



**The lifecycle company**  
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

**Begroten van beheer:**  
**Beheer:** wat is dat?  
**Begroten:** wat is dat?

Frances van Haagen  
april 2011



1

Onderwerpen

- Wat houdt beheer in?
  - context voor beheer: informatievoorziening
  - randvoorwaarden voor succesvol beheer
  - impact op begroten
- Wat houdt begroten in?
  - begrotingsproces
  - regelkring rond begrotingsproces: lerende organisatie



The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT



2

## Wat is beheer?

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 3

## Informatie? Wat is dat?

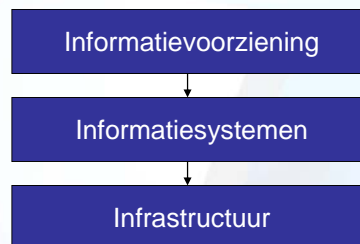
Informatie is alles

- Financieel management
- Personeelsmanagement
- Roostering/inplanning
- Inputgegevens
- Management
- Beleid
- ....

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 4

## Informatievoorziening? Wat is dat?

- Het geheel aan middelen en processen om de informatie/gegevens die de organisatie nodig heeft op te slaan en ter beschikking te stellen
  - Procedures, mensen, administraties
  - Informatiesystemen, applicaties, websites
  - Infrastructuur, netwerken, computers
- Wensen/eisen
  - ✓ Eenduidig
  - ✓ Volledig
  - ✓ Betrouwbaar, actueel
  - ✓ Veilig



The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

5

## Bedrijfsoptiek

- je wilt niets weten van hoe dat moet: technisch en technologisch
- Informatievoorziening = hoe het zich gedraagt, wat het kan en wat het doet, niet hoe het gemaakt is ...
- je wilt de dienstverlening die nodig is om je bedrijfsproces betrouwbaar te ondersteunen
  - problemen verhelpen, vragen beantwoorden, wijzigingen aanbrengen, nieuwe releases implementeren zonder ellende, strategie vertalen naar informatievoorziening ....
- **wat erachter zit wil je niet weten, wel wat het gaat kosten en wat je ervoor krijgt**

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Nesma

6

### Begroten van dienstverlening

- wat het gaat kosten, wordt bepaald door
  - wat is de scope
  - wat mag je wel of niet verwachten
  - structuur van de dienstverlening (onderaannemers, ketenpartners, ...?)
- wie wat doet in de “black box” van beheer is dus essentieel

➡ context en keten van beheer ➡

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 7

### Levenscyclus geautomatiseerd informatiesysteem

CMMI  
Prince 2  
RUP  
Agile  
....

BiSL

Informatie-beleid, behoefte-formulering

Systeem-ontwikkeling

Acceptatie en invoering

Functioneel beheer

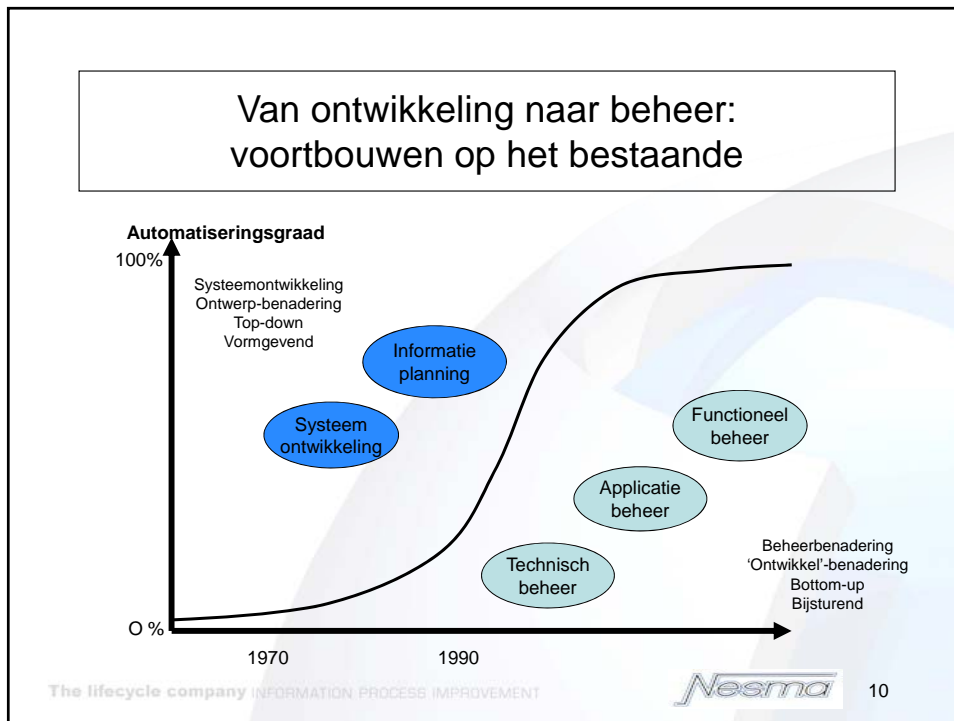
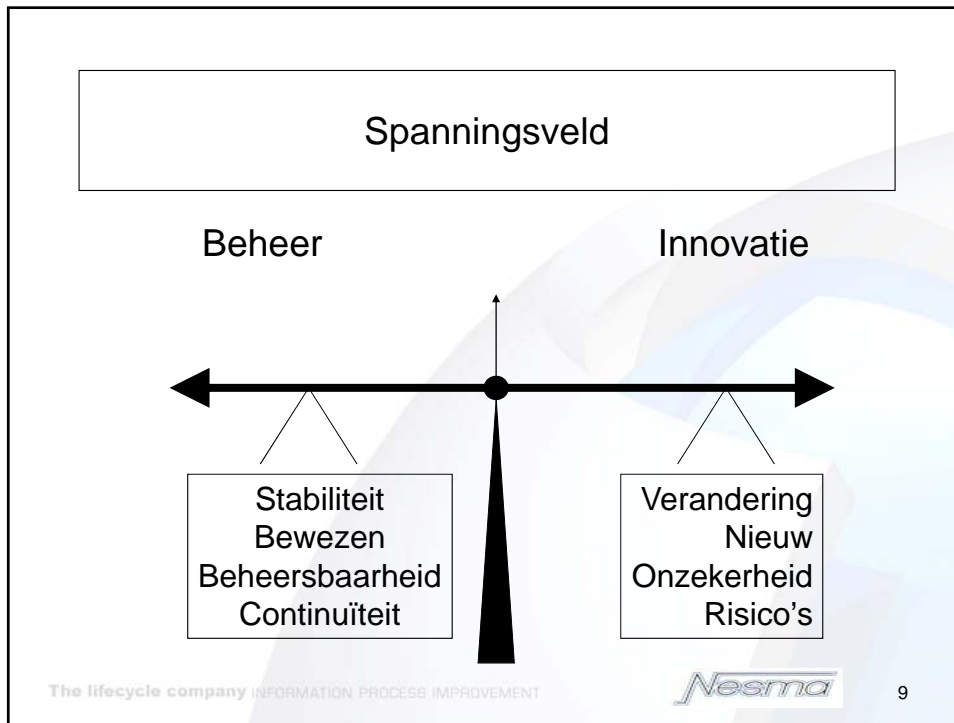
Technisch beheer

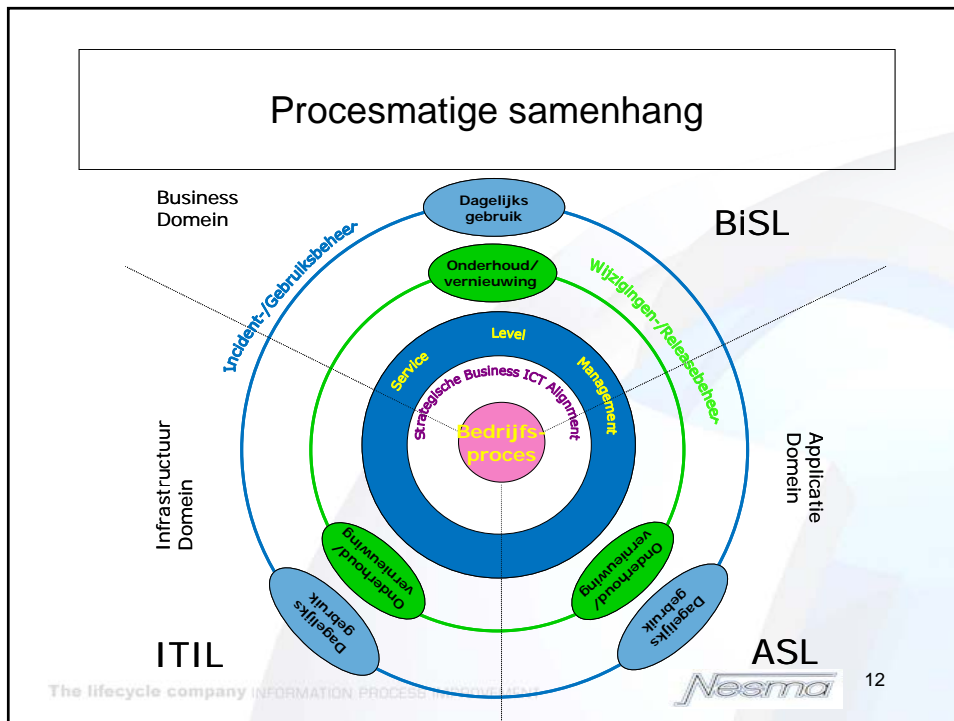
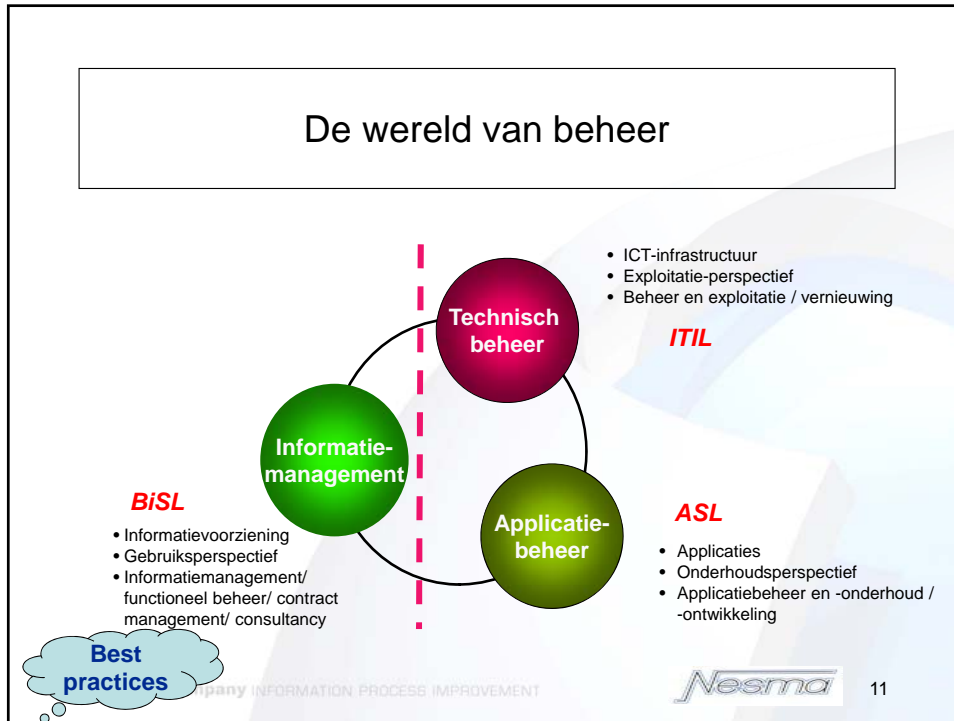
ITIL  
Prince 2

Applicatie-beheer

ASL  
CMMI  
Prince 2  
RUP  
Agile  
....

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 8





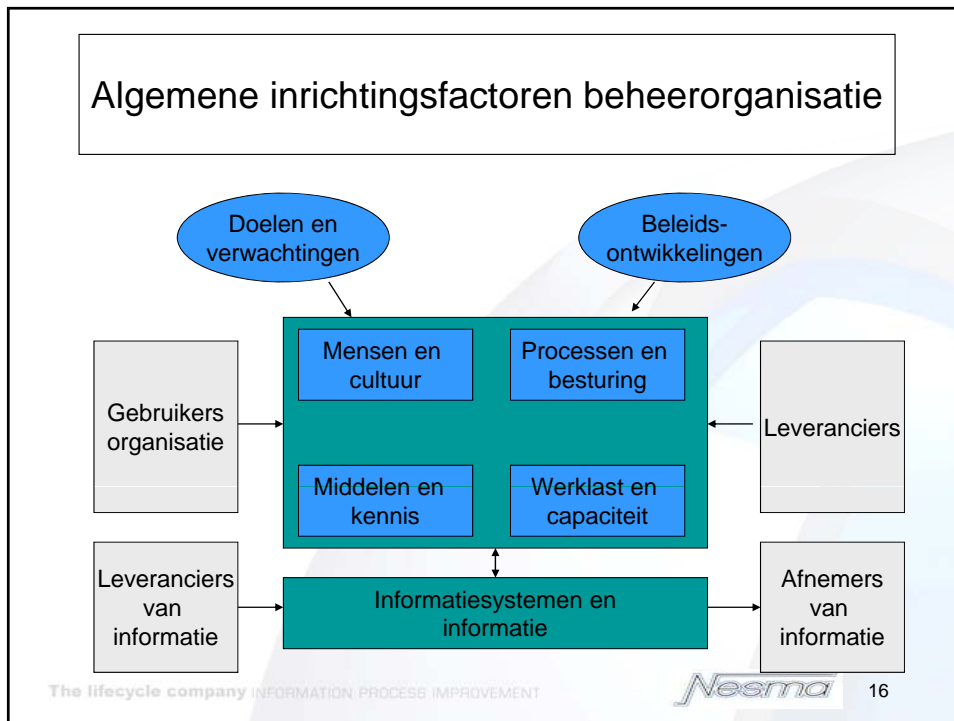
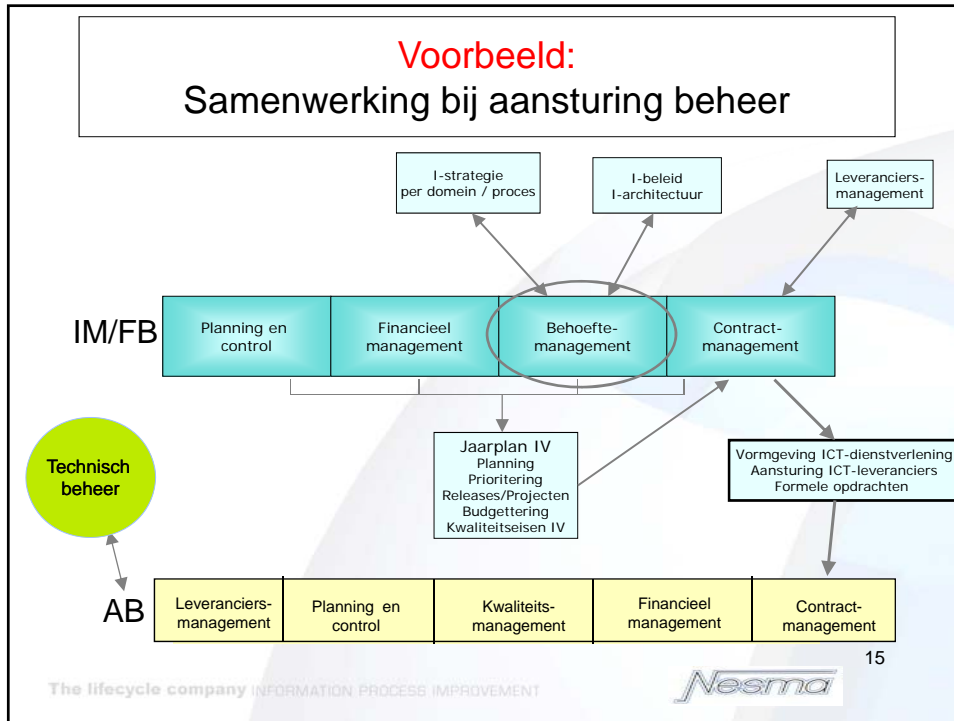
**Samenwerking beheerdomeinen is randvoorwaarde voor succesvol beheer**

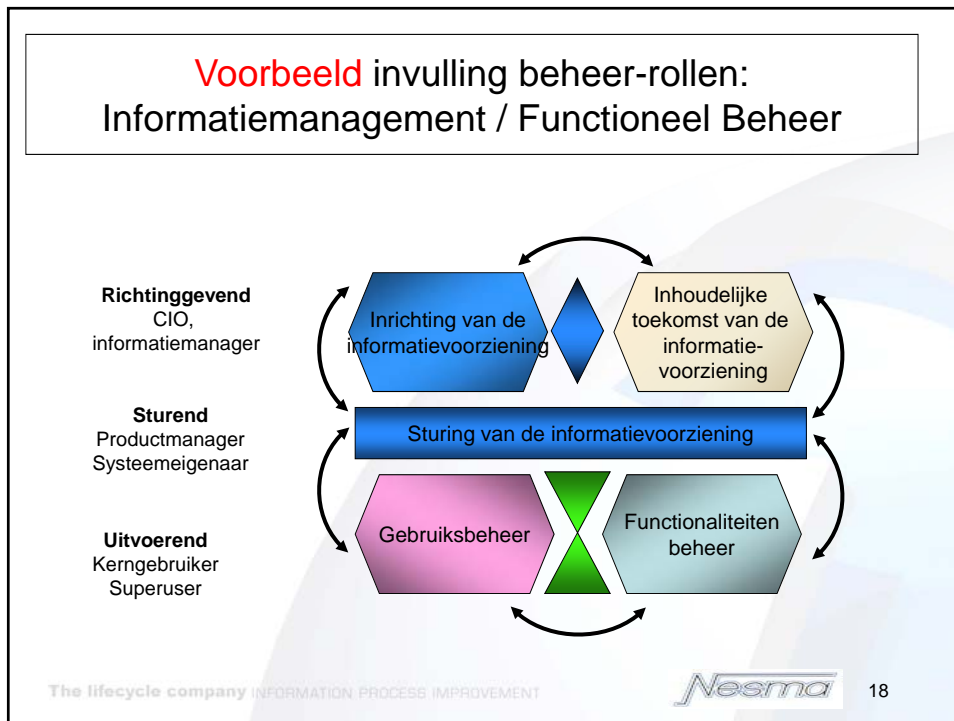
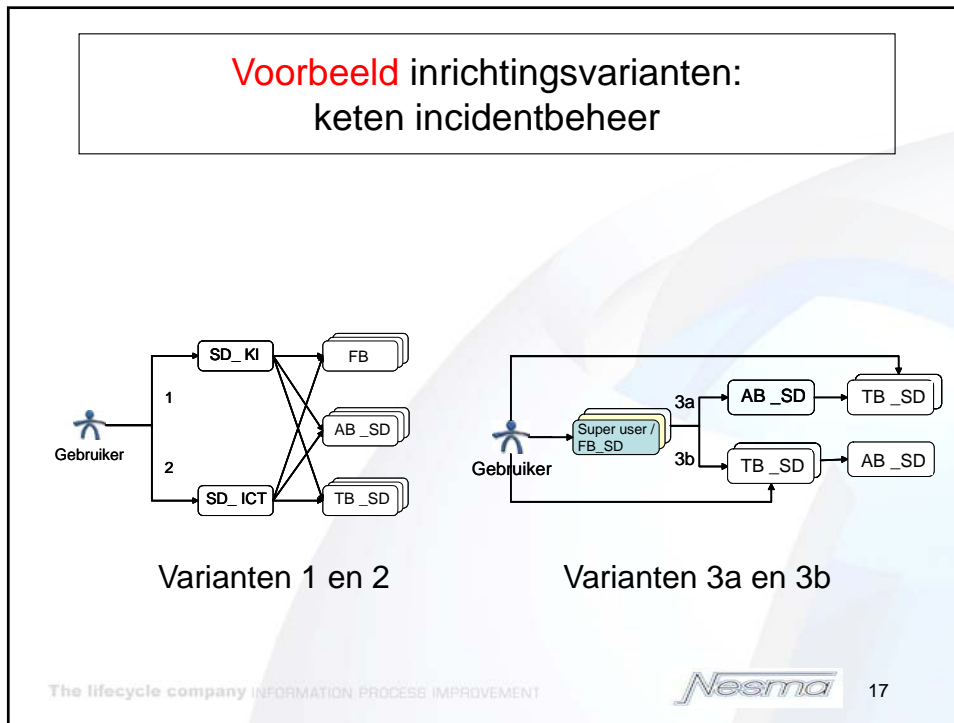
The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 13

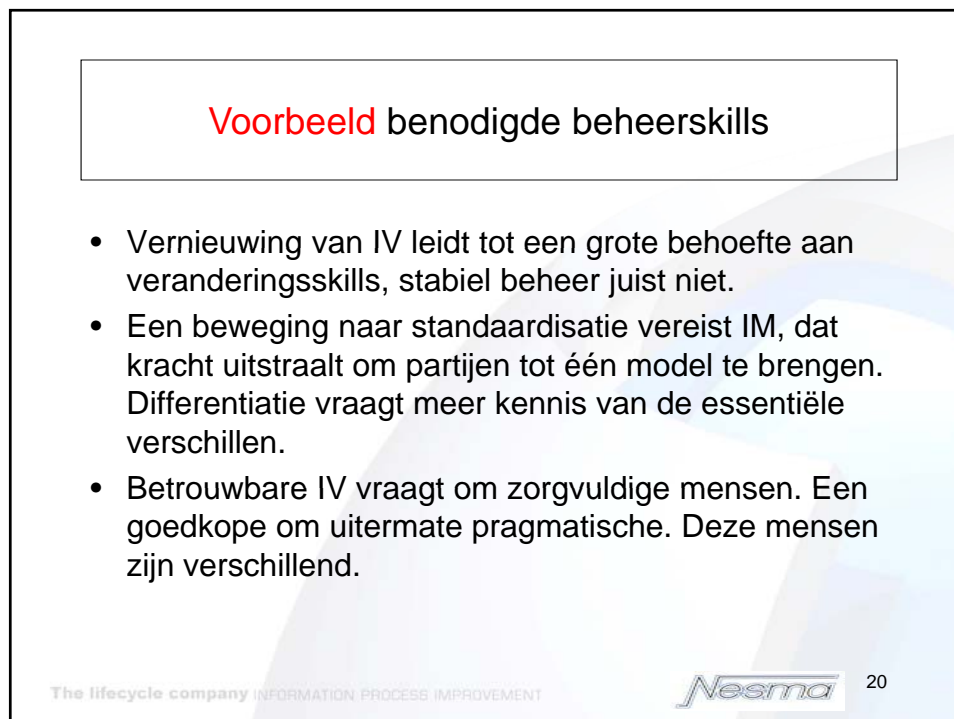
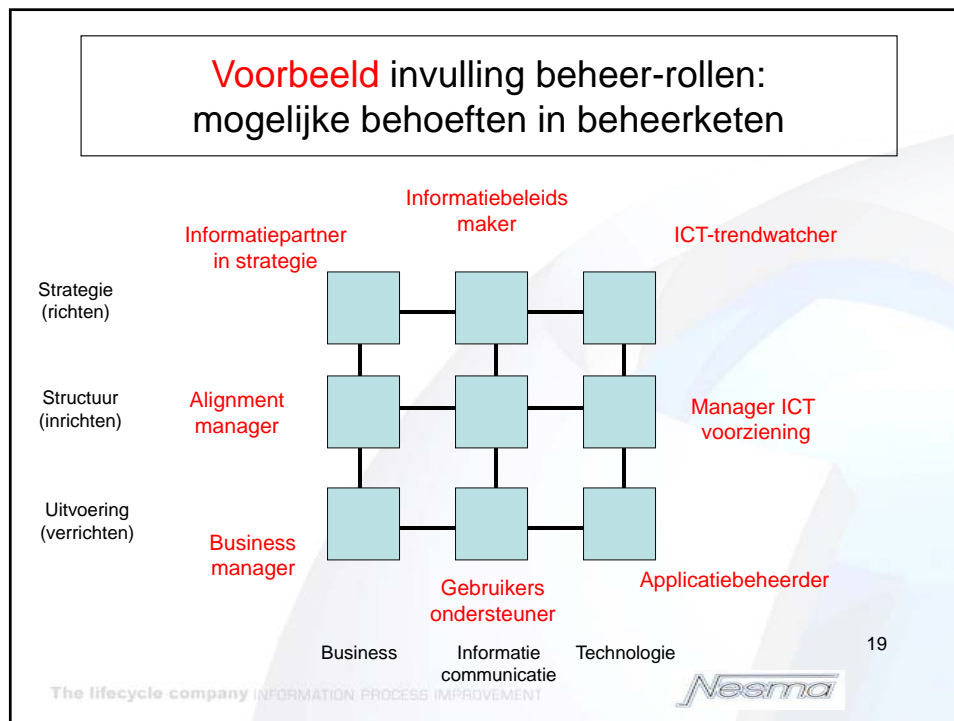
**Aandachtsgebieden samenwerking**

- dagelijks draaiend houden (dagelijks beheer, exploitatie, gebruik) van informatiesystemen
- afhandeling van service calls
- aanbrenge van aanpassingen
  - wensen verzamelen
  - consequenties in kaart brengen
  - specificaties opstellen
  - invoering van geteste applicaties en hardware
- aansturing van alle beheeractiviteiten aan de hand van afspraken, zoals Service Level Agreements
- strategievorming en strategische business-ICT-alignment

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 14







## Mogelijke verwachtingen klant

- Kernwaarden?
  - Doelmatigheid: efficiënt werken
  - Proactiviteit: voorafgaand 'bellen'
  - Snelheid: snel reageren
  - Bereikbaarheid: goed te pakken te krijgen
  - Betrouwbaarheid/degelijkheid: correcte antwoorden
  - Continuïteit: bij vertrek geen probleem
- Verwachte competenties?
  - Luisteren en communiceren
  - Meedenken en meesturen:
  - Deskundigheid bedrijfsproces
  - Deskundigheid IT
  - Beheersing / sturing / control

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Nesma

21

**Kortom:**

## Kaders voor begroten beheer

- verwachtingen klant
- factoren en keuzes voor inrichting
- rollen in beheer
- soort medewerkers
  - gewenst
  - beschikbaar
- contractstructuur
- afbakening verantwoordelijkheidsgebieden  
contractpartijen
- afbakening contract

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Nesma

22

## Wat is begroten?

 23

 The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

## Het proces van begroten

1. dienstverleningsstrategie bepalen
  - doelstellingen, aanpak, stakeholders, resources, contractvorm, risico's (en hoe gemitigeerd)
2. scope van dienstverlening bepalen
  - in termen van werkpakketten, producten, deliverables, ....
3. **omvang** van de te leveren producten bepalen
  - in termen van (beheer-)FP, LOC, ....
  - eventuele complexiteitsfactoren meenemen
  - aanpak en (tussen) resultaten **documenteren**
4. inspanning en kosten **afleiden van de omvang**
  - de onderliggende redenering (rationale) voor het afleiden van inspanning van omvang, om er later van te kunnen leren
  - niet-menselijke resources meenemen (bijv. licenties, infrastructuur, ....)
5. tijdens beheer, geleverde inspanning **monitoren** tegen begroting
  1. noodzakelijk: uren boeken **conform realiteit**
  2. afwijkingen analyseren → aanpak / rationale bijstellen en **documenteren**

 24

 The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT



[Frances.van.Haagen@thelifecyclecompany.nl](mailto:Frances.van.Haagen@thelifecyclecompany.nl)

Werkgroep Metrics, ASL BiSL Foundation:  
[Jan.de.Vries@aslbisfoundation.org](mailto:Jan.de.Vries@aslbisfoundation.org)

The lifecycle company INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT *Nesma* 26