

Naar volwassen functioneel beheer

Colofon

Titel:	Naar volwassen Functioneel Beheer
Auteur:	Willem Meijer
Uitgever:	Mijnbestseller.nl
ISBN:	9789463185639
Druk:	1 ^E druk, Juli 2016
Redactie:	Kyra Hendriks
Vormgeving en DTP:	Kyra Hendriks

© Copyright 2016 Willem Meijer

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

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaardt de auteur noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in de uitgave.

Voorwoord

Functioneel beheer vertaalt de gebruikerswensen in termen van nieuwe of gewijzigde (IT)functionaliteit, faciliteert eindgebruikers bij het gebruik van allerlei bedrijfsapplicaties, neemt nieuwe functionaliteiten in beheer en instrueert eindgebruikers.

Een afdeling functioneel beheer is niet meer weg te denken uit middelgrote en grote ondernemingen. Zoals al vaak is gezegd en geschreven, speelt functioneel beheer een prominente rol in de relatie tussen de bedrijfsonderdelen en IT. Een goed uitgeruste functioneel beheer afdeling is cruciaal voor een moderne bedrijfsvoering.

Maar waarom eigenlijk? Wat maakt functioneel beheer zo waardevol en waarom kan een bedrijf eigenlijk niet zonder? Hoe wordt u eigenlijk functioneel beheerder? Hoe positioneert u functioneel beheer? Hoeveel capaciteit moet een functioneel beheer afdeling nu eigenlijk hebben? Wat doen ze wel en wat vooral niet? Hoe acteert een afdeling proactief?

Allemaal vragen waar de antwoorden veelal op ontbreken.

Dit boek beschrijft de wereld van functioneel beheer, de bedrijfsprocessen en de ondersteuning hiervan door de afdeling functioneel beheer. De groei naar volwassen functioneel beheer staat hierbij centraal. Dit wordt met name bereikt doordat de bedrijfsprocessen en de kennis hiervan centraal staan in plaats van de bedrijfsapplicaties.

Functioneel beheer dient deze processen als geen ander te kennen, te begrijpen en deze processen uiteindelijk te vertalen naar oplossingen die door bedrijfssystemen adequaat wordt ondersteund en door eindgebruikers worden ingezet om hun bedrijfsprocessen succesvol uit te voeren.

Door middel van duidelijke en praktische voorbeelden wordt u handvatten geboden om de ondersteuning door functioneel beheer te laten doorgroeien naar volwassen functioneel beheer.

Hoe wordt functioneel beheer voor nu en de toekomst georganiseerd en hoe wordt het volwassenheidsniveau van een bestaande afdeling bepaald? Wat moet er allemaal gebeuren om het ultieme doel - een adequate informatievoorziening - te organiseren en te realiseren?

In dit boek zijn de bedrijfsprocessen, het vastleggen van de procesflow en de kennis erover mede hét middel om het volwassenheidsniveau te verhogen en komt de continuïteit van de bedrijfsvoering nimmer in gevaar, ook niet bij vertrek of wisseling van een eindgebruiker en/of functioneel beheerder.

Gewoonlijk wordt kennis vastgelegd in saaie, nietszeggende, en lastig toegankelijke handboeken, welke staan te verstoffen in een kast en al heel snel verouderd zijn.

Maar het kan ook anders!

Dit boek is vooral bedoeld voor eenieder die rechtstreeks betrokken is bij het functioneel beheer binnen een organisatie. Het is een houvast om enerzijds een goed beeld te krijgen voor welke uitdaging functioneel beheer staat en anderzijds een handvat om functioneel beheer te professionaliseren.

Maar ook voor de stakeholders van functioneel beheer, om inzicht te krijgen in de positionering van functioneel beheer binnen de organisatie.

En tot slot ook voor bestuurders van een organisatie, om het belang van professioneel functioneel beheer naar waarde te kunnen inschatten.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	iv
1. Inleiding.....	1
2. Volwassenheid van beheer	3
2.1 De volwassenheidsniveaus	5
2.2 Bepalen volwassenheidsniveaus.....	6
2.3 Beschrijving van de volwassenheidsniveaus in termen van beheer.....	10
2.4 We kennen het volwassenheidsniveau. En dan?	12
3. Documentatie van bedrijfsprocessen	15
3.1 Kennis vastleggen	17
3.2 Toegankelijkheid en raadpleging	18
3.3 Opzetten van een bedrijfsproces	20
3.4 Swimminglanes	23
3.5 Instellingen in Powerpoint	34
4. Professionaliseren van functioneel beheer	37
4.1. Capaciteit van functioneel beheer.....	39
4.2. Key-user concept	40
4.3. Positionering van functioneel beheer	41
4.4. Functies binnen functioneel beheer.....	42
4.5. Gebruiksbeheer.....	43
4.5.1. Gebruikersondersteuning	
4.5.2. Impact en voordelen inrichten helpdesk	
4.6. Functionaliteitenbeheer	46
4.6.1. Wijzigingenbeheer	
4.6.2. Releaseproces	
5. Een plan van aanpak	57
5.1. De basis op orde.....	60
5.1.1. Gebruiksbeheer	
5.1.2. Functionaliteitenbeheer	
5.2. Teamontwikkeling en kennis borging	67
5.3. Tactische onderwerpen	71
Nawoord.....	77
Bijlagen	
1 Volwassenheidsniveaus per onderwerp	79
2 Competenties en volwassenheidsniveaus	105
3 Functieprofielen.....	125

1. Inleiding

Om te kunnen groeien naar volwassen functioneel beheer is een separate functioneel beheer afdeling de minimale randvoorwaarde.

Dat klinkt als een open deur, maar toch blijkt vaak dat de functioneel beheer afdelingen niet voldoende capaciteit hebben om al hun beheertaken professioneel te kunnen uitvoeren. Dit belemmert hen niet alleen bij de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden, maar ook om door te kunnen groeien naar volwassen functioneel beheer.

Het besef en de kennis bij het management is veelal onvoldoende aanwezig of de middelen ontbreken om functioneel beheer van voldoende capaciteit en middelen te voorzien. Hierdoor loopt een organisatie risico met betrekking tot hun bedrijfsvoering.

Als de basisregistratie van de bedrijfsgegevens niet op orde is, dan zullen daar alle daarvan afgeleide processen last van ondervinden en mogelijk onbetrouwbare informatie gebruiken en opleveren. Als dit het geval is, dan dient hier prioriteit aangegeven te worden.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste tactische en operationele taken van functioneel beheer onder de loep genomen. De taken worden samengevoegd tot een twintigtal onderwerpen. Per onderwerp wordt de inhoud en de specifieke volwassenheidsniveaus uitgewerkt. Elk onderwerp wordt uitgebreid belicht en er wordt aangegeven wat er bij elk niveau van belang is. Als eerste stap dient het bestaande volwassenheidsniveau te worden vastgesteld. Hiertoe worden interviews gehouden. Als deze zijn afgerond kan de volwassenheidsradar wordt ingevuld.

Om verder te kunnen groeien dienen eerst de bedrijfsprocessen, de afspraken en aannames hierover, de impact op de bedrijfsapplicaties, de gebruikersinstructies en de werkzaamheden rondom functioneel beheer in het licht van de volwassenheidsniveaus gedocumenteerd te worden. Deze randvoorwaarden worden uitgebreid belicht in hoofdstuk 3. Ook worden er handvatten gegeven hoe de kennis eenvoudig kan worden vastgelegd en (online) ontsloten.

In hoofdstuk 4 wordt dieper ingegaan op de taken en activiteiten van functioneel beheer en hoe deze effectiever en efficiënter kunnen worden opgezet, zodat het kan leiden naar een hoger volwassenheidsniveau.

Een plan van aanpak in hoofdstuk 5 geeft richting hoe een functioneel beheer afdeling stap voor stap naar een hoger niveau kan worden gebracht.

Bij het beschrijven van de taken, rollen en werkzaamheden van functioneel beheer is de terminologie uit Business Information Services Library (BiSL®) aangehouden. Waar nodig wordt hiernaar verwezen. Ook is Wikipedia gebruikt om enkele begrippen te verklaren. Als volwassenheidsmodel wordt het Capability Maturity Model (CMM) gebruikt.

Hoofdstuk 2

Volwassenheid van beheer

- 2.1. De volwassenheidsniveaus
- 2.2. Bepalen volwassenheidsniveaus
- 2.3. Beschrijving van de volwassenheidsniveaus in termen van beheer
- 2.4. We kennen het volwassenheidsniveau. En dan?

Dit hoofdstuk gaat over “eerst denken en onderzoeken en dan doen”.
Eerst bepalen - in goed overleg - waar de beheerorganisatie staat en dit afstemmen met alle betrokken stakeholders.

2. Volwassenheid van beheer

Om een goed beeld te krijgen van de volwassenheid van beheer wordt op basis van de specifieke onderwerpen uitgelegd wat volwassenheid, in CMM termen, is en hoe dit is toe te passen op de diverse onderwerpen van beheer.

2.1. De volwassenheidsniveaus

Er zijn verschillende onderwerpen te definiëren rondom functioneel beheer. Daarbij worden de volgende belangrijke onderwerpen, in alfabetische volgorde, belicht, te weten:

- Acteren bij landelijke overleggen;
- Advisering en regie;
- Afhandeling van calls;
- Autorisatie;
- Behoeftemanagement;
- (Bestuurlijke) informatievoorziening;
- Capaciteitsplanning;
- Competentieontwikkeling;
- Detectie van problemen;
- Governance;
- Implementatie van releases;
- IT-voorzieningen en performance;
- Kennisvastlegging;
- Kosten en baten;
- Portfolio en projectmanagement;
- Procesbeschrijving;
- Regie op (de)centrale eenheden;
- Registratie en behandeling van wijzigingsverzoeken;
- Releasematig werken;
- Rol en scope functioneel beheer;
- Specificeren en ontwerpen;
- Toetsen en Testen;
- Vastleggen bedrijfsactiviteiten in activiteiten kalender.