



Checklist jaarplan functioneel beheer

INHOUDSOPGAVE

1	OMSCHRIJVING.....	3
2	ACHTERGROND.....	4
3	DOELSTELLING.....	5
4	CHECKLIST	6
5	CHECKLIST UITVOEREND FUNCTIONEEL BEHEER	9
6	CHECKLIST STUREND FUNCTIONEEL BEHEER	11
7	CHECKLIST RICHTINGGEVEND FUNCTIONEEL BEHEER.....	12

1 OMSCHRIJVING

Deze checklist heeft als doel een bijdrage te leveren aan het opstellen van een jaarplan functioneel beheer.

De checklist is gebaseerd op functioneel beheer werkzaamheden zoals beschreven in het framework voor functioneel beheer, BiSL.

Functioneel Beheerder:

de checklist dient te worden beschouwd vanuit een de werkzaamheden voor een specifieke applicatie / applicatiecluster

Manager Functioneel Beheer:

de checklist dient te worden beschouwd vanuit beheersing (budgettering, sturing, planning & control)

2 ACHTERGROND

Om de zichtbaarheid te vergroten, de functioneel beheer werkzaamheden te begroten, te plannen, deze effectief en efficiënt uit te voeren en beter bestuurbaar te maken is het schrijven van een jaarplan noodzakelijk.

Met het jaarplan kan effectief naar de gebruikersorganisatie worden gecommuniceerd, waardoor deze functioneel beheer gaat (her-)kennen als partner in het optimaliseren van het “operating model”. Het leveren van een significante bijdrage aan de volledige business staat centraal.

Het jaarplan functioneel beheer heeft oog voor:

- het stellen van kaders voor Functioneel Beheer op het vlak van financiën, personeel en organisatie, inhoud en ontwikkeling van de eigen organisatie;
- het afstemmen met en vormgeven van de samenwerking met informatiemanagement (CIO - functionele lijn) en het voorbereiden op mogelijke reorganisaties;
- het ondersteunen van het proces van demand management bij de benodigde inhoudelijke en planmatige samenhang van ontwikkeling, onderhoud en beheer van voorzieningen binnen en tussen businesssonderdelen;
- het afstemmen van de strategische visie op toekomstig gebruik, onderhoud en beheer van applicaties en het gebruik en waardering in de praktijk van voorzieningen door de gebruikersorganisatie op dit moment.

3 DOELSTELLING

Deze checklist is opgesteld als hulpmiddel om te komen tot:

- het inhoudelijke aspect van een jaarplan functioneel beheer
- de benodigde middelen (budget en resources)

Het jaarplan dient als communicatie en validatiemiddel richting de CIO, richting de beheerorganisatie(s), én richting de business. Het jaarplan is de leidraad om de in 20XX uit te voeren activiteiten te kunnen begroten, plannen, aansturen en verantwoorden.

Aanpak checklist

Functioneel Beheerders:

- Breng in voor de ingrediënten uit categorie 1 van deze checklist de werkzaamheden voor jouw voorziening in kaart en stem dit af met je stakeholders
- Lever input voor de categorieën 2,3 en 4 aan de manager functioneel beheer

Manager functioneel beheer:

- Breng categorie 2,3 en 4 in kaart voor het gehele portfolio, met behulp van de geleverde input
- Focus op de planning & control aspecten

4 CHECKLIST

De checklist is opgebouwd in 4 categorieën:

1. Uitvoering Functioneel beheer

Dit betreffen werkzaamheden waarvoor functioneel beheer verantwoordelijk is. Veelal gaat het hier om de uitvoerende werkzaamheden van functioneel beheer.

2. Leveren capaciteit aan derden (business, projecten, applicatiebeheer, technisch beheer)

Omdat functioneel beheerders veel kennis hebben van de bedrijfsprocessen en de huidige informatievoorziening zijn ze onmisbaar in de definitie, realisatie en validatie van wijzigingen in zowel de bedrijfsprocessen als de informatievoorziening.

3. Verzamelen, opstellen en leveren van managementinformatie

Functioneel beheerders bezitten vanuit hun reguliere werkzaamheden veel inzicht in het gebruik van de informatievoorziening welke ten behoeve van het management, als zijnde de businesscase manager van de betreffende voorziening, gerapporteerd dient te worden.

4. Vakontwikkeling, organisatieontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling van functioneel beheerders

Functioneel beheer is een jong vakgebied en nog volop in ontwikkeling. Het is van groot belang de functioneel beheerders kennis van deze ontwikkelingen te laten nemen om zodoende ervaringen van andere organisaties optimaal in te zetten binnen de eigen organisatie.

Ad. 1 Checklist Uitvoering Functioneel beheer

Beschrijf:

- generieke diensten functioneel beheer (voor de standaard informatievoorziening) en maatwerk diensten functioneel beheer (voor de specialistische informatievoorziening)
 - Gebruikersondersteuning
 - Beheer bedrijfsinformatie
 - Operationele ICT aansturing
 - Wijzigingenbeheer
 - Specificeren
 - Toetsen & testen
 - Vormgeven niet-geautomatiseerde IV
 - (voorbereiden-) transitie.
 - Planning & Control (manager functioneel beheer)
 - Behoeft-, financieel- & contractmanagement (informatiemanager)
- overzicht van informatieproducten
 - Applicaties, incl. "Applicatie-rendement"
 - Gebruikersoverzicht, volume en intensiteit
 - Namen van applicatie-eigenaren
 - Namen van functioneel beheerders
 - Bijbehorende documentatie (beheerkosten, SLA's, OLA's, opleidingen, etc)

Ad. 2 Checklist Leveren capaciteit aan derden

Beschrijf:

- Overzicht van de totale capaciteitsaanvragen vanuit projectplanning, of inschatting van gevraagde capaciteit op basis van voorgaande jaren
- Onttrafel de geleverde inspanning tbv applicatie- en technisch beheer en beschrijf deze als gevraagde capaciteit door AB en TB
- Ontwikkel beleid voor business-participatie door functioneel beheerders en calculeer de benodigde capaciteit om hier uitvoering aan te geven (voorbeeld beleid: "alle functioneel beheerders dienen 4u per week uitvoering te geven aan de bedrijfsprocessen welke zij ondersteunen om zo voldoende feeling te houden met de uitvoering van de bedrijfsprocessen).
- Beschrijf het doel waarom je (indien relevant) positief antwoord op capaciteitsvragen van derden
- Stel een overzicht op met prioriteiten, goedgekeurd door het management, van de capaciteitsvragen en geef aan welke vragen positief beantwoord worden door deze op te nemen in de capaciteitsplanning.

Ad. 3 Checklist Verzamelen, opstellen en leveren van management informatie

Verzamel, stel op en lever:

- De werkelijk gerealiseerde baten van de informatievoorziening (gerelateerd aan de initiële business case)
- De werkelijk gemaakte kosten voor het beheer en onderhoud (FB, AB en TB)
- Overzicht van de wijzigingsverzoeken
 - aantal verzoeken
 - status (geaccepteerd, in uitvoering, gerealiseerd, afgewezen)
 - relatie naar lopende projecten, indien relevant

- Het aantal verstoringen van het bedrijfsproces door foutief gebruik, (on-)beschikbaarheid, incidenten, etc. en de genomen maatregelen.
- Een met management afgestemde rapportage over de realisatie van het jaarplan

Ad. 4 Checklist Vak-, organisatie- en persoonlijke ontwikkeling van functioneel beheerders

Beschrijf:

- De opbrengst van de gevoerde POP gesprekken met functioneel beheerders
- De huidige kwaliteit van de uitvoering van de activiteiten zoals beschreven in het jaarplan
- De acties welke noodzakelijk zijn om kwaliteit te verbeteren inclusief het verwachte rendement
- Ontwikkelingen van het vakgebied welke relevant zijn voor de eigen organisatie
- Participatie van opleidingen, workshops, congressen, seminars, etc, met de doelstellingen voor het eigen functioneel beheer (het halen van "Best Practices").
- Bijdrage aan de ontwikkeling van het vakgebied, teruggave aan de functioneel beheer gemeenschap (het brengen van "Best Practices")

5 CHECKLIST UITVOEREND FUNCTIONEEL BEHEER

Gebruiksbeheer

Gebruikersondersteuning	
Call registratie en afhandeling	
Adviseren over opleidingen gebruikers	
Begeleiding gebruik handleidingen en werkinstructies	
Verzorgen van trainingen (opleidingen)	
Beheren en onderhouden communicatiekanalen	
Gebruikersoverlegvormen	
(pro-actief) informeren van gebruikers over aankomende wijzigingen	
(pro-actief) analyse op gebruiksverbeteringen	
Autorisatiebeheer; beheer autorisatiemodel	
Autorisatiebeheer; aanvragen toegang tot applicaties	
Beheer bedrijfsinformatie	
Bewaken meta-data	
Uitvoering controles (data integriteit)	
Signaleren misstanden in content	
Beheren en onderhouden standaard/generieke tabellen en formulieren	
Specificeren naamconventies voor rubrieken	
Verstrekken gegevenssets, dumps, informatieverzoeken afhandelen	
Operationele ICT aansturing	
Overzicht van operationele opdrachten aan ICT (binnen kaders Contract Mgt)	
Planning van de uitvoering van operationele ICT opdrachten	
Activiteiten tbv bewaken uitvoerende ICT opdrachten (SLA's, OLA's)	

Verbindende processen

Wijzigingenbeheer	
Overzicht geregistreerde wijzigingsverzoeken, incl. (impact) analyse en status	
Samenvatting besluiten over wijzigingsverzoeken	
Inschatting benodigde resources voor ontvangen/afhandelen nieuwe wijzigingen	
Activiteiten tbv bewaken wijzigingsverzoeken	
Wijzigingenbeheer	
Planning van transitie	
Activiteiten tbv transitie (nieuwe releases)	
Communicatie activiteiten mbt nieuwe releases	

Functionaliteitenbeheer

Specificeren	
Inzicht en overzicht inspanning tbv behoeftebepaling	
Beschrijving per IV van specificaties (op hoofdlijnen) incl. mogelijke oplossingen	
Planning van realisatie en validatie van de specificaties	
(pro-actief) verbetervoorstellen voor optimalisatie (o.a. kostenreductie, procesverbetering)	
Toetsen en testen	
Overzicht uit te voeren (acceptatie) tests voor releases en nieuwe IV	
Planning en organisatie (gebruikers) acceptatietests	
Inzage in testresultaten (business case validatie gedurende gehele lifecycle)	
Vormgeven niet-geautomatiseerde IV	
Beschrijf de activiteiten voor het ontwikkelen van nieuwe documentatie	
Planning van eventuele instructiemomenten (opleidingen, demo's, workshops)	
Overzicht documentatie rondom de informatievoorzieningen	
Overzicht van activiteiten voortvloeiend uit opleidingsplannen	
Vorbereiden transitie	
Beschrijf de activiteiten tbv transitieplannen	
Beschrijf de geplande inspanning tbv transitie van nieuwe releases	

6 CHECKLIST STUREND FUNCTIONEEL BEHEER

Planning & Control	
Capaciteiten overzicht (inhoud & planning)	
Tijdslijnen mbt levering FB -producten en -diensten	
Planning van risico's en de te nemen (tegen)maatregelen	
Allocatie van resources t.a.v. de uitvoerende FB taken	
Rapportagelijnen en schema's	
Capaciteit t.b.v. het verzorgen van de informatievoorziening	
Planning van de capaciteit t.b.v. het beheer van de informatievoorziening	
Allocatie van (tijdelijke) capaciteit t.b.v. (technische en/of organisatorische veranderingen)	
Rapportage van prognoses m.b.t. capaciteitsbehoefte en planningen	
Controle mechanismen van de beschikbaarheid	
Behoeftemanagement	
Definities van de gewenste kwaliteit van de informatievoorziening	
Bepaling van de noodzakelijk benodigde informatievoorziening	
Bewaking van de resultaten van veranderingstrajecten	
Bewaking van de kwaliteit van de veranderingen	
Monitoring van de aansluiting tussen IV en bedrijfsprocessen	
Monitoring van de werking en gebruik van de voorzieningen door de gebruikers	
Monitoring van de informatie-uitwisseling (binnen en buiten de eigen organisatie)	
Monitoring van het functioneren van de IV en haar organisatie in zijn geheel	
Monitoring van de gerealiseerde kwaliteit van de informatievoorziening	
Financieel management	
Begroting Functioneel Beheer	
Budgetverdeling Functioneel Beheer	
Verantwoording planning en systematiek	
Beschrijving en planning benefits	
Inkoop / in- en outsourcing van functioneel beheer activiteiten	
Overzicht lopende en af te sluiten inkoop orders tbv functioneel beheer	
Contractmanagement	
Vastgestelde opdrachtgever/-nemer relatie met de betrokken organisatie(-delen)	
Vastgestelde opdrachtkaders waarbinnen de IT leverancier(s) diensten leveren	
Afspraken over de te ontvangen producten en diensten	
Bepalingen van de leveringsvoorwaarden	
Afspraken over de kwaliteitsniveaus van de af te nemen diensten	

7 CHECKLIST RICHTINGGEVEND FUNCTIONEEL BEHEER

Opstellen IV organisatiestrategie	
Informatie coördinatie	
Opstellen IV strategie	