijzigingsbehoefte afdekt • valideren oplossing naar uiteindelijke doelen, aanleiding en randvoorwaarden • toetsen van het functioneel ontwerp van applicatiebeheer
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • vooronderzoek en informatieanalyse • specificaties 	

Vormgeven niet-geautomatiseerde IV: scheppen van een eenduidige en afgestemde werkwijze voor de informatieverwerkende activiteiten binnen het bedrijfsproces, met daarbij gebruik van de geautomatiseerde IV.

<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikershandleiding voor de geautomatiseerde IV • procedures en richtlijnen voor uitvoering van de IV • ondersteunende en aanvullende hulpmiddelen zoals formulieren en administraties 	<p>Activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • bepalen doel, randvoorwaarden, uitgangspunten en globale oplossingsrichting • bepalen relatie met geautomatiseerde IV • uitwerken niet-geautomatiseerde IV • vastleggen nieuwe werkproces
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschrijving oplossingsrichting niet-geautomatiseerde IV • documenten niet-geautomatiseerde IV (gebruikershandleidingen, procedures, werkinstructies, opzet voor formulieren, etc.) 	

Toetsen en testen: zorg dragen dat de verandering vlekkeloos in de organisatie wordt doorgevoerd gebruikte instrumenten, hulpmiddelen en andere ondersteuningsvormen correct werken.

<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • geautomatiseerde IV • procedures en werkwijzen • transitieplan • gebruikersorganisatie 	<p>Activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • voorbereiden van de acceptatietest • uitvoeren van de acceptatietest • uitvoeren van de test op volledigheid en aansluiting van de AO • borgen van het implementatieplan • bepalen impact van de testresultaten
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • testaanpak en -opzet • test- en toetsresultaten • decharge 	

Voorbereiden transitie: zorgt voor een probleemloze ingebruikname van de nieuwe of gewijzigde functionaliteit.	
<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruikersorganisatie en gebruikers • BIM-organisatie en gegevens • IT-dienstverlening en geautomatiseerde IV 	<p>Activiteiten</p> <p><i>Plannen <u>voorbereiden</u> transitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • opstellen implementatieplan (o.a. voor maken/geven van opleidingen) <p><i>Uitvoering voorbereiding transitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • implementatie van IT • implementatie in de gebruikersorganisatie • implementatie IV en BIM <p><i>Plannen <u>transitie</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> • opstellen transitieplan; bijv. mbt <ul style="list-style-type: none"> ▪ de uitvoering ▪ IT-hulpmiddelen en -afspraken ▪ escalatie ▪ conversie
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • plannen • beheer- en gebruikersorganisatie 	

6. De verbindende processen – uitvoerend niveau

- *Waarom en hoe veranderen we de informatievoorziening?*
- De processen binnen gebruiksbeheer en functionaliteitenbeheer moeten op elkaar worden afgestemd.
- Hiervoor zijn verbindende processen gedefinieerd, te weten Wijzigingenbeheer en Transitie.
- De processen zijn essentieel voor een goede doorvoering van wijzigingen en hebben een nauwe relatie met de overeenkomstige processen binnen ASL en ITIL.

Wijzigingenbeheer: komen tot de juiste besluiten over het aanbrengen van wijzigingen of vernieuwingen in de IV.	
<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • wijzigingen • administreren en beslissen • kenmerken van een wijziging <ul style="list-style-type: none"> ○ aanleiding ○ doelgroep ○ prioriteit ○ impact ○ kosten/baten ○ gewenste oplevertermijn 	<p>Activiteiten</p> <p><i>Inventariseren/registreren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • aannemen en registreren van een gewenste wijziging • invullen en verzamelen van informatie over de kenmerken van een wijziging • bewaken van tijdige besluitvorming • terugkoppeling van de status en het besluit over de gewenste wijziging <p><i>Beoordelen en besluiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • analyseren op noodzaak en urgentie • nadere uitwerken laten maken t.b.v. een impactanalyse (proces Specificatie) • bepalen van de impact op andere bedrijfsprocessen, andere organisaties en de eigen BIM-activiteiten <ul style="list-style-type: none"> • besluiten of de gewenste wijziging daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden • inplannen van de wijziging in de tijd en eventueel samenvoegen van verschillende veranderingsbehoeften in een wijzigingsronde • herformuleren van een wijzigingsopdracht op basis van de nadere uitwerking, de resultaten van de impactanalyse en de opgestelde planning <p><i>Bewaken en bijstellen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • wijzigingenadministratie • besluitvorming over wijzigingsvoorstellen 	

Transitie: daadwerkelijk effectueren van de verandering die tot dan toe in andere processen is voorbereid.	
<p>Onderwerpen</p> <ul style="list-style-type: none"> • transitieplan • gegevens • gebruikers • geautomatiseerde IV • gebruikersorganisatie • BIM-organisatie • IT-dienstverlening 	<p>Activiteiten</p> <p><i>Uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • communiceren • aansturen en verstrekken van opdrachten aan IT-leveranciers • (doen) uitvoeren van gegevensconversies • distribueren van benodigde materialen en procedures <p><i>Bewaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bewaken of voor alle onderkende objecten alle voorbereidende werkzaamheden juist en volledig zijn uitgevoerd en afgerond

Resultaten <ul style="list-style-type: none"> • gewijzigde IV • transitierapport 	<ul style="list-style-type: none"> • terugkoppelen over de voortgang van de transitie • registreren en doorgeven van eventuele knelpunten Bijstellen <ul style="list-style-type: none"> • (laten) uitvoeren extra conversie-activiteiten • (laten) schrijven extra documentatie • verzorgen aanvullende kennisoverdracht • verlenen nazorg (beslissen over / opdracht geven tot) • verstrekken aangepaste opdracht naar de IT-leverancier
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. De sturende processen

- *Hoe sturen we de informatievoorziening?*
- De onderwerpen van sturing zijn geld, tijd, kwaliteit en afspraken.
- Binnen elk van de sturende processen wordt een drietal belangrijke activiteiten uitgevoerd: plannen, controleren en evalueren.
- De grote valkuil bij het inrichten en uitvoeren van de sturende processen is dat enkel wordt gericht op sturing van de IT-leverancier.
- De primaire focus ligt echter op de eigen organisatie, de business en het bedrijfsproces.
- Resultaatafspraken met IT-leveranciers zijn noodzakelijk. Deze geven de functioneel beheerders de ruimte om naar de eigen organisatie te kijken om vanuit functioneel oogpunt de werkwijzen en behoeften te onderkennen.
- De sturende processen vormen de schakel tussen de strategische en operationele processen.

Planning en control: het plannen, bewaken en bijsturen van de activiteiten van de organisatie, gericht op tijdige realisatie van de IV met een optimale inzet van capaciteit.

Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • tijdslijnen en te reserveren capaciteit voor het doorvoeren van veranderingen voor de gebruikers • capaciteit en beschikbaarheid van BIM om veranderingen te realiseren en om de bestaande IV op de juiste momenten te laten functioneren • beschikbare capaciteit van het lijnmanagement v/d gebruikersorganisatie • mogelijkheden en termijnen die leveranciers kunnen realiseren 	Activiteiten <p><i>Plannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • bepalen van noodzakelijke capaciteit • inplannen van noodzakelijke capaciteit • bepalen van de benodigde tijdslijnen • onderkennen van risico's en te nemen maatregelen • toewijzen van capaciteit t.b.v. verandering • afstemmen met overige sturende processen <p><i>Controleren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • controleren van de beschikbaarheid • bewaken van de bestede uren • bewaken van de voortgang/tijdslijnen <p><i>Evalueren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • evalueren van de resultaten • onderkennen van problemen • vastleggen van afwijkingen en nemen van maatregelen
Resultaten <ul style="list-style-type: none"> • jaarplan IV • jaarplan BIM • plannings- en inzetoverzicht • voortgangsrapportages en kengetallen 	

Financieel management: maken, onderhouden en bewaken van een kosteneffectieve IV en een kosteneffectieve inzet van IT-middelen voor ondersteuning en uitvoering van de bedrijfsprocessen.

Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • business case voor de IV • marktconformiteit van de IT-dienstverlening • financieringsmodel 	Activiteiten <p><i>Plannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • maken van plan t.a.v. kosten van de IV • maken van een plan voor de kosten van veranderingen in de IV • bepalen en inplannen van de benodigde budgetten • plannen van de baten • onderkennen van de risico's en te nemen maatregelen • plannen van de benodigde financiële middelen aan de hand van impactanalyses van de IT-leverancier • toewijzen van financiële middelen
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Uittreksel BiSL (Business Information Services Library)

Resultaat <ul style="list-style-type: none"> • jaarplan IV • budgetten • jaarplan BIM • begrotingsoverzicht en factuuroverzicht • evaluatie en kengetallen 	<ul style="list-style-type: none"> • afstemmen met Planning & control, Behoeftemanagement en Contractmanagement <p><i>Controleren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • volgen van de kosten • bijstellen van de budgetten • onderhandelen met de leverancier <p><i>Evalueren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • evalueren voortgang proces • evalueren contractvorm • evalueren baten
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Behoeftemanagement: zorgdragen dat de bedrijfsprocessen ondersteund worden door een goede IV en BIM-organisatie.	
Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • IV van de bedrijfsproces • geautomatiseerde IV • organisatie de verantwoordelijk is voor de vervulling en uitvoering van IV-taken 	Activiteiten <i>Plannen</i> <ul style="list-style-type: none"> • definiëren van de kwaliteit van de IV en daarmee bepalen van de behoefte aan IV • bepalen van de noodzakelijke benodigde IV • afstemmen met Financieel management, Planning & control en Contractmanagement over tijdpaden, haalbaarheid, kosten-batenafwegingen e.d.
Resultaten <ul style="list-style-type: none"> • jaarplan IV • jaarplan BIM • kwaliteitsplan • statusrapportage • evaluatie en kengetallen 	<i>Controleren</i> <ul style="list-style-type: none"> • bewaken van de resultaten van veranderingstrajecten • bewaken van de kwaliteit van veranderingen <p><i>Evalueren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoren aansluiting tussen IV en bedrijfsproces • monitoren werking van het informatiesysteem • monitoren gebruik van de applicatie door de gebruikers • monitoren informatie-uitwisseling met andere organisaties • monitoren functioneren van de IV in het geheel • monitoren functioneren van de gehele IV-organisatie • vaststellen uiteindelijke gerealiseerde kwaliteit van de IV

Contractmanagement: verantwoordelijk voor het maken van goede en adequate afspraken over de geautomatiseerde IV en dienstverlening door de IT-leverancier, alsmede het verbeteren ervan.	
Onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> • inhoud van de dienstverlening en de vrijheidsgraden • vorm van de dienstverlening en de aansturingvorm • opbouw van de dienstverlening en de verantwoordelijkheden daarbij 	Activiteiten <i>Plannen</i> <ul style="list-style-type: none"> • definitief vaststellen van de opdrachtgever-opdrachtnemer relatie met de IT-leveranciers • verstrekken van opdrachtvaarders waarbinnen de IT-leveranciers hun diensten leveren • afspreken van de te ontvangen diensten van IT-leveranciers en de voorwaarden waaronder deze diensten geleverd (kunnen) worden • afspreken van de kwaliteitsniveaus van de af te nemen IT-diensten • afspreken van de wijze van communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer • maken van contractafspraken met IT-leveranciers • aansturen van en maken van afspraken met IT-leveranciers over tijd, capaciteit, kosten en inhoud van de door de IT-leveranciers te leveren diensten <p><i>Controleren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoren of de afgesproken IT-diensten overeenkomen met de ontvangen IT-diensten • monitoren of de communicatie met de IT-leveranciers op adequate wijze verloopt • bewaken of de door de IT-leverancier in rekening gebrachte kosten en bestede tijdsinspanningen passen binnen de gemaakte afspraken
Resultaten <ul style="list-style-type: none"> • afspraken • jaarplan IV • dienstverleningsrapportages 	<p><i>Evalueren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoren of de afgesproken IT-diensten aansluiten op de behoeften vanuit de bedrijfsprocessen • monitoren of de IT-leveranciers de van hun verwachte bijdrage aan de organisatie van de IV leveren vanuit hun leveranciersrol

8. Opstellen informatiestrategie

- *Hoe gaat de informatievoorziening er in de toekomst uitzien?*
- De bestaande IV bestaat over vijf jaar ook nog. Dit vraagt om een benadering van het informatiebeleid waarbij vanuit de huidige situatie naar de toekomst wordt gekeken (minsten ook "bottom-up").

- Het beleid moet dusdanig concreet zijn en dusdanig concrete acties bevatten dat deze vanuit de sturende niveaus in gang kunnen worden gezet.
- Het maken van het inhoudelijk informatiebeleid vindt plaats op twee niveaus. Er is sprake van een corporate IV en onderliggende IV binnen informatiedomeinen. Besturing vindt plaats op beide niveaus.

Bepalen ketenontwikkelingen: in kaart brengen de ontwikkelingen op het terrein van de IV over organisaties heen en het vertalen van deze ontwikkelingen naar gevolgen voor de inhoud van de IV 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 IV.

Bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen: in kaart brengen van de ontwikkelingen op langere termijn binnen de organisatie en de bedrijfsprocessen zodat over langere termijn de bedrijfsprocessen op een efficiënte, afgestemde en evenwichtige wijze ondersteund worden door IV.

Bepalen technologieontwikkelingen: in kaart brengen van de relevante technologische ontwikkelingen en het bepalen van de impact op de organisatie en de totale IV opdat optimale inzet van technologie over langere termijn mogelijk wordt.

Informatie lifecycle management: maken van een strategie voor de IV, het vertalen naar acties en investeringen en het zorg dragen voor effectueren ervan om ervoor te zorgen dat IV op middellange en lange termijn het bedrijfsproces op een optimale wijze blijft ondersteunen.

Informatie portfolio management: zorg dragen voor vanuit een bedrijfsbrede optiek optimale inzet van middelen en opzet van de IV en het afstemmen van de verschillende (deel-)plannen t.a.v. de toekomstige ontwikkeling van de IV.

9. Opstellen IV-organisatiestrategie

- *Hoe worden de uitvoering en sturing van de informatievoorziening georganiseerd?*
- De organisatie van de IV wordt niet uitgevoerd door één afdeling of op één plaats. Er zijn meerdere partijen (organisatieonderdelen) die zich daar mee bezig houden.
- Om informatie-uitwisseling over een keten effectief te laten werken moeten alle belangen van de ketenpartners helder zijn en worden onderlinge afspraken gemaakt.
- In het leveranciersbeleid wordt aangegeven welke leveranciers het meest geschikt zijn en wat voor soort relatie men nastreeft.
- De besluitvorming over de IV wordt passend gemaakt op de besluitvorming en machtsverhoudingen binnen de gebruikersorganisatie.

Leveranciersmanagement: bepalen welke partijen (leveranciers) het meest geschikt zijn om de voor de IV benodigde kennis en middelen in te brengen en daarnaast te bepalen welke rol en verantwoordelijkheden deze IT-leveranciers moeten hebben, zodat de middelen en kennis voor de organisatie op een optimale wijze worden ingezet.

Relatiemanagement gebruikersorganisatie: vormgeven en bewaken van de consistentie, de samenhang en communicatie tussen de IV-functie en de gebruikersorganisatie.

Ketenpartnersmanagement: mogelijk maken dat tussen verschillende organisaties informatie-uitwisseling plaatsvindt

Strategie inrichting IV-functie: definiëren van de gewenste inrichting van de IV-functie om handvatten te geven voor de inrichting, samenwerking en consistentie voor het BIM-domein (incl. informatiemanagement).

10. De verbindende processen – richtinggevend niveau

- *Hoe acteren we gezamenlijk conform de afspraken?*
- Plannen, beleid en strategie over de IV worden op allerlei plaatsen en op allerlei niveaus opgesteld.
- Deze plannen hebben betrekking op diverse onderwerpen binnen de IV en bij de plannenmakerij zijn diverse partijen betrokken.
- Om te komen tot afstemming tussen al deze plannen wordt informatiecoördinatie uitgevoerd.

Informatiecoördinatie: bewaken en begeleiden van de samenhang tussen al de verschillende plannen voor de IV: de portfolioplannen op corporate niveau, de verschillende plannen van functioneel beheerders voor hun informatiesystemen en de plannen voor de inrichting van de IV-organisatie.

11. Gebruik en invoering BiSL

- BiSL is een hulpmiddel en geen uitgangspunt.
- Er is geen eenduidige werkwijze. Per situatie kan de invoering en uitvoering van de processen verschillen.
- Werkbaarheid is belangrijker dan correctheid.
- Met de invoering van BiSL is een organisatie nooit klaar. Afhankelijk van de gevoelde problemen gaat men weer verder. Stappen terug zetten hoort daar ook bij.

^{i i} Dit is een samenvatting van: Remko van der Pols, Ralph Donatz en Frank van Outvorst (2012); BiSL, een framework voor functioneel beheer en informatiemanagement;

© ASL BiSL Foundation/Van Haren Publishing, mei 2012. Delen van de tekst zijn hieruit overgenomen.

Application Services Library ASL® is a registered trademark of ASL BISO Foundation

BiSL® is a registered trademark of ASL BISO Foundation

ITIL® is a registered trademark of AXELOS limited