

BEST PRACTICE

DE FUNCTIONEEL BEHEERDER EN BISL®

Handboek voor de BiSL® practitioner

Jacinta Hall, Jasper Maas

2^{de} herziene druk

	<i>Business</i>	<i>Business informatie- management</i>	<i>IT</i>
<i>Richting- gevend</i>	business- manager	CIO	service- manager
<i>Sturend</i>	bedrijfsproces- manager	informatie- manager, systeem- eigenaar	service level manager
<i>Uitvoerend</i>	gebruiker	functioneel beheerder	technisch beheerder en applicatie beheerder
	Gebruikersorganisatie		Serviceorganisatie

De functioneel beheerder en BiSL – 2^{de} herziene druk

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over Best Practices, methodes en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT en IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement;
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals *Best Practice*, *The Open Group series*, *Project management* en *PM series*.

Van Haren Publishing is tevens de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, onder andere: Agile Consortium, CA, Centre Henri Tudor, CM Partners, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen per domein zijn:

IT en IT-management

ABC of ICT

ASL*

CMMI*

COBIT*

e-CF

ISM

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 27001/27002

ISPL

IT4IT*

IT-CMF™

IT Service CMM

ITIL*

MOF

MSF

SABSA

SAF

SIAM™

TRIM

VeriSM

XLA*

Enterprise-architectuur

ArchiMate*

BIAN

GEA*

Novius Architectuur Methode

TOGAF*

Projectmanagement

A4-Projectmanagement

DSDM/Atern

ICB / NCB

ISO 21500

MINCE*

M_o_R*

MSP*

P3O*

PMBOK Guide*

Praxis*

PRINCE2*

Businessmanagement

BABOK Guide*

BiSL* en BiSL* Next

BRMBOK™

BTF

CATS CM*

DID*

EFQM

eSCM

FSM

IACCM

ISA-95

ISO 9000/9001

OBM

OPBOK

RASCI™-methode

SixSigma

SOX

SqEME*

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

De functioneel beheerder en BiSL 2^{de} herziene druk

Handboek voor de BiSL[®] Practitioner

Jacinta Hall & Jasper Maas



Colofon

Titel:	De functioneel beheerder en BiSL – 2 ^{de} herziene druk
Ondertitel:	Handboek voor de BISL® Practitioner
Auteurs:	Jacinta Hall & Jasper Maas
Reviewers:	Hans Peter Roersma Lex Scholten lex@bislsmart.nl Yvette Backer yvette@bislsmart.nl
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch, www.vanharen.net
Lay-out en DTP:	Coco Bookmedia, Amersfoort
Uitgever:	Van Haren Publishing, www.vanharen.net
Uitgave:	Eerste druk, eerste oplage, augustus 2014 Tweede herziene druk, eerste oplage, juni 2024
ISBN Hard copy:	978 94 018 1167 5
ISBN eBook:	978 94 018 1168 2
ISBN ePub:	978 94 018 1169 9

© Van Haren Publishing, 2024.

Delen van dit boek zijn overgenomen uit het boek *De Functioneel beheerder en BiSL*, geschreven door Kees Ruigrok en Ernst Bosschers (Van Haren Publishing, 2014).

Trademarks

ASL®, BiSL® en DID® zijn trademarks van Van Haren Publishing.

ITIL® en PRINCE2® zijn een trademarks van AXELOS Limited.

TOGAF® is een trademark van The Open Group.

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher.

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteur(s) noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

Woord vooraf

Dit boek gaat over business informatiemanagement (BIM) wat het domein is tussen business en IT. Vanuit een iets andere optiek kunnen we ook stellen dat dit boek gaat over business-IT alignment. In frameworks zoals ITIL wordt het gebied tussen business en IT beschreven vanuit het standpunt van de IT, ofwel vanuit de oplossing. Dit boek beschrijft dit gebied echter vanuit het standpunt van de business, ofwel vanuit de vraag.

Dit boek onderscheidt zich ten opzichte van veel andere boeken over dit onderwerp, omdat het gaat over de praktijk en geschreven is door mensen die in de praktijk echt actief zijn in dit vakgebied. Daarmee is dit echter geen boek geworden wat vertelt wat je moet doen, maar het is wel een boek dat je actief aan het denken zet. We maken de vertaling naar de praktijk wat kan helpen bij het beantwoorden van je vragen. Een basis-kennis van BiSL en functioneel beheer/ informatiemanagement wordt als voorkennis verondersteld. Ook gaan we er van uit dat je minimaal wat ervaring hebt als medewerker binnen het domein BIM.

In Nederland wordt op veel plaatsen gebruik gemaakt van het BiSL framework, waarover in 2005 het eerste boek is verschenen. BiSL staat voor Business Information Services Library. In dit framework worden processen beschreven op het uitvoerende, het sturende tot en met het richtinggevende niveau van business informatiemanagement, vanuit het oogpunt van de bedrijfsprocessen en ook vanuit de gebruikersoptiek. In Nederland wordt de operationeel/ tactische laag veelal 'functioneel beheer' genoemd, en de tactische/ strategische laag wordt veelal aangeduid met de term 'informatiemanagement'. In dit boek ligt de focus op de operationele en tactische laag.

In de praktijk wordt BiSL vooral toegepast in de operatie en de tactische laag. Voor de strategische laag is tegenwoordig het framework Digital Information Design (DID) beschikbaar. Hierin worden meer concrete en toepasbare handvatten gegeven voor de strategische laag en daarmee is het een goede aanvulling op het BiSL framework.

Dit boek beschrijft geen theoretische processen. Hiervoor kun je de officiële publicaties van bijvoorbeeld BiSL gebruiken. Wij gebruiken het BiSL framework wel als basis om

een meer praktische invulling te geven aan vooral de uitvoerende laag van BIM. De tekst van dit boek is gebaseerd op BiSL 4de editie (2024).

In dit boek vind je vooral veel best practices op het gebied van business informatiemanagement. Er is ook aandacht voor de samenwerking/ overlap met andere frameworks zoals ITIL®, want alleen met het kunnen toepassen van de basiskennis van die frameworks is het procesmatig samenwerken met IT-disciplines goed mogelijk.

De hoofdstukken 1 en 2 gaan in op de vragen: “Wat is business informatiemanagement, wie spelen een rol bij een goede informatievoorziening binnen de gebruikersorganisatie en wat wordt van de functioneel beheerder verwacht?” De hoofdstukken 3 en 4 beschrijven de BiSL-processen op het uitvoerend niveau. In hoofdstuk 5 en 6 gaan we in op de uitvoerende en sturende processen in de praktijk. Ook komen de richtinggevende processen kort aan de orde, en geven we een aantal best practices, die belangrijk zijn voor de dagelijkse praktijk. Hoofdstuk 8 gaat over technieken.

Wij danken Kees Ruigrok en Ernst Bosschers de auteurs van het in 2014 verschenen eerste druk van het boek *De Functioneel beheerder en BiSL*, waaruit delen van de nu voorliggende herziene druk zijn overgenomen.

Jacinta Hall en Jasper Maas

Inhoudsopgave

Woord vooraf	V
--------------------	---

1 BUSINESS INFORMATIEMANAGEMENT EN DE ORGANISATIE 1

1.1	Inleiding	1
1.2	Van key user tot functioneel beheerder	3
1.3	Aan de vraagzijde	4
1.3.1	Drie typen van beheer	4
1.3.2	Frameworks en best practices	8
1.3.3	Rollen voor beheer	9
1.4	Wat wordt van de functioneel beheerder verwacht?	11
1.4.1	Contacten van de functioneel beheerder	12
1.4.2	Competenties van de functioneel beheerder	14
1.5	Afsluiting en kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)	16

2 ANDERE FRAMEWORKS EN VAKGEBIEDEN 21

2.1	Inleiding	21
2.2	Procesmanagement	22
2.2.1	Procesbeschrijving	24
2.2.2	Organisatie en processen	25
2.2.3	Procesrollen	26
2.2.4	Invoeren procesbenadering	26
2.3	BISL, framework voor business informatiemanagement	27
2.3.1	Introductie	27
2.3.2	Uitvoerende processen	30
2.3.3	Sturende processen	32
2.3.4	Richtinggevende processen	34
2.3.5	Opmerkingen	40
2.4	ITIL, framework voor IT-servicemanagement	41
2.5	Digital Information Design (DID)	43

2.6	Architectuur en TOGAF	45
2.7	Agile en frameworks	47
2.8	Privacy	48
2.9	Data	49
2.10	BISL en de relatie met andere frameworks	49
2.10.1	ITIL en BiSL	49
2.10.2	Digital Information Design (DID) en BiSL	50
2.10.3	Architectuur en BiSL	51
2.10.4	Agile en BiSL	51
2.10.5	Privacy en BiSL	53

3 ONDERSTEUNEN VAN HET GEBRUIK **55**

3.1	Inleiding	55
3.2	Gebruikersondersteuning	55
3.2.1	Call-afhandeling	57
3.2.2	Relatie tussen de organisatie van BIM en Gebruikersondersteuning	58
3.3	Beheer bedrijfsinformatie	59
3.4	Operationele IT-aansturing	63
3.5	Operationele ketenafstemming	66
3.6	Wijzigingenbeheer	68
3.7	Transitie	75
3.8	Kritieke prestatie-indicatoren	77

4 VERNIEUWEN VAN DE INFORMATIEVOORZIENING **81**

4.1	Inleiding	81
4.2	De levenscyclus van informatiesystemen	82
4.2.1	Betrokkenheid business informatiemanagement	86
4.2.2	Veranderaanpak	87
4.3	Specificeren	92
4.4	Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening	101
4.5	Toetsen en testen	104
4.6	Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)	112

5	VERANDEREN	115
5.1	Introductie	115
5.2	Projectaanpak	116
5.3	Agile-aanpak	120
5.4	Releasematig werken	123
5.4.1	Aanleiding releasematig werken	123
5.4.2	Gevolgen releasematig werken	124
5.4.3	Voordelen releasematig werken	125
5.4.4	Releasecategorieën en releasetypen	126
5.4.5	Opmerkingen	127
5.5	Een standaardpakket kiezen	128
5.5.1	Selectieproces	130
5.5.2	Pakket inrichten	130
5.6	Andere opties dan standaardpakketten.....	131
5.6.1	Buiten de deur ontwikkelen en beheren	131
5.6.2	Afnemen van een service	131
5.6.3	Bedrijfsprocessen in plaats van IT aanpassen	132
5.6.4	Uitbesteden van ondersteunende processen	132
5.6.5	Bedrijfsprocessen outsourcen en afnemen ‘as a service’	132
6	ONDERSTEUNEN VAN HET GEBRUIK IN DE PRAKTIJK.....	133
6.1	Inleiding	133
6.2	Gebruikersondersteuning	134
6.2.1.	Eerste contact met gebruikers.....	134
6.2.2	De verschillende contactpunten (zogenaamde touchpoints) met gebruikers.....	135
6.2.3	Typen service desk	138
6.2.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	138
6.3	Beheer bedrijfsinformatie	139
6.3.1	Inleiding.....	139
6.3.2	De praktijk.....	139
6.3.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	140
6.4	Operationele ketenafstemming.....	140
6.4.1	Inleiding.....	140
6.4.2	De praktijk.....	140
6.4.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	141
6.5	Operationele IT-aansturing.....	141
6.5.1	Inleiding.....	141
6.5.2	De praktijk.....	142
6.5.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	143

6.6	Wijzigingenbeheer.....	143
6.6.1	Inleiding.....	143
6.6.2	Afhandeling van een wijzigingsverzoek.....	144
6.6.3	Typen van wijzigingen.....	146
6.6.4	De besluitvorming.....	146
6.6.5	De (IT)-leverancier.....	148
6.6.5	Standaard IT-oplossingen in vergelijking met maatwerk.....	148
6.6.6	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	149
6.7	Specificeren.....	149
6.7.1	Inleiding.....	149
6.7.2	De praktijk.....	149
6.7.3	De specificaties.....	151
6.7.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	151
6.8	Vormgeven van niet-geautomatiseerde IV.....	151
6.8.1	Inleiding.....	151
6.8.2	Wat is de niet-geautomatiseerde Informatievoorziening.....	151
6.8.3	De praktijk.....	152
6.8.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	152
6.9	Toetsen en testen.....	153
6.9.1	Inleiding.....	153
6.9.2	De praktijk.....	153
6.9.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	154
6.10	Voorbereiden transitie.....	154
6.10.1	Inleiding.....	154
6.10.2	De praktijk.....	154
6.10.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	156
6.11	Transitie.....	156
6.11.1	Inleiding.....	156
6.11.2	De praktijk.....	156
6.11.3	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	157

7 STUREN EN RICHTING GEVEN IN GEBRUIK VAN BISL IN DE PRAKTIJK 159

7.1	Inleiding.....	159
7.1.1	Inleiding sturende processen.....	159
7.2	Behoeftemanagement.....	161
7.2.1	Inleiding.....	161
7.2.2	De praktijk.....	161
7.2.3	De specifieke resultaten.....	162
7.2.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?.....	162

7.3	Planning & control	162
7.3.1	Inleiding	162
7.3.2	De praktijk	162
7.3.3	De specifieke resultaten	163
7.3.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?	163
7.4	Financieel management	163
7.4.1	Inleiding	163
7.4.2	De praktijk	163
7.4.3	De specifieke resultaten	164
7.4.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?	165
7.5	Contractmanagement	165
7.5.1	Inleiding	165
7.5.2	De praktijk	165
7.5.3	De specifieke resultaten	166
7.5.4	Waar moet BIM rekening mee houden in de praktijk?	167
7.6	De richtinggevende processen	167
7.6.1	Inleiding	167
7.6.2	De praktijk	167
7.6.3	Digital Information Design (DID)	168

8 METHODES, MODELLEN EN TECHNIEKEN 171

8.1	Inleiding	171
8.2	Procesmodellering met IDEF0	172
8.3	Functionele eisen modelleren met use cases	177
8.4	Activiteiten modelleren	181
8.5	Business process modeling	185
8.6	Modelleren van klassen	187
8.7	Toestanden van objecten modelleren	192
8.8	Gegevens modelleren met entiteiten en relaties	195
8.9	Systeemprocessen modelleren met data flows	199
8.10	Testvormen	203
8.10.1	Introductie	203
8.10.2	Structuurtests	204
8.10.3	Functionele tests	207
8.11	Testspecificatietechnieken	209
	Slotwoord	215
	Index	217

1

Business informatie- management en de organisatie

■ 1.1 INLEIDING

Het vakgebied Business informatiemanagement heeft sinds een aantal jaren de aandacht van veel organisaties. De introductie in 2005 van BiSL (Business Information Services Library) heeft daarbij een stimulerende rol gespeeld. In dit eerste hoofdstuk beschrijven we het doel en de plaats van business informatiemanagement.

Albert Einstein deed de volgende bekende uitspraak: “In theorie zijn theorie en praktijk hetzelfde. In de praktijk niet”. Deze uitspraak is zeker van toepassing op dit boek. Enerzijds bevat dit boek veel theorie. Deze is gebaseerd op best practices, dat wil zeggen: oplossingen die zich in de praktijk hebben bewezen. Anderzijds is in dit boek ook de vertaling naar de praktijk te vinden. Vooral hoofdstuk 7 gaat in op het gebruik van BiSL in de praktijk; niet alleen aanbevelingen over wat de beste oplossing is, en vooral vragen om jezelf aan het denken te zetten. Deze vragen zullen helpen bij het maken van een goede vertaling van de theorie van BiSL naar de eigen praktijk.

Business informatiemanagement (afgekort BIM) speelt zich binnen een organisatie af op het gebied van strategie, inrichting en uitvoering. Informatiemanagement gaat meestal over vraagstukken op strategisch of richtinggevend niveau en functioneel beheer over inrichting en uitvoering. Volgens Rik Maes, grondlegger van het negenvlakmodel (in paragraaf 1.3 toegelicht), is informatiemanagement, “*het gebalanceerd managen van de centrale componenten van de kaart met inbegrip van hun onderlinge en externe relaties.*”

Business informatiemanagement gaat over het vertalen van vraag en aanbod en legt de verbinding tussen de gebruikers van de informatievoorziening en de leveranciers van de IT-producten met de daarbij behorende services. Zoals in dit hoofdstuk zal blijken behoort business informatiemanagement uitdrukkelijk tot de gebruikersorganisatie. Op uitvoerend niveau bestaat de functie van functioneel beheerder in feite al vele jaren, De invulling van deze rol is echter niet overal hetzelfde.



Figuur 1.1 Business informatiemanagement

Veel organisaties zijn steeds meer afhankelijk van informatie en hierdoor genoodzaakt om informatie als bedrijfsmiddel te beheren. De aandacht voor business informatiemanagement is hierdoor toegenomen, ook omdat binnen organisaties de gebruikers een steeds duidelijker stempel drukken op de informatievoorziening. Met als gevolg dat organisaties daardoor flexibeler aanpassingen van bedrijfsprocessen en de bijbehorende informatievoorziening willen doorvoeren.

Er is nog een andere reden voor het groeiende belang van business informatiemanagement. De IT-serviceverleners, al of niet uitbesteed door de organisatie, kunnen door hun kennis en ervaring de gewenste services op een professionele en kosteneffectieve manier leveren. Om deze partijen te kunnen aansturen is het nodig dat ook de gebruikersorganisatie zich op een professionele manier organiseert en de kennis heeft om het spel tussen vraag en aanbod te kunnen spelen. Ook dient de gebruikersorganisatie inzicht te hebben in de eigen informatieprocessen en de organisatie ervan. Het is een essentiële keuze of een organisatie al dan niet de IT uitbesteedt, met als doel een adequate inrichting van business informatiemanagement, waardoor de leveranciers en serviceverleners goed kunnen worden aangestuurd. Met een goed ingericht en competent business informatiemanagement heeft ook de serviceverlener de juiste gesprekspartner.

BiSL

Het inrichten van business informatiemanagement sluit aan op de wens om te komen tot een grotere inbreng van de gebruikersorganisatie (de business) op de informatievoorziening. Aan het ontstaan van een zekere consistentie in terminologie en benadering heeft zeker ook BiSL bijgedragen. Bij de opzet van dit boek is er dan ook voor gekozen de terminologie van BiSL, het framework voor business informatiemanagement, te gebruiken.

In dit hoofdstuk wordt de plaats van business informatiemanagement besproken aan de hand van het negenvlakmodel (dat in paragraaf 1.3 wordt toegelicht): business informatiemanagement bevindt zich tussen de activiteiten in de gebruikersorganisatie en IT-dienstverlening. Tot slot bespreken we de gewenste competenties van een functioneel beheerder en geven we een aantal Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's).