

# **ICT Prestatie Indicatoren**

De beheerorganisatie meetbaar gemaakt

Bart de Best

Onder redactie van  
Louis van Hemmen

## Colofon

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Leonon Media  
+31(0)572 - 851 104

Algemene vragen: info@leonon.nl  
Verkoop vragen: verkoop@leonon.nl  
Manuscripten/Auteurs: redactie@leonon.nl

© 2021 Leonon Media

Omslagontwerp: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen

Titel: ICT Prestatie Indicatoren  
Subtitel: De beheerorganisatie meetbaar gemaakt  
Datum: 29 augustus 2014  
Auteur: Bart de Best  
Uitgever: Leonon Media  
ISBN: 9071501477  
ISBN13: 978-90-71501-47-0  
Druk: Vijfde uitgave, eerste druk 2021

©2021, Leonon Media

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

### TRADEMARK NOTICES

ArchiMate® and TOGAF® are registered trademarks of The Open Group.  
ASL® and BiSL® are registered trademarks of ASL BiSL Foundation.  
ITIL® and PRINCE2® are registered trademarks of Axelos Limited.

***Meten is pas weten als de metingen gericht zijn  
op het beheersen van de risico's die ten  
grondslag liggen aan de doelen  
die moeten worden  
bereikt.***

Bart de Best

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>1</b>
1.1	ACHTERGROND .....	1
1.2	DOELSTELLING BOEK.....	1
1.3	DOELGROEP .....	1
1.4	STRUCTUUR .....	1
1.5	LEESWIJZER.....	4

## DEEL I. OVERVIEW ..... 7

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL I .....</b>	<b>9</b>
1.1	INLEIDING .....	9
1.2	WAAROM PERFORMANCE MEASUREMENT? .....	10
1.3	RELATIE VRAAGSTUKKEN EN ICT-VAKGEBIEDEN .....	12
1.4	MEETMETHODEN .....	14
1.5	MEETINSTRUMENT .....	16
<b>2</b>	<b>SAMENVATTING DEEL I.....</b>	<b>17</b>

## DEEL II. BALANCED SCORECARD .....19

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL II .....</b>	<b>21</b>
1.1	INLEIDING .....	21
1.2	BSC SAMENSTELLING .....	22
1.3	BSC INVULLING .....	22
1.4	WEGGEMAN-STAPPENPLAN .....	24
<b>2</b>	<b>TOEPASSING.....</b>	<b>27</b>
2.2	BSC EN DE BEHEERORGANISATIE .....	33
2.3	BSC IMPLEMENTATIE ASPECTEN.....	33
<b>3</b>	<b>SAMENVATTING DEEL II.....</b>	<b>35</b>

## DEEL III. SERVICE MANAGEMENT .....37

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL III .....</b>	<b>39</b>
1.1	INLEIDING .....	39
1.2	SM - RELATIE BSC .....	40
<b>2</b>	<b>SERVICE MANAGEMENT PMS .....</b>	<b>43</b>
2.1	SM - PMS PLANNING .....	43
2.2	SM - PMS ONTWERP.....	44
2.3	SM - PMS IMPLEMENTATIE .....	52
2.4	SM - PMS GEBRUIK.....	53
2.5	SM - PMS BEHEER .....	53
2.6	SM - STUREN OP BASIS VAN PI'S .....	53
2.7	SM - BOTTOM-UP.....	61
<b>3</b>	<b>PRESTATIE INDICATOREN .....</b>	<b>63</b>
3.1	SM - INLEIDING .....	63
3.2	SM - KSF'S .....	63
3.3	SM - STRATEGISCHE PRESTATIE-INDICATOREN.....	68
3.4	SM - TACTISCHE PRESTATIE-INDICATOREN .....	69
3.5	SM - OPERATIONELE PRESTATIE-INDICATOREN .....	88
<b>4</b>	<b>SAMENVATTING DEEL III.....</b>	<b>109</b>

**DEEL IV. PROJECT MANAGEMENT ..... 111**

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL IV.....</b>	<b>113</b>
1.1	INLEIDING.....	113
1.2	PM - RELATIE BSC.....	118
<b>2</b>	<b>PROJECT MANAGEMENT PMS.....</b>	<b>121</b>
2.1	PM - PMS PLANNING.....	121
2.2	PM - PMS ONTWERP.....	122
2.3	PM - PMS IMPLEMENTATIE.....	126
2.4	PM - PMS GEBRUIK.....	129
2.5	PM - PMS BEHEER.....	129
<b>3</b>	<b>PROJECT MANAGEMENT - PI'S.....</b>	<b>131</b>
3.1	PM - STRATEGISCHE PI'S.....	131
3.2	PM - TACTISCHE PI'S.....	140
3.3	PM - OPERATIONELE PI'S.....	141
3.4	KWALITEITSATTRIBUUTDEFINITIES.....	142
3.5	ITIL V2 VERSUS ISO-9126.....	145
3.6	ACCEPTATIECRITERIA PER KWALITEITSATTRIBUUT.....	146
<b>4</b>	<b>SAMENVATTING DEEL IV.....</b>	<b>175</b>

**DEEL V. HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ..... 177**

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL V.....</b>	<b>179</b>
1.1	INLEIDING.....	179
1.2	HRM - RELATIE BSC.....	182
<b>2</b>	<b>HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PMS.....</b>	<b>185</b>
2.1	HRM - PMS PLANNING.....	185
2.2	HRM - PMS ONTWERP.....	186
2.3	HRM - PMS IMPLEMENTATIE.....	189
2.4	HRM - PMS GEBRUIK.....	191
2.5	HRM - PMS BEHEER.....	192
<b>3</b>	<b>PRESTATIE INDICATOREN.....</b>	<b>193</b>
3.1	HRM - INLEIDING.....	193
3.2	HRM - KSF'S.....	193
3.3	PM - STRATEGISCHE PI'S.....	196
3.4	PM - TACTISCHE PI'S.....	197
3.5	PM - OPERATIONELE PI'S.....	206
<b>4</b>	<b>SAMENVATTING DEEL V.....</b>	<b>211</b>

**DEEL VI. RAAKVLAKKEN..... 213**

<b>1</b>	<b>INLEIDING DEEL VI.....</b>	<b>215</b>
1.1	INLEIDING.....	215
<b>2</b>	<b>BENCHMARKING.....</b>	<b>217</b>
<b>3</b>	<b>OUTSOURCING.....</b>	<b>219</b>
<b>4</b>	<b>SERVICENORMEN DEFINIËREN.....</b>	<b>223</b>
4.1	ICT-SERVICE.....	223
4.2	ICT-SERVICENORM.....	224
4.3	STUREN OP SERVICENORMEN.....	225
4.4	AANBEVELINGEN.....	226
4.5	CONCLUSIE.....	227
<b>5</b>	<b>SERVICENORMEN MEETBAAR MAKEN.....</b>	<b>229</b>
5.1	BUILT-IN MONITORING.....	229
5.2	COMPONENT BASED MONITORING.....	230

5.3	EUX-MONITORING .....	231
5.4	RUM-MONITORING .....	233
5.5	SAMENVATTING .....	234
5.6	CONCLUSIE .....	236
<b>6</b>	<b>MONITORARCHITECTUUR VORMGEVEN .....</b>	<b>237</b>
6.1	PROBLEEMSTELLING .....	237
6.2	OPLOSSING .....	237
6.3	STAP 1. ICT-BELEID .....	238
6.4	STAP 2. ARCHITECTUURPRINCIPES .....	239
6.5	STAP 3. ARCHITECTUURMODELLEN .....	242
6.6	CONCLUSIE .....	243
<b>7</b>	<b>SAMENVATTING DEEL VI.....</b>	<b>245</b>

<b>DEEL VII. BIJLAGEN .....</b>	<b>247</b>
<b>BIJLAGE A, ORGANISATIEMODEL WEGGEMAN .....</b>	<b>249</b>
<b>BIJLAGE B, LITERATUURLIJST .....</b>	<b>251</b>
<b>BIJLAGE C, BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>255</b>
<b>BIJLAGE D, AFKORTINGEN .....</b>	<b>273</b>
<b>BIJLAGE E, WEBSITES.....</b>	<b>277</b>
<b>BIJLAGE F, INDEX.....</b>	<b>279</b>
<b>NAWOORD .....</b>	<b>301</b>
<b>ANDERE BOEKEN VAN DEZE AUTEUR .....</b>	<b>303</b>

## Figuren

### DEEL I - Overview

FIGUUR 1-1, ICT-GROEISTADIA - BRON: [APPLEGATE 2006].	11
FIGUUR 1-2, PMS-BESTURINGSMODEL.	12
FIGUUR 1-3, BEHEERORGANISATIE ALS MATRIXORGANISATIE.	14
FIGUUR 1-4, FUNCTIONELE COMPONENTEN VAN EEN PMS.	15
FIGUUR 1-5, MEETMETHODEN VAN EEN PMS.	15

### DEEL II - BALANCED SCORECARD

FIGUUR 1-1, BALANCED SCORECARD - BRON: [KAPLAN 2000].	21
FIGUUR 1-2, RELATIE STAPPENPLAN WEGGEMAN EN PMS-BESTURINGSMODEL.	26
FIGUUR 2-1, RELATIE TUSSEN PMS EN HET INTEGRAAL MODEL VAN WEGGEMAN.	28
FIGUUR 2-2, EEN VOORBEELDUITWERKING VAN AAN ELKAAR GERELATEERDE KSF'S.	29
FIGUUR 2-3, PMS-STAP 2, DETAILLEREN DOELN.	30

### DEEL III - SERVICE MANAGEMENT

FIGUUR 1-1, DE ITIL V2 SERVICE DELIVERY EN DE SERVICE SUPPORT SET.	39
FIGUUR 1-2, HORIZONTALE BUSINESS ALIGNMENT MET BEHEERORGANISATIE.	41
FIGUUR 1-3, VERTICALE BUSINESS ALIGNMENT MET BEHEERORGANISATIE.	41
FIGUUR 1-4, HORIZONTALE EN VERTICALE BUSINESS ALIGNMENT MET DE BEHEERORGANISATIE.	42
FIGUUR 1-5, BIJDRAGE VAN SERVICE MANAGEMENT AAN DE BSC.	42
FIGUUR 2-1, LEAD-LAG RELATIE - BRON: OP BASIS VAN MULDER/TEPPER TGB - MIQ B.V.	49
FIGUUR 2-2, KWALITEITSWIEL VAN DEMING.	50
FIGUUR 2-3, STURING OP PI'S.	54
FIGUUR 2-4, OVERZICHT VAN SERVICEPAKKETTEN - BRON [BEST 2011].	55
FIGUUR 2-5, BOSTON CONSULTANCY GROUP - MATRIX.	55
FIGUUR 2-6, DE LOGISCHE RELATIE TUSSEN DE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS - BRON: [OGC].	56
FIGUUR 2-7, BESTURINGSMODEL - BRON: [BEST 2008].	58
FIGUUR 2-8, AFLEIDEN VAN OLA'S - BRON [BEST 2011].	59
FIGUUR 2-9, OORZAAK -EN GEVOLGANALYSE - BRON [BEST 2009].	62
FIGUUR 3-1, KSF-SCHEMA BEHEERPROCESSEN.	67
FIGUUR 3-2, DE RELATIE TUSSEN KSF'S EN BEHEERPROCESSEN.	68
FIGUUR 3-3, INPUT-OUTPUT VAN SERVICE LEVEL MANAGEMENT.	70
FIGUUR 3-4, INPUT-OUTPUT VAN CAPACITY MANAGEMENT.	73
FIGUUR 3-5, INPUT-OUTPUT VAN AVAILABILITY MANAGEMENT.	77
FIGUUR 3-6, INPUT-OUTPUT VAN SECURITY MANAGEMENT.	80
FIGUUR 3-7, INPUT-OUTPUT VAN HET IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT PROCES.	83
FIGUUR 3-8, INPUT-OUTPUT VAN FINANCIAL MANAGEMENT FOR IT SERVICES.	86
FIGUUR 3-9, INPUT-OUTPUT VAN INCIDENT MANAGEMENT.	91
FIGUUR 3-10, INPUT-OUTPUT VAN PROBLEM MANAGEMENT.	95
FIGUUR 3-11, INPUT-OUTPUT VAN CHANGE MANAGEMENT.	99
FIGUUR 3-12, INPUT-OUTPUT VAN RELEASE MANAGEMENT.	103
FIGUUR 3-13, INPUT-OUTPUT VAN CONFIGURATION MANAGEMENT.	106

### DEEL IV - PROJECT MANAGEMENT

FIGUUR 1-1, PRINCE2 PROCESMODEL - BRON: [PRINCE2 2000].	116
FIGUUR 1-2, PRINCE2 TECHNIEKEN EN COMPONENTEN - BRON: [PRINCE2 2000].	116
FIGUUR 1-3, BEWERKING VAN EXTENDED ISO-9126 - BRON: [ZEIST 1996], [FLORIJN 2004].	117
FIGUUR 1-4, HORIZONTALE BUSINESS ALIGNMENT MET PROJECT MANAGEMENT.	118
FIGUUR 1-5, VERTICALE BUSINESS ALIGNMENT MET PROJECT MANAGEMENT.	118
FIGUUR 1-6, BIJDRAGEN VAN PROJECT MANAGEMENT AAN DE BSC.	119
FIGUUR 2-1, GSA-STAPPENPLAN.	128

FIGUUR 3-1, RELATIE TUSSEN ISO-9126 EN ITIL BEHEERPROCESSEN..... 145

## **DEEL V - HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

FIGUUR 1-1, HRM-PROCESMODEL..... 180  
 FIGUUR 1-2, HORIZONTALE BUSINESS ALIGNMENT MET HUMAN RESOURCE MANAGEMENT..... 182  
 FIGUUR 1-3, VERTICALE BUSINESS ALIGNMENT MET HUMAN RESOURCE MANAGEMENT..... 183  
 FIGUUR 1-4, BIJDRAGEN VAN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AAN DE BSC..... 183  
 FIGUUR 3-1, KSF-SCHEMA HRM-PROCESSEN..... 195  
 FIGUUR 3-2, DE RELATIE TUSSEN KSF'S EN BEHEERPROCESSEN..... 195  
 FIGUUR 3-3, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES PROFIELBEHEER..... 196  
 FIGUUR 3-4, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES RESOURCEBEHEER..... 198  
 FIGUUR 3-5, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES WERVEN..... 199  
 FIGUUR 3-6, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES SOLLICITEREN..... 201  
 FIGUUR 3-7, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES SELECTEREN..... 202  
 FIGUUR 3-8, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES AANSTELLEN..... 203  
 FIGUUR 3-9, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES ONTSLAAN..... 205  
 FIGUUR 3-10, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES COACHEN..... 206  
 FIGUUR 3-11, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES EVALUEREN..... 207  
 FIGUUR 3-12, INPUT-OUTPUT VAN HET PROCES BELONEN..... 209

## **DEEL VI - RAAKVLAKKEN**

FIGUUR 3-1, SELECTIE VAN UITBESTEDING..... 219  
 FIGUUR 3-2, TAAKVERDELING VAN ITMG OVER DE VIER KWADRANTEN..... 220  
 FIGUUR 3-3, RELATIE PI'S EN OUTSOURCE-KWADRANTEN..... 221  
 FIGUUR 4-1, ALGEMENE SERVICEARCHITECTUUR..... 224  
 FIGUUR 4-2, ICT-SERVICEBESTURINGSMODEL..... 226  
 FIGUUR 5-1, COMPONENT BASED MONITORINRICHTING..... 230  
 FIGUUR 5-2, EUX-MONITORINRICHTING..... 232  
 FIGUUR 5-3, RUM-MONITORINRICHTING..... 233  
 FIGUUR 6-1, BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR (BEA) [BEST 2008]..... 238  
 FIGUUR 6-2, IST-SOLL MONITORARCHITECTUURMODEL..... 242

## **DEEL VII - BIJLAGEN**

FIGUUR 0-1, EEN INTEGRAAL ORGANISATIEMODEL [WEGGEMAN 1997]..... 249



# Tabellen

## DEEL I - OVERVIEW

TABEL 1-1, EMPIRISCH ONDERZOEK - BRON: [APPLEGATE 2006].	11
TABEL 1-2, ICT-VAKGEBIEDEN.	13

## DEEL II - BALANCED SCORECARD

TABEL 1-1, VAN MISSIE TOT PROCESDOELEN.	25
TABEL 1-2, STAPPENPLAN.	25
TABEL 1-3, VOORBEELDUITWERKING VAN MISSIE TOT PROCESDOELEN.	26
TABEL 2-1, IPM-STAPPENPLAN - BRON: PRICEWATERHOUSECOOPERS.	27
TABEL 2-2, PMS-STAPPENPLAN EEN TOEPASSING VAN HET IPM-STAPPENPLAN.	28
TABEL 2-3, PMS-STAPPENPLAN - STAP 1. DOELEN STELLEN.	29
TABEL 2-4, PMS-STAPPENPLAN - STAP 2. DETAILLEREN DOELEN.	30
TABEL 2-5, PMS-STAP 3. AFSTEMMEN DOELEN.	31
TABEL 2-6, PMS-STAP 4. ONTWERP EN IMPLEMENTATIE VAN HET PMS.	31
TABEL 2-7, PMS-STAP 5. ONTWERPEN EN IMPLEMENTEREN VAN HET PMS - TOELICHTING.	32
TABEL 2-8, PMS-STAP 5, BEHEREN VAN HET PMS.	32

## DEEL III - SERVICE MANAGEMENT

TABEL 2-1, SERVICE MANAGEMENT PRESTATIE-INDICATOREN PER BSC-PERSPECTIEF.	47
TABEL 2-2, BATEN EN LASTEN AFWEGING VAN HET AANTAL TE HANTEREN PI'S.	48
TABEL 2-3, LEAD-EN LAG PI'S.	49
TABEL 2-4, MEETINSTRUMENT SERVICE MANAGEMENT.	52
TABEL 2-5, HINTS EN TIPS.	53
TABEL 2-6, VOORBEELD OLA-TABEL.	60
TABEL 3-1, SM - KSF'S.	66
TABEL 3-2, SM - STRATEGISCHE PI'S.	69
TABEL 3-3, SM - TACTISCHE PI'S ALGEMEEN.	70
TABEL 3-4, SM - SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCEDURES.	71
TABEL 3-5, SM - SERVICE LEVEL MANAGEMENT BEGRIPPEN.	71
TABEL 3-6, SM - SERVICE LEVEL MANAGEMENT PI'S.	73
TABEL 3-7, SM - CAPACITY MANAGEMENT PROCEDURES.	74
TABEL 3-8, SM - CAPACITY MANAGEMENT BEGRIPPEN.	74
TABEL 3-9, SM - CAPACITY MANAGEMENT PI'S.	76
TABEL 3-10, SM - AVAILABILITY MANAGEMENT PROCEDURES.	77
TABEL 3-11, SM - AVAILABILITY MANAGEMENT BEGRIPPEN.	78
TABEL 3-12, SM - AVAILABILITY MANAGEMENT PI'S.	80
TABEL 3-13, SM - SECURITY MANAGEMENT PROCEDURES.	81
TABEL 3-14, SM - SECURITY MANAGEMENT BEGRIPPEN.	81
TABEL 3-15, SM - SECURITY MANAGEMENT PI'S.	83
TABEL 3-16, SM - IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT PROCEDURES.	84
TABEL 3-17, SM - IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT BEGRIPPEN.	84
TABEL 3-18, SM - IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT PI'S.	86
TABEL 3-19, SM - FINANCIAL MANAGEMENT FOR IT SERVICES PROCEDURES.	86
TABEL 3-20, SM - FINANCIAL MANAGEMENT FOR IT SERVICES BEGRIPPEN.	87
TABEL 3-21, SM - FINANCIAL MANAGEMENT FOR IT SERVICES PI'S.	88
TABEL 3-22, SM - GENERIEKE OPERATIONELE PI'S.	89
TABEL 3-23, SM - SERVICEDESK BEGRIPPEN.	89
TABEL 3-24, SM - SERVICEDESK PI'S.	90
TABEL 3-25, SM - INCIDENT MANAGEMENT PROCEDURES.	91
TABEL 3-26, SM - INCIDENT MANAGEMENT BEGRIPPEN.	92
TABEL 3-27, SM - INCIDENT MANAGEMENT PI'S.	95
TABEL 3-28, SM - PROBLEM MANAGEMENT PROCEDURES.	96
TABEL 3-29, SM - PROBLEM MANAGEMENT BEGRIPPEN.	96
TABEL 3-30, SM - PROBLEM MANAGEMENT PI'S.	98

TABEL 3-31, SM - CHANGE MANAGEMENT PROCEDURES.....	100
TABEL 3-32, SM - CHANGE MANAGEMENT BEGRIPPEN.....	100
TABEL 3-33, SM - CHANGE MANAGEMENT PI'S.....	103
TABEL 3-34, SM - RELEASE MANAGEMENT PROCEDURES.....	104
TABEL 3-35, SM - RELEASE MANAGEMENT BEGRIPPEN.....	104
TABEL 3-36, SM - RELEASE MANAGEMENT PI'S.....	106
TABEL 3-37, SM - CONFIGURATION MANAGEMENT PROCEDURES.....	107
TABEL 3-38, SM - CONFIGURATION MANAGEMENT BEGRIPPEN.....	107
TABEL 3-39, SM - CONFIGURATION MANAGEMENT PI'S.....	108

## **DEEL IV - PROJECT MANAGEMENT**

TABEL 1-1, PI'S VAN DE SCOREKAART VAN OIRSOUW.....	115
TABEL 1-2, ALTERNATIEVEN VAN PROGRAMMABESTURING.....	115
TABEL 2-1, BSC - STRATEGISCHE PROJECT MANAGEMENT PI'S.....	122
TABEL 2-2, BSC - TACTISCHE PROJECT MANAGEMENT PI'S.....	123
TABEL 2-3, BSC - OPERATIONELE PROJECT MANAGEMENT PI'S.....	124
TABEL 2-4, MEETINSTRUMENT PROJECT MANAGEMENT.....	126
TABEL 3-1, TOELICHTING PI'S VAN DE SCOREKAART VAN OIRSOUW.....	132
TABEL 3-2, PM - STRATEGISCHE PI'S - FINANCIËLE PI'S.....	133
TABEL 3-3, PM - STRATEGISCHE PI'S - NETTO CONTANTE WAARDE.....	134
TABEL 3-4, PM - STRATEGISCHE PI'S - STRATEGIC MATCH.....	134
TABEL 3-5, PM - STRATEGISCHE PI'S - COMPETITIVE ADVANTAGE.....	135
TABEL 3-6, PM - STRATEGISCHE PI'S - COMPETITIVE RESPONS.....	135
TABEL 3-7, PM - STRATEGISCHE PI'S - MANAGEMENT INFORMATION.....	136
TABEL 3-8, PM - STRATEGISCHE PI'S - PROJECT OR ORGANISATIONAL RISK.....	137
TABEL 3-9, PM - STRATEGISCHE PI'S - STRATEGIC IS ARCHITECTURE.....	138
TABEL 3-10, PM - STRATEGISCHE PI'S - DEFINITION UNCERTAINTY.....	138
TABEL 3-11, PM - STRATEGISCHE PI'S - TECHNICAL UNCERTAINTY.....	139
TABEL 3-12, PM - STRATEGISCHE PI'S - INFRASTRUCTURE RISK.....	139
TABEL 3-13, PM - STRATEGISCHE PI'S - SCOREKAART VAN OIRSOUW OVERZICHT.....	140
TABEL 3-14, PM - KWALITEITSATTRIBUTEN ISO-9126.....	142
TABEL 3-15, KWALITEITSATTRIBUTEN - FUNCTIONELE KWALITEIT.....	143
TABEL 3-16, KWALITEITSATTRIBUTEN - TECHNISCHE KWALITEIT.....	144
TABEL 3-17, KWALITEITSATTRIBUTEN - IT INFRASTRUCTUUR.....	144
TABEL 3-18, KWALITEITSATTRIBUTEN - EXPLOITATIE.....	144

## **DEEL V - HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

TABEL 2-1, HRM - PI'S.....	188
TABEL 2-2, MEETINSTRUMENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT.....	189
TABEL 2-3, MATRIX VAN ICT-PRODUCTEN EN BEHEERTAKEN.....	191
TABEL 3-1, HRM-KSF'S.....	194
TABEL 3-2, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES PROFIELBEHEER.....	197
TABEL 3-3, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES PROFIELBEHEER.....	197
TABEL 3-4, HRM - PI'S VAN HET PROCES PROFIELBEHEER.....	197
TABEL 3-5, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES RESOURCEBEHEER.....	198
TABEL 3-6, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES RESOURCEBEHEER.....	198
TABEL 3-7, HRM - PI'S VAN HET PROCES RESOURCEBEHEER.....	199
TABEL 3-8, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES WERVEN.....	200
TABEL 3-9, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES WERVEN.....	200
TABEL 3-10, HRM - PI'S VAN HET PROCES WERVEN.....	200
TABEL 3-11, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES SOLLICITEREN.....	201
TABEL 3-12, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES SOLLICITEREN.....	201
TABEL 3-13, HRM - PI'S VAN HET PROCES SOLLICITEREN.....	202
TABEL 3-14, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES SELECTEREN.....	203
TABEL 3-15, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES SELECTEREN.....	203
TABEL 3-16, HRM - SOLLICITEREN PI'S.....	203
TABEL 3-17, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES AANSTELLEN.....	204
TABEL 3-18, HRM - SELECTEREN BEGRIPPEN.....	204
TABEL 3-19, HRM - PI'S VAN HET PROCES AANSTELLEN.....	204

TABEL 3-20, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES ONTSLAAN. ....	205
TABEL 3-21, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES ONTSLAAN. ....	205
TABEL 3-22, HRM - ONTSLAAN PI'S. ....	206
TABEL 3-23, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES COACHEN. ....	207
TABEL 3-24, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES COACHEN. ....	207
TABEL 3-25, HRM - COACHEN PI'S. ....	207
TABEL 3-26, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES EVALUEREN. ....	208
TABEL 3-27, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES EVALUEREN. ....	208
TABEL 3-28, HRM - EVALUEREN PI'S. ....	208
TABEL 3-29, HRM - PROCEDURES VAN HET PROCES BELONEN. ....	209
TABEL 3-30, HRM - BEGRIPPEN VAN HET PROCES BELONEN. ....	209
TABEL 3-31, HRM - PI'S VAN HET PROCES BELONEN. ....	210

## **DEEL VI - RAAKVLAKKEN**

TABEL 4-1, KSF, PI'S EN NORMEN. ....	225
TABEL 5-1, VOOR- EN NADELEN PER MONITOROPLOSSING. ....	235
TABEL 5-2, KARAKTERISTIEKE METINGEN. ....	236
TABEL 6-1, ARCHITECTUURPRINCIPE #1. ....	240
TABEL 6-2, MONITORCONTROLEMATRIX. ....	240
TABEL 6-3, ARCHITECTUURPRINCIPE #2. ....	241
TABEL 6-4, ARCHITECTUURPRINCIPE #3 EN #4. ....	241
TABEL 6-5, ARCHITECTUURPRINCIPE #5. ....	241
TABEL 6-6, ARCHITECTUURPRINCIPE #6. ....	242
TABEL 6-7, ARCHITECTUURPRINCIPE #7. ....	242
TABEL 6-8, ARCHITECTUURPRINCIPE #8. ....	242

## Bijlagen

BIJLAGE A, ORGANISATIEMODEL WEGGEMAN.....	249
BIJLAGE B, LITERATUURLIJST .....	251
BIJLAGE C, BEGRIPPENLIJST .....	255
BIJLAGE D, AFKORTINGEN .....	273
BIJLAGE E, WEBSITES .....	277
BIJLAGE F, INDEX.....	279



## Tips

T-01	Uitleg tip-icon .....	4
T-02	De realisatie van bedrijfsdoelen vereist een strategische inzet van ICT .....	11
T-03	Senior management vraagstukken vereisen meetbare ICT-vakgebieden .....	14
T-04	Metingen zijn alleen een diagnose en geen medicijn!.....	16
T-05	Stel een KSF-diagram op voordat de BSC wordt ingevuld .....	29
T-06	Kies een optimaal aantal PI's voor het PMS .....	47
T-07	Limiteer het aantal KSF per proces en het aantal PI's per KSF .....	47
T-08	Neem de inrichting van het PMS mee in de begroting van de beheerorganisatie ..	47
T-09	Houd bij het ontwerp van het PMS rekening met de volwassenheidsnorm .....	57
T-10	Het besturen op basis van het SM-PMS vereist meer dan alleen SLA's .....	58
T-11	Maak in een SLA onderscheid tussen actieve en slapende PI's .....	61
T-12	Voer procesverbeteringen plateaumatisch door en evalueren per plateau .....	62
T-13	Hanteer de PI's in dit boek als checklist voor het meetbaar maken van KSF's.....	63
T-14	De KSF 'volwassenheid' is van cruciaal belang om de servicekwaliteit te borgen ..	67
T-15	Acceptatiecriteria maken ISO-9126 kwaliteitsattributen meetbaar .....	117
T-16	Stem de detaillering van PI's af op het belang van de KSF .....	127
T-17	Acceptatiecriteria voor projecten en changes wordt afgeleid van risico's .....	127
T-18	De ISO-9126 kwaliteitsattributen zijn KSF's voor beheerprocessen .....	146
T-19	HRM borgt de kennis, kunde en attitude in beheerprocessen en projecten .....	182
T-20	Borg de medewerkerbetrokkenheid door het hanteren van inzetbesprekingen .....	191
T-21	Het ICT-service besturingmodel moet gebaseerd zijn op een architectuurmodel ..	226



## Valkuilen

V-01	Uitleg icon.....	5
V-02	Belangrijke faalfactoren bij het besturen van een organisatie.....	12
V-03	Het management heeft vaak geen eenduidige strategie en stuurt er niet op .....	24
V-04	De BSC is bedoeld om de strategie te bewaken maar niet de visie.....	30
V-05	Kijk niet alleen vanuit een business perspectief naar de ROI van een PMS.....	63
V-06	ITIL schrijft geen procedures voor per beheerproces .....	63
V-07	De prioriteit van projecten moet niet alleen rekenkundig worden bepaald .....	113
V-08	Het PMS moet qua opzet voorbereid zijn op aanpassingen.....	130
V-09	Voorkom leegloop door te investeren in de aanwezige medewerkers .....	191
V-10	Bij benchmarking dienen bedrijfsdoelen in de vergelijking meegenomen worden..	217
V-11	Betrek architecten bij de aanschaf van monitortools .....	237
V-12	Borg dat het beleid ten aanzien van monitoring wordt geëffectueerd .....	239
V-13	Beperk het aantal architectuurprincipes voor de monitorvoorziening .....	241



## Afraders

A-01	Uitleg icon .....	5
A-02	Stel procesdoelen niet vanuit een eenzijdig business alignment op .....	43
A-03	Voorkom trendbreuken door strategische PI's niet te wijzigen .....	130
A-04	Gebruik benchmarking niet om het PMS sturing te geven .....	218

## Ten geleide

De laatste jaren verschijnen steeds meer boeken op de markt die te maken hebben met de kwaliteit van de ICT-serviceverlening. Dit is niet verwonderlijk, want veel ICT-organisaties zijn steeds meer servicegeoriënteerd gaan werken. Het belangrijkste aspect van de serviceverlening is dat de klant en de leverancier adequate serviceafspraken maken over de te leveren functionaliteit en kwaliteit en de daarbij behorende kosten. Om deze serviceafspraken te kunnen maken met de klant dient de leverancier rekening te houden met de doelen die aan zijn beheerorganisatie gesteld worden (verticale business alignment) en de mogelijke prestaties van de zijn beheerorganisatie (horizontale business alignment).

Het blijkt dat veel beheerorganisaties niet goed in staat zijn om de serviceafspraken na te komen omdat zij de interne organisatie onvoldoende op orde hebben. Het ontbreekt hen enerzijds aan een meetinstrument om de aan de serviceverlening gerelateerde beheerprocessen, projectprocessen en human resource management processen te kunnen meten. Anderzijds ontbreekt het hen aan een besturingsmechanisme om de verbanden te vinden tussen de aansturing vanuit organisatiedoelen en de aansturing vanuit de serviceafspraken. Dit boek geeft voor beiden besturingsaspecten een passend antwoord in de vorm van een Performance Measurement System (PMS). Dit PMS is gebaseerd op best practices die al in gebruik zijn bij veel organisaties. Daardoor is dit boek direct bruikbaar om te komen tot een verbetering van de aansturing van de beheerorganisatie en daarmee de realisatie van de afgesproken servicenormen.

Voor de meting van beheerprocessen wordt uitgegaan van Information Technology Infrastructure Library (ITIL), voor de projectprocessen van PRojects IN Controlled Environments 2 (PRINCE2) en bij de bespreking van de human resource management processen verwijst dit boek naar het NGI-competentiemodel. De verkregen meetgegevens worden enerzijds gebruikt om de afgesproken servicenormen te borgen in de processen en anderzijds om de organisatie te besturen op basis van afgesproken procesdoelen. De procesdoelen worden hierbij afgeleid van de bedrijfsdoelen op basis van de Balanced ScoreCard (BSC). Deze best practices zijn alleen bedoeld als voorbeeldinvulling van het beschreven PMS-besturingsmodel. Elk best practice dat als meetinstrument kan dienen is op te nemen in dit PMS-besturingsmodel.

Door de integrale zienswijze en aanpak, de toepassing van best practices en vele voorbeelden die direct te gebruiken zijn, is dit boek een onmisbaar handboek voor iedere ICT-medewerker die betrokken is bij de besturing van een beheerorganisatie.

Dr. Louis van Hemmen - BitAll b.v.



## Voorwoord

Information & Communication Technology (ICT) is een vakgebied dat zich in de afgelopen tientallen jaren snel heeft ontwikkeld. Door deze professionalisatie is het steeds beter mogelijk om de prestaties van beheerorganisaties kwantitatief en kwalitatief te meten. Met het verrichten van metingen ontstaat een mogelijkheid om sturing te geven aan de organisatie. Deze sturing moet echter wel doelmatig zijn en derhalve gebaseerd zijn op vooraf gedefinieerde doelen.

Dit boek beschrijft de opzet en werking van een Performance Measurement System (PMS) dat invulling geeft aan het meten en besturen van procesdoelen voor de vakgebieden service management, project management en human resource management. Hiertoe is voor elk vakgebied aangegeven hoe het PMS kan worden gepland, ontworpen, geïmplementeerd, gebruikt en beheerd. Centraal hierbij staan de Kritieke Succes Factoren (KSF's) van de te meten en te besturen processen.

Een KSF is hierbij gedefinieerd als een belangrijke conditie waaraan voldaan moet worden om een procesdoel te realiseren. De KSF's van een procesdoel kunnen gevonden worden door te kijken naar de risico's waardoor een procesdoel mogelijk niet wordt gerealiseerd. Om vast te stellen in welke mate de KSF's effectief zijn moeten deze meetbaar gemaakt worden door per KSF één of meer Prestatie-Indicatoren (PI's) te definiëren. PI's moeten dus inzicht geven in de mate waarmee onderkende risico's, ten aanzien van het realiseren van procesdoelen, worden beheerst.

De kern van het boek is dan ook gelegen in het onderkennen van KSF's en PI's voor de procesdoelen van de beheerorganisatie. Daartoe geeft dit boek op zowel strategische, tactische als operationeel niveau vele voorbeelden van KSF's en PI's die gebruikt kunnen worden als een checklist bij het opstellen van een PMS.

Een PMS is niet een losstaand systeem. Het moet verankerd zijn in de beheerorganisatie qua mensen, methoden en middelen. In een beheerorganisatie zijn dan ook veel raakvlakken met een PMS te onderkennen. Dit boek geeft van een aantal raakvlakken een korte beschrijving waaronder benchmarking, uitbesteding, servicenormen definiëren, servicenormen meten en het onder architectuur samenstellen van een monitorarchitectuur.

Hierbij dank ik de volgende personen van harte voor hun inspiratie en bijdrage aan dit boek en de fijne samenwerking!

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| • E. (Eric) Coenders              | IanusWeb                       |
| • I. (Irma) Streur                | UMG                            |
| • L. (Leon) Meuldijk B ICT        | Canisius Wilhelmina Ziekenhuis |
| • R. (Richard) de Graaf           | De Hypotheker                  |
| • J.A.E. (Jane) ten Have          | APG-AM                         |
| • Dr. L.J.G.T. (Louis) van Hemmen | BitAll b.v.                    |
| • Drs. Ing. P. (Peter) de Jong    | IT Management Group            |
| • J. (Jan-Willem) Hordijk         | KPN                            |
| • F.J. (Fred) Ros RE RA           | Ministerie van Financiën       |
| • Drs. R. E. (René) Visser        | 2Improve-It                    |
| • F. (Frans) Wessels              | FransWessels.com               |
| • W. (Wijnand) Westerveld         | IT Infra                       |

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van dit boek en vooral veel succes bij het toepassen van prestatie-indicatoren binnen uw organisatie. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan vooral niet om met mij contact op te nemen.

Er is veel tijd besteed om dit boek zo compleet en consistent mogelijk te maken. Mocht u toch tekortkomingen aantreffen, dan zou ik het op prijs stellen als u mij daarvan in kennis stelt. Dan kunnen deze aanpassingen in de volgende editie verwerkt worden.

Bart de Best, Zoetermeer.

[bartb@dbmetrics.nl](mailto:bartb@dbmetrics.nl)



# 1 Inleiding

## Leeswijzer

De eerste paragraaf van dit hoofdstuk geeft de achtergrond van dit boek weer (1.1). Daarna worden de doelstelling (1.2) en de doelgroep (1.3) benoemd. Paragraaf 1.4 bespreekt de structuur en de inhoud van het boek door per deel in het kort aan te geven wat wordt behandeld. Dit hoofdstuk sluit af met een leeswijzer (1.5).

## 1.1 Achtergrond

Veel beheerorganisaties zijn als een archipel van eilanden die elk hun eigen doelen nastreven. Er wordt te weinig samengewerkt om te komen tot een synergie. Daarnaast blijkt dat veel organisaties niet goed in staat zijn om te komen tot een goede besturing, teneinde te voldoen aan de doelen van de business.

Dit boek biedt een raamwerk om prestatie-indicatoren aan elkaar te relateren in de vorm van een Performance Measurement System (PMS) dat gebaseerd is op bestaande best practices. Daarnaast biedt het een uitgebreid scala aan voorbeeld best practice ICT-prestatie-indicatoren.

## 1.2 Doelstelling boek

De primaire doelstelling van dit boek is het bieden van een gereedschapskist om prestaties van een beheerorganisatie meetbaar te maken aan de hand van een PMS. Het boek is bedoeld als naslagwerk voor iedereen die met het meetbaar maken van ICT-prestaties te maken heeft.

## 1.3 Doelgroep

Dit boek is primair gericht op ICT-managers, zoals lijnmanagers en procesmanagers. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor de besturing van de beheerorganisatie. Uiteraard is dit boek geschikt voor alle ICT-medewerkers die betrokken zijn bij het vertalen van ICT-Prestatie-Indicatoren (ICT-PI) naar hun dagelijkse werk.

Een belangrijke doelgroep die hierbij niet uit het oog moet worden verloren zijn de auditors. Dit boek biedt niet alleen een checklist om de prestaties van de beheerorganisatie te meten, maar geeft tevens een mogelijkheid om de compleetheid van het PMS van een beheerorganisatie te toetsen.

## 1.4 Structuur

Dit boek is opgebouwd uit zeven delen te weten:

- deel I overview;
- deel II balanced scorecard;
- deel III service management;
- deel IV project management;
- deel V human resource management;
- deel VI raakvlakken;
- deel VII bijlagen.

### 1.4.1 Deel I, Overview

Het eerste deel definieert het PMS op basis van de Balanced ScoreCard (BSC).

### Hoofdstuk I-1 Inleiding deel I

Dit hoofdstuk beschrijft de scope en de focus van dit boek, zijnde performance measurement voor service management, project management en human resource management. Daarna geeft dit hoofdstuk het belang aan van performance measurement aan de hand van het ICT-groeimodel van Applegate en definieert het zes vragen die de basis vormen van het in dit boek besproken PMS. Tot slot is in dit hoofdstuk de structuur van het PMS beschreven, inclusief de best practice meetmethoden per PMS-component.



### 1.4.2 Deel II, Balanced Scorecard

#### Hoofdstuk II-1 Inleiding deel II

Dit hoofdstuk introduceert de BSC als het instrument om de strategie van een organisatie te vertalen naar doelstellingen. Hierbij bespreekt dit hoofdstuk zowel de samenstelling van de BSC als de vier perspectieven van dit besturingsinstrument. Vervolgens geeft dit hoofdstuk aan hoe middels het stappenplan van Weggeman tot de strategie gekomen kan worden.

#### Hoofdstuk II-2 De Balanced Scorecard

Dit hoofdstuk bespreekt de toepassing van de BSC op basis van de vijf stappen van het Integraal Performance Management (IPM)-stappenplan. Vervolgens bespreekt dit hoofdstuk in het kort de relatie tussen de BSC en de beheerorganisatie alsmede enkele BSC implementatie-aspecten.

#### Hoofdstuk II-3 Samenvatting

Dit deel van het boek wordt afgesloten met een samenvatting.

### 1.4.3 Deel III, Service Management

Dit deel van het boek geeft invulling aan het PMS voor service management (SM-PMS).

#### Hoofdstuk II-1 Inleiding deel III

Als basis voor de invulling van het SM-PMS is gebruik gemaakt van het best practice beheermodel Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v2. Het eerste hoofdstuk geeft een overzicht van de relatie tussen de BSC en ITIL v2, door een aantal (KSF's) van de beheerprocessen af te beelden op de vier perspectieven van de BSC.

#### Hoofdstuk II-2 Service management PMS

Dit hoofdstuk beschrijft voor de PMS-fasen planning, ontwerp, implementatie, gebruik en beheer hoe invulling gegeven kan worden aan het SM-PMS. Voor de planfase beschrijft dit hoofdstuk hoe te komen tot een scopekeuze en welke type doelen onderkend dienen te worden. Voor de ontwerpfase behandelt dit hoofdstuk de organisatie- en toolaspecten. Tevens wordt ingegaan op de keuzen en soorten van Prestatie-Indicatoren (PI's). Tot slot worden in het kort de fasen gebruik en beheer sluiten beschreven. Na de totstandkoming van het SM-PMS is het zaak te sturen op de PI's. Dit hoofdstuk geeft voor zowel strategische, tactische als operationele PI's een aantal handvaten.

#### Hoofdstuk II-3 Service management PI's

Het aantal PI's waarmee beheerprocessen te meten zijn is schier oneindig. Daarom is het belangrijk deze te filteren op basis van de gerelateerde KSF's. Dit hoofdstuk geeft aan hoe deze filtering kan worden gedaan. Per geselecteerde KSF moet gekeken worden hoe het onderliggende risico meetbaar kan worden gemaakt. Hiertoe geeft dit hoofdstuk per beheerproces een lijst van PI's verdeeld in mensen, middelen en methoden. Daarbinnen is een onderverdeling gemaakt in KSF's.

### 1.4.4 Deel IV, Project Management

Dit deel van het boek geeft invulling aan het PMS voor project management (PM-PMS).

#### Hoofdstuk IV-1 Inleiding deel IV

Voor het project management onderdeel van het PMS is voor de invulling op strategisch, tactisch en operationeel niveau in dit boek gekozen voor verschillende best practices. Op strategisch niveau is het PM-PMS ingevuld met de scorekaart van Oirsouw. Hiermee is het mogelijk om prioriteit te geven aan projecten in programma's. Op tactisch niveau is gekozen voor PProjects IN Controlled Environments 2 (PRINCE2<sup>®</sup>) [PRINCE2 2005] en op operationeel niveau voor acceptatiecriteria die geclassificeerd zijn op basis van het International Standardisation Organisation (ISO)-9126 kwaliteitsmodel. Het eerste hoofdstuk geeft zowel een overzicht van de relatie tussen de BSC en de scorekaart van Oirsouw als die van de BSC en ISO-9126.



### Hoofdstuk IV-2 Project management PMS

Dit hoofdstuk beschrijft voor de PMS-fasen planning, ontwerp, implementatie, gebruik en beheer hoe invulling gegeven kan worden aan het PM-PMS. Analoog aan de invulling van het SM-PMS beschrijft dit hoofdstuk de PMS-stappen die doorlopen dienen te worden om het PM-PMS invulling te geven.

### Hoofdstuk IV-3 Project management PI's

Dit hoofdstuk beschrijft de definities van de strategische, tactische en operationele PI's van het PM-PMS. Tevens bevat dit hoofdstuk uitgebreide PI-checklisten.

#### **1.4.5 Deel V, Human Resource Management**

Dit deel van het boek geeft invulling aan het PMS voor human resource management (HRM-PMS).

### Hoofdstuk V-1 Inleiding deel V

Voor het Human Resource Management (HRM) onderdeel van het PMS is voor de invulling op strategisch, tactisch en operationeel niveau gekozen voor één HRM-procesmodel. Dit hoofdstuk beschrijft dit procesmodel en geeft aan waarom er een toegevoegde waarde is om op basis van dit procesmodel een HRM-PMS te onderkennen, terwijl er vele HRM-PI's ontleend kunnen worden aan de service management en project management methoden. Verder geeft dit eerste hoofdstuk een overzicht van de relatie tussen de BSC en het HRM-procesmodel, door een aantal KSF's van de HRM-processen af te beelden op de vier perspectieven van de BSC.

### Hoofdstuk V-2 Human resource management PMS

Dit hoofdstuk beschrijft voor de PMS-fasen planning, ontwerp, implementatie, gebruik en beheer hoe invulling gegeven kan worden aan het HRM-PMS. Analoog aan de invulling van het SM-PMS beschrijft dit hoofdstuk de PMS-stappen die doorlopen dienen te worden om het HRM-PMS invulling te geven.

### Hoofdstuk V-3 Human resource management PI's

Dit hoofdstuk beschrijft de definities van de strategische, tactische en operationele PI's van het HRM-PMS. Per HRM-proces is hiertoe een definitie gegeven van de input en output van het proces, de procedures, de betrokken begrippen en per van toepassing zijnde KSF één of meer PI's. De lijsten van PI's kunnen als checklist worden gebruikt.

#### **1.4.6 Deel VI, Raakvlakken**

### Hoofdstuk VI-1 Inleiding deel VI

Dit hoofdstuk beschrijft elk raakvlak in het kort.

### Hoofdstuk VI-2 Benchmarking

Benchmarking heeft een raakvlak met prestatie-indicatoren doordat benchmarkgegevens van andere beheerorganisaties vergeleken kunnen worden met de uitkomsten van het eigen PMS. Voorzichtigheid is echter geboden. Het sturen op basis van de benchmarkgegevens moet niet middels het PMS bottom-up worden vormgegeven maar top-down vanuit de bijstelling van het bedrijfsprocesdoel.

### Hoofdstuk VI-3 Outsourcing

Uitbesteding heeft invloed op het PMS omdat de aansturing van het te verrichten werk verschillend plaatsvindt. Dit hoofdstuk geeft vier mogelijke vormen van uitbesteden en bespreekt de consequenties voor het besturen van de beheerorganisatie.

### Hoofdstuk VI-4 Servicenormen definiëren

Een beheerorganisatie levert services en producten aan de gebruikersorganisaties. Het PMS moet dus voorzien in PI's die services meetbaar maken inclusief de normen. Dit hoofdstuk bespreekt hoe servicenormen voor services kunnen worden gedefinieerd.

### Hoofdstuk VI-5 Servicenormen meetbaar maken

Als servicenormen middels PI's meetbaar gemaakt zijn, dan moet het PMS nog voorzien worden van meetgegevens. Dit hoofdstuk bespreekt verschillende monitorarchitecturen om services te meten.



### Hoofdstuk VI-6 Monitorarchitectuur vormgeven

De inrichting van monitortools vereist een gedegen aanpak. Dit hoofdstuk bespreekt hoe hier invulling aan gegeven kan worden.

### Hoofdstuk VI-7 Samenvatting

Dit deel van het boek sluit af met een samenvatting.

#### 1.4.7 Deel VII, Bijlagen

Dit deel van het boek geeft aan de hand van een aantal bijlagen de nodige achtergrond voor het hanteren van PI's. Bijlage toont het organisatiemodel van Weggeman. Dit is in deel I als basis gebruikt om het PMS-besturingsmodel te definiëren. Daarnaast zijn de volgende bijlagen opgenomen: een literatuurlijst, een begrippenlijst, een lijst met afkortingen, een lijst van relevante websites en een index.

## 1.5 Leeswijzer

### Leesvolgorde

De delen zijn afzonderlijk te lezen. Het is voor het opstellen en toepassen van een PMS wel belangrijk om eerst deel I en II door te lezen.

### Afkortingen

Er is naar gestreefd om het aantal afkortingen in dit boek beperkt te houden. Termen die steeds weer terugkomen zijn, om de leesbaarheid te bevorderen, afgekort. Zo wordt veelvuldig gesproken over BSC (Balanced ScoreCard), KSF's (Kritieke Succes Factoren) en PI's (Prestatie-Indicatoren).

De gangbare afkortingen zijn gehanteerd en deze zijn bij het eerste gebruik voluit geschreven. In de bijlagen C en D is een uitleg van alle begrippen en afkortingen opgenomen.

### Referenties

Dit boek bestaat uit zes delen. Elk deel heeft een eigen nummering van hoofdstukken en figuren. Indien naar een hoofdstuk wordt verwezen in een ander deel, dan wordt dit in de referentie aangegeven. Verder zijn referenties naar figuren en tabellen in de tekst met **blauwe** letters gemarkeerd.

### Modelkeuze

Er zijn diverse best practice modellen op de markt om invulling te geven aan een PMS. Dit boek beperkt zich tot de BSC, scorekaart van Oirsouw, PRINCE2 en ITIL v2. Deze modellen zijn gekozen als voorbeeld. Elke organisatie dient zijn eigen modellen te kiezen en uit te werken tot een PMS-meetinstrument.

### Termen

Waar in dit boek over services en producten wordt gesproken worden ICT-services en ICT-producten bedoeld, tenzij anders aangegeven. Ditzelfde geldt voor ICT-prestatie-indicatoren, die in **Bijlage C** in het boek verder prestatie-indicatoren worden genoemd. Voor de leesbaarheid zijn sommige woorden opzettelijk niet samengevoegd zoals service level management. Hierdoor is het taalgebruik niet overal even consistent. Het taalgebruik per term is wel consistent gehouden.

### Definities

In **Bijlage C** is voor een groot aantal begrippen een definitie opgenomen. Afkortingen zijn in **Bijlage D** beschreven.

### Belangrijk

De tekst die belangrijk is om nota van te nemen, wordt onder de aandacht gebracht met een underscore.

### Tips

In het boek is op een aantal plaatsen links van de tekst een lampje geplaatst. Dit symbool geeft aan dat de betreffende paragraaf een belangrijke tip bevat. Deze symbolen zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <T-00>.





V-01

Er zijn behoorlijk wat valkuilen die bij het opstellen, hanteren en beheren van een PMS moeten worden vermeden. De waarschuwingen zijn met een waarschuwingsbord gemarkeerd. Deze symbolen zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <V-00>.



A-01

Behalve aanbevelingen bevat dit boek ook een aantal afraders. Deze symbolen zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <A-00>.

## Bijlage F, Index

### A

- A&K-methode · 130
- aandeelhouderswaarde · 9
- aangepasbaarheid · 142, 143, 144, 146, 162
- aanschafwaarde · 257
- aanstellen · 179
- aantrekkelijkheid · 124, 142, 143, 146, 148
- Abandoned after Recording · Zie Abn AR
- abandoned rate · 90
- Abn AR · 273
- Abn AR · 90
- acceptatie
  - criterium · 2, 62, 102, 113, 117, 125, 126, 127, 129, 130, 146, 175, 251, 255
  - proces · 127
  - test · 84, 129
  - testcase · 129
  - testplan · 103, 129
  - testrapportage · 103, 105
- Access Center Method · Zie ACM
- accuraat · 265
- accuraatheid · 124, 141, 143, 149
- ACD · 90, 273
- ACID · 149, 161, 167, 168, 273
- ACID-aspect · 149
- ACM · 181, 189, 202, 203, 273
- actieve agent · 232
- actualiteit · 105, 108
- adaptability · 142
- administratieve organisatie · 148, 149, 218
- Afhankelijkheden & Kwetsbaarheden - methode · Zie A&K-methode
- afnemer · 262
- afschrijving · 257
- alarmeren · 58, 225
- alert · 75, 76, 79, 83, 231, 232, 234, 241, 242
- alert-rule · 234
- analysability · 142
- analyse · 143
  - kosten · 45, 97
  - techniek · 259
  - tijd · 61
  - tool · 98
- analyseerbaarheid · 65, 124, 142, 143, 157, 158, 159
- analyseren · 13, 52, 58, 59, 60, 64, 65, 73, 74, 75, 78, 79, 83, 84, 85, 86, 87, 196, 198, 225, 233, 258, 270
- Applegate · 1, 9, 10, 11, 17, 251
- applicatie · 258, 260, 271
  - architectuur · 128
  - beheer · 150, 158, 167, 255
  - beheerafdeling · 157
  - beheerder · 149, 156, 164
  - bouwsteen · 128
  - code · 167
  - component · 229, 230, 235, 240, 241, 243
  - functie · 235
  - landschap · 55
  - log · 234
  - module · 158, 235, 264
  - object · 151
  - portfolio · 132
  - programmatuur · 255
  - wijziging · 235
- arbeids
  - contract · 204
  - ongeschiktheid · 181, 204
  - ongeschiktheidsverzekering · 204
  - relatie · 205
  - uren · 94
- architect · 25, 243, 255
- architectuur · 52, 113, 114, 130, 137, 158, 171, 215, 237, 239, 245, 255
  - bouwsteen · 128
  - control · 239
  - model · 132, 237, 242, 243, 255, 256, 265, 266
  - ontwerp · 255
  - plaat · 128
  - plan · 243
  - principe · 132, 138, 237, 238, 239, 240, 241, 243, 255, 256, 265, 266
  - raamwerk · 255
  - standaard · 255
  - stappenplan · 237
- ASL · 306
- Atomicity, Consistency, Isolation, Durability · Zie ACID
- audit · 46, 81, 82, 84, 256, 259, 265, 270
- auditbestand · 153
- auditen · 107, 108, 155, 156, 231
- auditor · 1, 265
- auditprocesverbeterpunt · 70, 88
- authenticatie · 154, 155
- authenticatiemechanisme · 150
- authenticiteit · 152, 153, 156
- authenticiteitscontrole · 156
- Automatic Call Distributor · Zie ACD
- autorisatie · 154
- autorisatiefunctie · 155
- availability management · 255

### B

- back-up monitoring · 260
- Balanced scorecard · Zie BSC
- basis
  - beveiligingsniveau · 257
  - configuratie · 259
  - element · 13
- batchprogramma · 75
- batchverwerking · 260



- BCG · 273
  - cash cow · 55
  - dog · 55, 69
  - fase · 55, 56
  - matrix · 55, 69
  - question mark · 55, 69
  - raising star · 55, 69
- BCP · 84, 273
- BEA · 251, 273
- BEA-stap · 240, 241
- bedienbaarheid · 141
- bedrijfs
  - beleid · 65, 256, 262
  - continuïteit · 257
  - doel · 10, 11, 12, 13, 14, 15, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 41, 44, 49, 57, 58, 115, 134, 137, 179, 182, 183, 217, 218, 225, 256
  - functie · 137
  - proces · 10, 14, 21, 24, 25, 28, 29, 30, 39, 40, 47, 52, 56, 70, 74, 78, 84, 114, 117, 118, 127, 137, 148, 170, 171, 218, 224, 226, 239, 262, 267, 268, 269
  - procesdoel · 3, 28, 29, 39, 58, 179, 224
  - procesmonitoring · 243
  - resultaat · 209
  - strategie · 257
  - zekerheid · 142
- begrijpbaarheid · 141
- begrijpelijkheid · 124, 141, 142, 146, 147
- begrippenlijst · 255
- begroting · 47, 121
- beheer
  - architect · 251, 256
  - architectuur · 252
  - domein · 256, 263
  - functie · 132, 154, 162
  - kader · 256
  - kosten · 266
  - middel · 261, 269
  - model · 2, 44, 109, 175
  - organisatie · 10, 11, 27, 39, 47, 65, 89, 115, 117, 128, 139, 146, 160, 179, 185, 189, 193, 197, 215, 221, 229, 237, 261
  - organisatiedoel · 61, 182
  - paradigma · 21
  - procedure · 256, 261
  - proces · 2, 10, 23, 39, 56, 65, 69, 88, 107, 117, 127, 145, 179, 190, 193, 217, 226, 242
  - procesdoel · 41, 53, 183
  - procesontwerp · 261
  - product · 262
  - referentiemodel · 146
  - requirement · 252, 256, 261, 265
  - taak · 180, 189
  - tool · 52, 152
- beheerbaarheid · 124, 132, 139, 142, 144, 157, 160, 161, 162, 256
- beheersbaarheid · 139
- BEheren onder Architectuur · Zie BEA
- behulpzaamheid · 124, 142, 143, 146, 148
- beleidsplan · 186, 262
- beleidsuitgangspunt · 237, 243
- beloningsstrategie · 209
- benchmark · 3, 215, 217, 218, 245
- benchmarkgegevens · 3, 215, 217, 218, 245
- bereikbaarheid · 64, 89, 230
- bereikbaarheidsnorm · 90
- beschikbaarheid · 22, 47, 57, 76, 78, 79, 81, 94, 124, 142, 144, 166, 169, 218, 225, 234, 235, 240, 255, 256, 257, 264
- beschikbaarheids
  - analyse · 79
  - event · 79
  - incident · 65, 77, 78, 79
  - meetgegevens · 79
  - norm · 61
  - plan · 40, 57, 77, 78, 79
- besturings
  - eenheid · 27
  - informatie · 59
  - instrument · 2
  - mechanisme · 127, 225, 226
  - middel · 125
  - model · 12, 58, 59, 113, 223, 225, 256
  - mogelijkheid · 35
  - vraag · 121
- betrouwbaarheid · 77, 78, 79, 117, 124, 142, 144, 146, 168, 199, 202, 218, 257
- beveiligbaarheid · 141
- beveiliging · 81, 82, 117, 141, 143, 149, 171, 231, 234, 257
- beveiligings
  - activiteit · 257
  - advies · 81
  - audit · 82
  - baseline · 257
  - behoefte · 257
  - beleid · 81, 82, 257
  - eis · 80, 81, 82, 150, 153, 267
  - event · 81, 83
  - incident · 81, 82, 257
  - kader · 161
  - maatregel · 85, 258, 263
  - meetgegevens · 83
  - niveau · 81, 152, 153, 171, 257
  - paragraaf · 81, 257
  - personeel · 81
  - procedure · 82
  - rapportage · 82
- bevoegdheid · 91, 101, 260, 261, 262, 266
- bewaartijd · 86, 162
- bezetting · 55, 64, 69, 71, 74, 78, 81, 84, 87, 88, 89, 92, 96, 100, 104, 107, 189, 193, 194, 197, 217
- bezettingsgraad · 53, 188
- BIA · 83, 84, 273
- BIP · 273
- Boston Consultancy Group · Zie BCG
- bouwfase · 101

- BSC · 1, 2, 14, 21, 22, 24, 27, 30, 33, 40, 44, 58, 63, 109, 113, 118, 122, 124, 136, 215, 218, 256, 273
  - aanpak · 13
  - aansturing · 43
  - benadering · 14
  - besturing · 118
  - doel · 121
  - perspectief · 40, 45, 47, 53, 66, 109, 123, 194
  - PI · 218
  - project · 33
  - scorekaart · 21, 22, 29
  - target · 43
- budget · 53, 86, 87, 88, 115, 121, 130, 187, 202, 203, 205
- budgetafwijking · 123
- budgetteren · 59, 86, 87
- budgettering · 257
- business · 10, 48, 241
  - architectuur · 266
  - BSC · 27, 30, 31, 43, 121, 183
  - BSC-PI · 53
  - capaciteitsrapportage · 46
  - capacity management · 74, 257
  - case · 47, 115, 116, 119, 141
  - case bewaking · 115
  - component · 134
  - continuity management · 83, 84
  - continuity strategy · 83
  - domein · 266
  - eis · 77, 79
  - forecast · 71
  - intelligence · 233
  - onderdeel · 136
  - opportuniteit · 115
  - proces · 72, 137
  - procesactiviteit · 132
  - requirement · 72, 75, 77
  - rule · 132, 243
  - service · 72, 74, 78, 84, 123, 224, 234
  - service management · 230
  - term · 241
  - transactie · 231, 234, 235, 236
  - unit · 27, 30, 143, 144
  - volume · 74
- business alignment · 223, 226, 243, 257
  - horizontale · 39, 40, 41, 43, 53, 57, 118, 182
  - verticale · 41, 43, 53, 118, 183
- Business Continuity Plan · Zie BCP
- Business Impact Analysis · Zie BIA
- Business Information Planningsmodel · Zie BIP
- plan · 171
- reactieplan · 84
- call · 65, 89, 90, 92, 166, 258, 262, 263, 266
- callcenter · 60, 264
- Capability Maturity Model · Zie CMM
- capaciteit · 46, 49, 64, 65, 66, 71, 73, 74, 76, 94, 144, 163, 225, 234, 258, 271
- capaciteits
  - aspect · 74
  - behoefte · 172, 173
  - bepaling · 32
  - eis · 46, 164
  - event · 76
  - gegevens · 73, 75
  - incident · 74, 75
  - management · 257
  - meetgegevens · 76
  - modellering · 74
  - plan · 40, 73, 74, 75, 258
  - planning · 258
- Capacity DataBase · Zie CDB
- capacity management · 40, 57, 73, 74, 231, 257, 258, 263, 268, 271
- cascaderen · 115, 183
- cash cow · 45, 46
- cashflow · 133
- categorie · 258
- CCTA · 273
- CCTA's Risk Analysis Management Methodology · Zie CRAMM
- CDB · 273
- Central Computer Telecommunications Agency · Zie CCTA
- Central Processing Unit · Zie CPU
- certificering · 162
- CFIA · 78, 230, 259, 273
- change · 258, 259, 260, 265
  - kalender · 258, 260
  - management · 258, 268
  - request · 258
- Change Advisory Board · Zie CAB
- Change Advisory Board / Emergency Committee · Zie CAB/EC
- changeability · 142
- checklist · 1, 61, 63, 130, 163
- checksum · 153
- checksum-routine · 165
- CI · 46, 66, 74, 76, 79, 82, 85, 88, 93, 94, 100, 107, 108, 226, 241, 258, 266, 273
  - attribuut · 107, 263
  - class · 104
  - informatie · 263
  - mutatie · 107
  - naam · 263
  - nummer · 263
  - relatie · 76, 107
  - type · 263
- CIA · 273
- clarity · 142
- classificatie · 258
- classificatiemodel · 22, 117, 127, 242
- classificeren · 56, 99, 101, 106, 140

---

## C

- CAB · 100, 101, 115, 258, 273
- CAB/EC · 100, 101, 259, 273
- calamiteit · 47, 83, 85, 171, 257
- calamiteiten
  - beheersing · 257

CMDB · 45, 46, 72, 73, 102, 105, 106,  
 107, 157, 161, 226, 241, 259, 270, 273  
 - audit · 108  
 - bereik · 107  
 - detailleringniveau · 107, 259  
 - tool · 241  
 CMM · 31, 136, 273  
 - model · 44  
 - niveau · 23  
 CMS · 235, 273  
 coach · 206  
 - gesprek · 181, 187, 207  
 - periode · 208  
 - plan · 69  
 coachen · 180, 181, 182, 187, 189, 206,  
 207  
 CobiT · 306  
 Common of the shelf · Zie COTS  
 communicatie · 99, 107, 172  
 - kanaal · 51, 64, 94  
 - lijn · 156, 167, 172, 266  
 - middel · 266, 268  
 - module · 166  
 - punt · 154  
 communicatieve vaardigheid · 266  
 communiceren · 12, 105, 143, 166  
 competentie · 64, 69, 132, 180, 188, 189,  
 190, 193, 196, 197, 259  
 - model · 180, 190  
 - profiel · 266  
 - raamwerk · 189  
 compleetheid · 1, 141  
 compleetheidscontrole · 63, 193  
 complexiteit · 44, 65, 131, 132, 234  
 compliance · 141, 143, 149, 150  
 compliancy · 124  
 compliment · 40, 89, 92, 105  
 component · 9, 12, 17, 46, 52, 73, 91,  
 106, 107, 113, 116, 162, 170, 173, 225,  
 229, 235, 240, 241, 255  
 - based · 236  
 - meting · 240  
 - monitor · 240  
 - monitoring · 239  
 - monitortool · 243  
 - niveau · 72  
 Component Failure Impact Analysis · Zie  
 CFIA  
 componentenoverzicht · 14  
 compressieprogramma · 165  
 concurrentie · 13, 24, 33, 56, 114, 131,  
 135, 136, 217  
 - druk · 131, 135  
 - positie · 115, 134, 135  
 - strijd · 11, 13  
 - timing · 114, 115, 125  
 - voordeel · 114  
 Confidentiality, Integrity en Availability ·  
 Zie CIA  
 configuratie · 73, 161, 165  
 - gegevens · 99  
 - informatie · 230  
 - inspanning · 231

- item · 157, 226, 259  
 Configuration Item · Zie CI  
 configuration management · 40, 46, 94,  
 106, 107, 268  
 Configuration Management Database · Zie  
 CMDB  
 configureren · 239  
 conformance · 124, 142, 144  
 Content Management System · Zie CMS  
 contingency · 171  
 - aspect · 171  
 - oefening · 171  
 continuïteit · 83, 127, 257  
 contract · 264, 267  
 controleerbaarheid · 81  
 controlefunctie · 52  
 controller · 252  
 core business · 215, 219, 221, 245  
 corrigeerbaarheid · 142  
 cost plus · 259, 266  
 COTS · 229, 273  
 CPU · 273  
 CRAMM · 78, 84, 258, 273  
 cryptografie · 153, 156

---

## D

dalperiode · 76  
 DAP · 70, 71, 273  
 data-analyse · 132  
 datawarehouse · 33  
 defect · 101, 102  
 deficiëntie · 82  
 Definitive Hardware Store · Zie DHS  
 Definitive Software Library · Zie DSL  
 degradability · 142  
 degradatiemogelijkheid · 142  
 degradeerbaarheid · 124, 142, 144, 166,  
 170  
 dekkingsgraad · 85, 193, 197, 208  
 demand/supply · 251  
 Deming · 50, 251, 277  
 desinvestering · 115  
 detailmeting · 181  
 detail-SLA · 54  
 detecteren · 94, 154, 164  
 detectietijd · 85, 229  
 DFA · 70, 71, 273  
 DHS · 104, 259, 273  
 diagnose · 16, 267  
 diagnosticeren · 96, 97  
 directe kosten · 87  
 Disaster Recovery Plan · Zie DRP  
 diskcapaciteit · 232  
 Doelen stellen, Organiseren en Realiseren ·  
 Zie DOR  
 doelmatigheid · 113  
 doeltreffend · 9  
 domein · 260  
 domeineigenaar · 260  
 doorbelasten · 47, 86, 87, 99, 173, 260  
 doorbelastings

- aspect · 173
- element · 173
- strategie · 54
- doorlooptijd · 51, 75, 88, 92, 93, 97, 100, 102, 105, 127, 147, 225, 229, 235, 236, 238, 260
- doorstroom · 182, 190, 193
- DOR · 12, 273
- Dossier Afspraken en Procedure · Zie DAP
- Dossier Financiële Afspraken · Zie DFA
- DRP · 84, 85, 273
  - test · 85
  - testplan · 85
- DSL · 45, 46, 104, 105, 259, 266, 273
- duidelijkheid · 142, 143, 146
- duurzaamheid · 168

---

## E

- E2E · 231, 236, 237, 240, 241, 243, 273
  - meting · 240
  - monitor · 240, 242, 243
  - monitorfunctionaliteit · 240
  - monitoring · 243
  - monitorvoorziening · 243
  - niveau · 72
- economisch · 23, 87, 133
- effectief · 9, 11, 66, 76, 86, 109, 141, 237, 245, 262, 265
- effectiviteit · 10, 13, 27, 31, 64, 72, 75, 79, 82, 85, 88, 90, 94, 97, 102, 108, 140, 143, 269
- efficiënt · 9, 11, 13, 31, 65, 66, 86, 117, 124, 140, 142, 144, 146, 147, 245, 260, 262, 265
- eigenaar · 108, 144, 153, 160
- eigenschap · 124, 259
- eind
  - gebruiker · 124, 142, 150, 151, 172, 231
  - product · 47, 123, 138
  - resultaat · 181, 200
- eis · 26, 48
- element · 22, 173
- emergency committee · 273
- empirisch · 11
- encryptie · 152, 153, 154, 155
- End User eXperience · Zie EUX
- End-To-End · Zie E2E
- enterprisearchitectuur · 137
- error · 45
- error control · 96
- escalatie · 92, 96, 100, 260
  - functionele · 261
  - hiërarchie · 261
- escaleren · 90, 91, 93, 99
- escrow-overeenkomst · 104
- ESS · 60, 71, 72, 273
- euro · 232
- EUX · 234, 236, 273
  - functionaliteit · 232
  - inrichting · 231

- monitoring · 229
- monitorinrichting · 232
- monitoroplossing · 231
- oplossing · 231, 232, 236
- service · 232
- evaluatie · 141, 189, 190, 260, 264
  - gegevens · 208
  - gesprek · 206, 208
- evalueren · 71, 206
- event · 65, 76, 79, 83, 94, 98, 230, 231, 237, 241, 242, 243
  - management · 260
  - meting · 235
- expliciet · 16, 52, 118, 180
- explicietheid · 124, 141, 143, 146, 147
- explicitness · 141
- exploitatie · 144, 160, 162, 168, 172, 259, 260, 266, 269
  - dossier · 150, 158, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 168
  - handboek · 150, 151, 153
  - kwaliteit · 142, 144
  - manager · 170
  - medewerker · 170
  - proces · 155
  - topologie · 172, 173
- exploiteren · 161
- External Spec Sheet · Zie ESS

---

## F

- factureren · 173, 224, 263
- faillissement · 21
- FAQ · 94, 273
- fase · 32, 50, 109, 113, 126, 141, 179, 245, 261, 265, 268, 269
  - beheer · 2, 43, 109, 121, 175, 211
  - gebruik · 2, 43, 109, 121, 175, 211
  - implementatie · 2, 43, 109, 121, 175, 211
  - ontwerp · 2, 43, 109, 121, 175, 211
  - overgang · 123
  - plan · 43, 123
  - planning · 2, 109, 121, 175, 211
- FAT · 101, 102, 104, 273
- Fault Tree Analysis · Zie FTA
- filter · 2, 99, 109, 127, 181, 186, 200, 202, 231, 237, 241, 242
- financial
  - accounting · 10
  - management · 47
  - management for IT services · 40, 54, 57, 86, 260
- financieel · 21, 45, 47
  - feit · 12
  - management · 10
  - probleem · 9
- financiële · 13
  - autorisatie · 101
  - baten · 131
  - cijfers · 33
  - consequentie · 91

- doel · 23
- doelstelling · 23
- gegevens · 10
- impact · 55
- indicator · 11, 22
- instelling · 24
- plan · 40
- planning · 87
- rapportages · 48
- risico · 123

first

- call resolution · 94
- line fix · 94
- time right · 94

fitness for use · 223

fixed price · 87

flexibel · 161, 217

focus · 1, 9, 14, 17, 29, 129, 179

focusgebied · 23, 24

Forward Schedule of Changes · Zie FSC

fout · 40, 61, 65, 74, 75, 78, 79, 95, 96, 97, 100, 143, 144, 147, 151, 154, 156, 157, 167, 168, 218, 224, 235, 264, 265, 266

- beheersing · 261
- bestendigheid · 142
- boodschap · 157, 167, 168, 236
- bron · 159
- code · 159
- melding · 156, 158, 234
- oorzaak · 143
- tolerantie · 124, 142, 144, 166, 167, 168

foutenlijst · 157

framework · 113, 275

frequentie · 51, 60, 75, 79, 86, 189, 191, 230

Frequently Asked Questions · Zie FAQ

FSC · 100, 102, 258, 260, 273

FTA · 77, 260, 273

FTE · 48, 60, 64, 69, 74, 78, 81, 84, 87, 89, 92, 96, 100, 104, 107, 180, 183, 186, 188, 190, 198, 199, 266, 273

Full Time Equivalent · Zie FTE

functie · 69, 89, 127, 138, 143, 144, 148, 149, 152, 155, 160, 180, 185, 190, 202, 209, 230, 232, 233, 261

- aanroep · 167
- analyse · 132
- beschrijving · 69, 196
- plaats · 200
- profiel · 180, 181, 183, 185, 186, 193, 196, 199, 206
- punt · 137
- scheiding · 154

function call · 76

functionaliteit · 14, 47, 48, 51, 56, 66, 99, 105, 117, 121, 124, 125, 127, 143, 158, 159, 223, 229, 237, 239, 264

functionaliteitswijziging · 141

functionaris · 149, 200, 238

functioneel · 63

- beheer · 261

- doel · 43, 88, 109, 196, 200
- ontwerp · 125

functionele

- acceptatie · 99
- autorisatie · 101
- escalatie · 45, 65, 89, 92, 97

Functionele Acceptatie Testplan · Zie FAT

---

## G

Galbraith · 66, 251

Gartner · 55, 131

Gartnergroup · 218

GAT · 101, 102, 104, 273

gebrek · 46, 50, 77, 129, 240

gebruiker · 51, 58, 71, 75, 82, 85, 86, 87, 91, 94, 95, 105, 117, 124, 137, 142, 143, 144, 147, 148, 149, 150, 152, 153, 156, 158, 167, 173, 223, 225, 229, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 241, 258, 261, 262, 264, 269

- organisatie · 185

Gebruiker Acceptatie Testplan · Zie GAT

gebruikers

- actie · 233
- groep · 87
- handleiding · 147
- instructie · 143
- interface · 147, 149, 235, 237, 241
- ondersteuning · 64
- organisatie · 3, 27, 39, 40, 55, 57, 59, 61, 223, 224, 225, 229, 237, 239, 241, 242, 243, 256, 261, 269
- simulatie · 229
- transactie · 232, 233
- vriendelijkheid · 143, 146
- wens · 143

gebruiks

- aanwijzing · 161
- gemak · 141, 143, 146
- vriendelijkheid · 142

gebundelde uitgave · 264

gedrag · 53, 128, 143, 160, 233

gegevens · 13, 50, 53, 65, 80, 92, 101, 107, 125, 129, 143, 144, 147, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 156, 162, 168, 169, 194, 217, 218, 257, 270

- bank · 255
- drager · 166
- transport · 156, 159
- transportfunctie · 155
- verlies · 161, 168, 171
- verwerking · 256
- verzameling · 256, 270

geheimhoudingsverklaring · 204

geheugen · 76, 164

geheugenverlies · 167

Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria · Zie GSA

generieke acceptatiecriteria · 117, 129, 255

gereedschapskist · 1

geschiktheid · 141, 143, 149  
 gevolganalyse · 62  
 gevolgincent · 61, 94, 97, 102  
 gevrijwaard · 257  
 goal · 22  
 goedkoop · 126, 127, 217  
 GOS · 90, 273  
 Grade of Service · Zie GOS  
 grens · 25, 170, 172, 257  
 grensconflict · 117  
 groeipad · 223  
 GSA · 118, 122, 124, 125, 127, 128, 274  
 - code · 147  
 - stappenplan · 128

---

## H

helpdesk · 261  
 helpfulness · 142  
 helpfunctie · 147, 148  
 helpscherm · 51, 148  
 herbruikbaarheid · 124, 142, 144, 157, 162  
 Herkenbare Prestatie Eenheid · Zie HPE  
 herstartbaarheid · 161, 164  
 herstelbaarheid · 74, 78, 124, 142, 144, 166, 168, 261  
 herstelplan · 84  
 hersteltijd · 168, 170  
 hiërarchische escalatie · 45, 89, 92  
 histogram · 75, 76  
 HPE · 58, 59, 71, 225, 274  
 HRM · 13, 179, 182, 185, 188, 274  
 - aspect · 182, 190  
 - aspectgebied · 186  
 - behoefte · 189  
 - beleid · 179, 190  
 - beleidsplan · 190  
 - beleidsuitgangspunt · 190  
 - doel · 179  
 - gegevens · 194  
 - instrument · 27  
 - KSF · 183, 194  
 - model · 179  
 - PI · 179, 180, 181, 182, 183, 185, 188, 189, 202  
 - PMS · 3, 179, 185, 193  
 - PMS-pakket · 189  
 - procedure · 201  
 - proces · 3, 180, 182, 183, 185, 186, 189, 195  
 - procesmodel · 3, 179, 180, 182, 186, 189, 193, 211  
 - relatie · 182  
 - systeem · 189  
 HRM-PMS · 3, 182, 185, 188, 190, 192, 211  
 Human Resource Management · Zie HRM

---

## I

ICT · 188, 274

- aandachtsgebied · 14  
 - activiteit · 11  
 - afdeling · 264, 267  
 - alignment · 14  
 - architectuur · 137, 238  
 - beleid · 68, 69, 180, 237, 238, 239, 256, 262  
 - beleidsafpraak · 44  
 - beleidsplan · 196, 197, 198, 199, 262  
 - beleidsuitgangspunt · 239  
 - besturing · 9  
 - besturingsmodel · 226  
 - BSC · 39, 43, 53, 182, 183  
 - component · 259, 271  
 - continuity management · 40  
 - deelgebied · 13, 31  
 - eis · 72  
 - functie · 11  
 - functie-integratie · 11, 13  
 - groeimodel · 1, 9  
 - groeistadia · 11  
 - infrastructuur · 11, 25, 44, 95, 106, 144, 155, 161, 165, 166, 172, 173, 257, 259, 265  
 - infrastructuur management · 13  
 - infrastructuurcomponent · 155, 156, 158, 159, 160, 161, 163, 164, 165, 168, 170  
 - kennis · 24  
 - kosten · 49  
 - management · 11, 13  
 - manager · 1, 25, 39, 188, 191  
 - medewerker · 1, 48, 127, 182, 183  
 - middel · 73, 130, 258, 262  
 - ondersteuning · 27, 31  
 - operations · 11  
 - organisatie · 11, 16, 306  
 - performance-indicator · 40  
 - personeel · 217  
 - prestatie · 1  
 - prestatie-indicator · 1  
 - product · 4, 11, 39, 40, 43, 58, 179, 180, 182, 186, 197, 223, 261  
 - productgeoriënteerde · 223  
 - productoriëntatie · 223  
 - requirement · 79  
 - resource · 11, 46  
 - service · 4, 11, 39, 40, 43, 48, 58, 65, 77, 113, 144, 169, 173, 179, 180, 182, 186, 197, 215, 223, 224, 227, 230, 231, 232, 233, 235, 236, 240, 241  
 - serviceafpraak · 241  
 - servicebesturingsmodel · 226  
 - servicemonitoring · 227, 239  
 - servicenorm · 224, 227, 239, 243  
 - serviceoriëntatie · 223  
 - serviceverlener · 268  
 - serviceverlening · 86  
 - strategie · 257  
 - tijdperk · 10, 11  
 - toekomstvisie · 137  
 - vakgebied · 9, 10, 13, 14, 17, 31  
 - verbruik · 173

- IDS · 82, 274
- IIP · 190, 274
- IIR · 23, 131, 133, 274
- impact · 71, 75, 77, 78, 79, 84, 85, 91, 92, 95, 97, 98, 99, 101, 115, 129, 131, 191, 218, 234, 245, 258, 262, 265
  - analyse · 102, 121, 127, 257
  - bepaling · 107, 127, 128
  - measurement · 9
- implementatie · 3, 27, 31, 52, 126, 127, 128, 129, 175, 185, 215, 232, 264
  - aspect · 2, 128
  - fase · 109
  - plan · 84, 105
- implementeren · 11, 27, 31, 32, 35, 50, 52, 70, 71, 72, 81, 82, 84, 129, 269
- import · 154, 156
- importeren · 154
- importfunctie · 154
- in productie name · 237
- in-, door- en uitstroom · 193, 194, 198, 200, 202, 203, 204, 206
- inbraakdetectie · 156
- incident · 23, 40, 45, 47, 49, 51, 60, 61, 63, 66, 74, 76, 78, 79, 80, 83, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 101, 103, 104, 106, 107, 123, 141, 151, 168, 171, 231, 235, 242, 243, 258, 260, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 269, 270
  - analyse · 94
  - beschrijving · 93
  - classificatie · 258
  - management · 40, 60, 90, 91, 92, 100, 159, 173, 262, 268, 271
  - matching · 107
  - melding · 270
- indicator · 11, 12, 22, 49, 55, 113
- indirecte kosten · 86
- inefficiënte · 147
- inefficiëntiefactor · 60
- informatie · 257
  - analyse · 106
  - architectuur · 266
  - behoefte · 237
  - beleid · 255, 262
  - beveiligingsbeleid · 82
  - eis · 32, 51
  - onzekerheid · 66
  - piek · 76
  - plan · 137, 255, 262
  - planning · 114, 136
  - planningsproject · 114
  - systeem · 79, 82, 114, 124, 128, 130, 132, 136, 137, 138, 142, 143, 144, 150, 161, 163, 171, 173, 233, 234, 237, 261, 266, 270
  - systeemcomponent · 256
  - uitwisseling · 48
  - verstrekking · 107
  - verwerking · 80, 257
  - verzameling · 33
  - verzoek · 46
  - voorziening · 31, 33, 51, 66, 114, 131, 217, 219, 255, 256, 262
  - voorzieningsproces · 256
- informatiesysteem · 252
- InformatieVoorziening-Architectuur · Zie IV-architectuur
- Information & Communication Technology · Zie ICT
- Information System Analysis of Change · Zie ISAC
- Information Technology Infrastructure Library · Zie ITIL
- informatiserings-economie · 252
- infrastructuur · 255
  - beheertaken · 260
  - bouwsteen · 128
  - component · 63, 128, 161, 166, 170, 223, 230, 235
  - ontwikkelingstraject · 262
  - portfolio · 132
  - product · 65
  - verstoring · 237
- inhaalinvestering · 131
- inhuurkosten · 188
- initiële investering · 132, 133
- innovatiebudget · 47
- inrichting
  - beheerorganisatie · 256
  - beheerproces · 44, 261
  - HRM-PMS · 185, 211
  - HRM-proces · 185
  - informatievoorziening · 255
  - monitortool · 4
  - monitorvoorziening · 231, 233, 236, 237, 238
  - organisatie · 23
  - PM-PMS · 113, 175
  - PMS · 47
  - proces · 1, 65, 66, 70, 88, 265
  - programmabureau · 121
  - project management · 121
  - projectbureau · 121
  - SM-PMS · 53, 109
- inrichtingskosten · 47
- inschikkelijkheid · 141
- installability · 142
- installatieprocedure · 163, 165, 169
- installatietijd · 163
- installeerbaar · 163
- installeerbaarheid · 124, 142, 144, 162, 164, 165, 166
- instelbaarheid · 142
- instroom · 182, 190, 193, 197, 199
- Integraal Performance Management · Zie IPM
- integriteit · 47, 81, 82, 149, 156, 165, 273
- integriteitscontrole · 156
- interface · 270
- Internal Interest Rate · Zie IIR
- Internal Spec Sheet · Zie ISS
- International Standardisation Organisation · Zie ISO



International Standardisation Organisation-9126 · Zie ISO-9126  
 interoperability · 141  
 intruder · 47  
 intruder alarm · 150  
 intrusion · 82  
 Intrusion Detection Systems · Zie IDS  
 intrusive · 229  
 investering · 22, 52, 66, 87, 114  
 investeringen  
 - aanvraag · 87  
 - analyse · 27  
 - kosten · 263  
 Investment In People · Zie IIP  
 inwijken · 85  
 inwijkplan · 84, 85  
 inwijktest · 85  
 inwijkvoorziening · 84  
 inzichtelijkheid · 141  
 IPM · 27, 274  
 IPM-stappenplan · 2, 27, 28  
 ISAC · 62, 274  
 ISO · 274  
 ISO-9126 · 2, 66, 113, 115, 117, 119, 124, 125, 127, 140, 141, 142, 145, 146, 175, 274  
 ISO-standaard · 117  
 ISS · 60, 71, 72, 274  
 issue-afhandeling · 141  
 issue-log · 140  
 IST · 242, 243  
 IST-situatie · 243  
 IT Beheer Magazine · 251, 252  
 IT Service Management Forum · Zie ITSMF  
 ITIL · 2, 4, 27, 31, 39, 40, 43, 44, 49, 56, 57, 61, 63, 109, 127, 131, 145, 146, 223, 230, 240, 261, 266, 268, 269, 274, 277  
 - afkortingen · 4  
 - begrippenkader · 57  
 - opleiding · 277  
 - proces · 44, 146  
 - project · 33  
 - termen · 255  
 ITSMF · 251, 252, 274, 277  
 IV-architect · 256  
 IV-architectuur · 256, 274

---

## J

Juist Volledig Tijdig Accuraat · Zie JuVoTA  
 juistheid · 21, 30, 64, 66, 71, 74, 78, 79, 82, 85, 87, 90, 92, 97, 99, 102, 104, 108, 141, 167, 223  
 JuVoTA · 66, 194, 199, 200, 201, 204, 207, 208, 274

---

## K

kandidaat · 180, 181, 185, 187, 199, 200, 201, 202, 203

kandidatenlijst · 181  
 kantoor-tijd · 170  
 kantoor-uren · 90  
 kengetal · 23  
 kennis · 143, 259, 264  
 kennisneming · 270  
 kerncompetentie · 220  
 keten · 58, 59, 225, 229  
 - beheer · 215, 251, 262  
 - doel · 58, 225  
 - monitor · 262  
 klacht · 266  
 klant · 13, 23, 25, 26, 40, 43, 44, 46, 48, 50, 54, 57, 58, 60, 61, 63, 64, 65, 70, 71, 72, 73, 89, 90, 93, 95, 97, 98, 100, 102, 124, 179, 223, 224, 241, 257, 258, 260, 262, 263, 268, 270  
 - beeld · 169, 171, 172, 173  
 - behoefte · 70, 257  
 - binding · 23  
 - contact · 94  
 - gedrag · 76  
 - gegevens · 99  
 - gericht · 23  
 - interface · 57  
 - management · 153  
 - ontevredenheid · 13  
 - oriëntatie · 35  
 - perceptie · 48  
 - resultaat · 23  
 - tevredenheid · 12, 22, 23, 46, 72  
 Klant Tevredenheids Onderzoek · Zie KTO  
 klikpaden · 236  
 klimaatbeheersing · 53  
 known error · 94, 95, 96, 97, 98, 158, 261, 262  
 koppelbaarheid · 141, 143, 149  
 kost · 269  
 kosten · 45, 46, 47, 48, 49, 60, 64, 66, 70, 73, 75, 79, 86, 94, 109, 123, 124, 126, 130, 132, 133, 188, 193, 197, 200, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 210, 218, 220, 223, 229, 234, 239, 257, 258, 259, 260, 263, 264, 268  
 - analyse · 86  
 - besparing · 46  
 - categorie · 87  
 - effectief · 76, 256, 260  
 - middelen · 66, 69  
 - rapportage · 47  
 - reductie · 22  
 - soorten · 87  
 kosten/baten · 48  
 kostprijs · 46, 47, 55, 64, 66, 72, 94, 98, 109, 193, 218, 223  
 kostprijsbepaling · 173  
 Kritieke Succes Factor · Zie KSF  
 KSF · 2, 3, 4, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 33, 42, 44, 45, 47, 58, 63, 64, 66, 67, 109, 117, 146, 175, 181, 193, 194, 196, 211, 224, 225, 227, 242, 261, 263, 274  
 - definitie · 63, 193  
 - lijst · 63, 193



- overzicht · 29, 47
- relatie · 66, 194
- schema · 27, 30, 66, 67, 109, 175, 194, 195, 211
- KTO · 69, 88, 274
- kwalitatief · 141, 185
- kwaliteit · 14, 60, 80, 85, 88, 94, 102, 221, 268, 306
- kwaliteits
  - aspect · 223, 240
  - attribuut · 66, 117, 124, 125, 142, 143, 144, 145, 146, 149, 157, 162, 166, 172, 175
  - beheersing · 48, 263
  - beoordeling · 141
  - bewaking · 57
  - borging · 105, 263
  - controle · 140
  - doel · 23, 29, 43, 44, 47, 57, 64, 69, 109, 185, 224, 263
  - doelstelling · 43, 224
  - eis · 56, 117, 140, 169
  - gebrek · 140, 141
  - keuze · 306
  - logboek · 140
  - model · 2, 66, 113, 117, 119, 140, 146, 306
  - sectie · 140
  - verbetering · 123
  - wiel · 50
  - zorg · 266
- kwantitatief · 140, 141, 185, 189, 190, 269
- kwantiteit · 14, 25, 60, 66, 76, 108, 129, 221, 268
- kwetsbaarheid · 77, 78, 82, 130, 263
- Kwintes · 252, 277
- Kwintesonderzoek · 253

---

## L

- laadtijd · 236
- lag indicator · 33, 125, 188
- lag karakter · 125
- LCI · 263, 274
- LCMDB · 263, 274
- lead indicator · 188
- lead/lag classificatie · 51
- learnability · 141
- leerbaarheid · 124, 141, 142, 146
- leercurve · 139
- leerresultaat · 24
- leesbaar · 153
- leesbaarheid · 4
- Leeuw · 252
- levenscyclus · 43, 52, 55, 56, 71, 113, 121, 127, 179, 185, 241, 245, 269
  - fase · 45, 46, 94, 108
  - status · 109
  - tijd · 46, 108
- leverancier · 48, 52, 56, 61, 65, 70, 71, 100, 103, 169, 170, 179, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 239, 260, 264

- levertijd · 23, 223
- licentie · 45, 46, 105, 106, 171
  - kosten · 47, 51
  - overeenkomst · 52
- lijnmanagement · 49, 59, 63
- log
  - bestand · 152, 153, 158, 230, 235
  - boek · 141
  - database · 158
- loggen · 151, 154
- logging · 105, 155, 156, 161, 164, 167
- Logisch Configuration Item · Zie LCI
- logische CMDDB · Zie LCMDB
- Looijen · 252, 256
- loonkosten · 64, 68, 187, 188, 193, 202, 210
- loonsverhoging · 209

---

## M

- major change · 259
- manageability · 142
- management
  - informatie · 260
  - instrument · 31
  - maatregel · 217
  - mandaat · 239
  - niveau · 237
  - problematiek · 11
  - rapportage · 32, 49, 51
  - taak · 61
  - team · 24
- mantel-SLA · 54
- marketing · 76
- marketinganalyses · 233
- marketingbeleid · 218
- markt · 24
  - aandeel · 56
  - analist · 25
  - onderzoek · 22
  - positie · 218
  - prijs · 88
  - segment · 22, 23
- mastertestplan · 129
- matrixorganisatie · 14
- maturity · 142
- MBO · 181, 187, 208, 274
- Mean Time Between Failure · Zie MTBF
- Mean Time Between System Incidents · Zie MTBSI
- Mean Time To repair · Zie MTTR
- measure · 58
- measurement · 262
- medewerker · 24, 25, 26, 27, 30, 33, 48, 52, 53, 60, 61, 64, 69, 79, 88, 89, 90, 92, 99, 100, 104, 107, 114, 121, 124, 131, 139, 151, 159, 179, 180, 181, 182, 185, 188, 189, 190, 191, 193, 194, 196, 197, 199, 204, 206, 208, 210, 229, 243, 259
- medewerkers
  - betrokkenheid · 179

- gegevens · 208
  - niveau · 65, 88
  - profiel · 180, 181, 185, 193, 197, 198, 206, 208
  - Medewerkers Betrokkenheid Onderzoek · Zie MBO
  - medium change · 259
  - meet
    - aspect · 10, 50
    - beïnvloeding · 235
    - beperking · 235
    - bereik · 234, 235
    - domein · 31, 32
    - eenheid · 29, 32, 50, 125, 189, 225
    - frequentie · 32, 51, 126, 189, 225, 235
    - functionaliteit · 229, 234, 235
    - gebied · 22, 31
    - gegevens · 3, 13, 31, 32, 50, 65, 76, 78, 98, 125, 215, 229, 245
    - informatie · 17, 48, 235
    - instructie · 32, 51, 125, 189
    - instrument · 9, 10, 15, 16, 32, 44, 50, 59, 113, 125, 131, 189, 215, 225
    - interval · 49
    - lokatie · 235
    - methode · 1, 9, 10, 15, 16, 32
    - methodiek · 15
    - periode · 32, 51, 126, 189
    - punt · 127, 217, 229, 242
    - resultaat · 33, 53, 227, 239
    - systeem · 17
    - voorschrift · 32, 130, 147, 225
    - waarde · 32, 59, 225
  - meetbaar · 1, 2, 3, 10, 12, 14, 22, 23, 29, 52, 63, 66, 67, 72, 81, 89, 104, 109, 113, 117, 126, 140, 173, 180, 190, 194, 229, 269
  - melding · 46, 149, 158, 159, 200, 243, 263
  - meldtekst · 90
  - menskant · 179
  - meting · 10, 16, 17, 22, 32, 46, 50, 51, 59, 63, 126, 140, 170, 185, 189, 226, 229, 231, 232, 235, 236, 241
  - middelenbeslag · 142
  - migratiepad · 262
  - minor change · 259
  - minuut · 75, 79, 102, 230
  - model · 4, 12, 17, 27, 39, 40, 57, 58, 66, 73, 113, 115, 117, 124, 125, 141, 146, 211, 226, 242, 255, 259, 266
    - keuze · 4
    - leringstechniek · 73
    - leringswijze · 132
    - vragenlijst · 172, 173
  - modelleren · 74, 257
  - modellering · 74
  - monitor · 75, 194, 229, 232, 233, 236, 239, 241
    - architectuur · 3, 215, 230, 236
    - architectuurmodel · 242
    - aspect · 238
    - behoefte · 239
    - controlematrix · 240
    - dekkingsgraad · 240
    - faciliteit · 70, 85, 229
    - functie · 229, 241
    - functionaliteit · 229, 240
    - inrichting · 230
    - knelpunt · 237
    - oplossing · 231, 239
    - portfolio · 238, 239
    - probleem · 237
    - proces · 238
    - procesontwerp · 241
    - server · 230, 233
    - service · 239
    - systeem · 82
    - tool · 4, 22, 50, 51, 52, 94, 156, 215, 229, 232, 235, 236, 237, 239, 242, 243, 245
    - volwassenheid · 238, 239
    - voorziening · 65, 75, 94, 215, 229, 230, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243
  - monitoren · 44, 51, 65, 73, 79, 86, 215, 227, 229, 230, 232, 240, 245, 262
  - monitoring · 65, 98, 160, 229
  - MTBF · 78, 80, 263, 274
  - MTBSI · 78, 80, 274
  - MTTR · 263, 274
  - mutatie · 108, 157
  - mutatiegraad · 108
  - mutatieoperand · 151
- 
- ## N
- navigatiegedrag · 233, 234, 236
  - NCW · 133, 134, 274
  - Nederlands Genootschap voor Informatici · Zie NGI
  - Netto Contante Waarde · Zie NCW
  - netwerk · 76, 83, 151, 153, 154, 168, 171, 172, 173, 264
    - bandbreedte · 164, 235
    - belasting · 76
    - capaciteit · 144, 271
    - connectie · 76
    - gebied · 235
    - pakket · 234
    - service · 230
    - verkeer · 159, 233, 235
    - verkeerpakket · 233
    - verkeerstroom · 159
  - Netwerk Gebruikersgroep Nederland · Zie NGN
  - Netwerk Protocol Analyse · Zie NPA
  - NGI · 180, 189, 274, 277
    - beheertaak · 186, 197
    - competentiemodel · 31
    - competentiemethode · 31
    - functie · 197
    - taak · 197
  - NGN · 251
  - non intrusieve · 235
  - non-intrusieve · 233

- nood
- geval · 271
  - oplossing · 95, 263
  - uitgave · 263
- norm · 3, 59, 63, 68, 69, 72, 82, 85, 94, 227, 233, 240, 242, 245, 260, 262, 266, 267
- afwijking · 49, 53, 63, 82
  - overschrijding · 231
- normaalverdeling · 187, 208
- normenkader · 267
- notial charging · 263
- NPA · 274
- 
- O**
- off-specification · 140
- OGC · 31, 44, 56, 63, 109, 252, 274
- Oirsouw · 113, 131, 134, 135, 137, 252
- OLA · 46, 59, 60, 70, 71, 85, 109, 264, 274
- omgeving
- productie · 100, 260, 261
- omzetgroei
- gegevens · 76
  - verlies · 94
- onderhandelen · 257
- onderhoud · 257
- adaptief · 264
  - additief · 264
  - graad · 264
  - perfectief · 264
  - preventief · 264
- onderhoudbaarheid · 117, 124, 146, 169, 264
- onderhoudbaarheidsdoelstelling · 77
- onderhouds
- contract · 79
  - graad · 79
  - project · 121, 175
  - uren · 79
  - verplichting · 264
  - werkzaamheden · 170
  - window · 78, 102, 105, 106
- onderliggend · 262
- onderneming · 9, 13, 23, 24
- OndernemingsRaad · Zie OR
- onkosten · 223
- ontslaan · 179
- ontwerp · 31, 35, 50, 104, 109, 113, 116, 122, 171, 175, 185, 211, 215, 223, 229, 237, 243, 252, 255
- eis · 240
  - fase · 2
- ontwerpen · 27, 77, 78, 103
- ontwerper · 255
- Ontwikkel, Test, Acceptatie, en Productie · Zie OTAP
- oorzaak en gevolgschema · 61
- opbrengst · 132, 133
- opbrengstvoet · 132
- opdrachtgever · 221
- opdrachtnemer · 221
- openstelling · 63, 64, 78, 88, 89, 194
- openstellingstijd · 264
- operability · 141
- Operational Level Agreement · Zie OLA
- operationalisatie · 11, 12, 13, 24
- operationaliseren · 13, 14, 173
- operationeel · 63, 144, 161, 171, 190, 264
- beheer · 268
  - beheerproces · 60, 74, 78, 82, 88
  - doel · 131, 136
  - informatiesysteem · 136
  - monitorproces · 238
  - niveau · 2, 53, 109, 113, 114, 175, 179, 189, 190, 191, 211, 243
  - proces · 67, 180, 189, 190, 191
  - procesdoel · 60
- operationele
- besturing · 115, 175
  - HRM-PI · 193
  - KSF · 124
  - manager · 115
  - middelen · 144
  - omgeving · 271
  - PI · 141, 146
  - proces · 40
  - service · 268
  - sturing · 113
- operations · 94
- opleiding · 60, 64, 66, 69, 82, 84, 162, 193, 194, 208, 259, 277
- opleidingsdagen · 24, 69
- opleidingsplan · 52
- oplos
- groep · 89, 90, 93, 231, 235, 258, 264
  - richting · 158
  - tijd · 65, 223, 241
  - traject · 261
- oplossen · 23
- oplossing · 53, 61, 63, 91
- oplossingsrichting · 238, 240
- opslag · 54, 104
- capaciteit · 85, 89
  - media · 86
- OR · 205, 274
- organisatie · 2, 4, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 21, 24, 31, 35, 43, 48, 49, 56, 61, 66, 81, 91, 109, 121, 126, 131, 136, 137, 179, 180, 181, 185, 188, 189, 193, 198, 217, 218, 219, 234, 237, 238, 245, 306
- belang · 179, 182
  - deskundige · 13
  - doel · 10, 131
  - dynamiek · 251
  - maatregel · 140
  - model · 4, 12, 249
  - niveau · 52
  - onderdeel · 88
  - strategie · 9
  - structuur · 11
  - verandering · 109, 211
- organiseren · 12, 25, 263

OTAP · 104, 274  
 output · 3, 43, 63, 117, 167, 180, 221, 266  
 outsource · 219  
 outsource-kwadranten · 221  
 outsourcer · 221  
 outsourcing · 182, 219  
 overbelasting · 65  
 overbesteding · 86  
 overbezetting · 198  
 overcapaciteit · 46, 74  
 overdraagbaarheid · 117, 124, 142, 162  
 overdraagheid · 124  
 overeenkomst · 268  
 overzichtelijkheid · 142

---

## P

pagina-laadtijd · 233  
 paniekaankopen · 46, 75  
 Pascoe-Samson · 252  
 PAT · 101, 102, 104, 274  
 patch · 168, 264, 270  
 patch-level · 163  
 patchnummer · 270  
 PDCA  
 - act-fase · 50  
 - check-fase · 50  
 - do-fase · 50  
 - plan-fase · 50  
 pensioenverzekering · 204  
 performance · 46, 51, 57, 63, 64, 65, 73, 74, 76, 94, 172, 173, 179, 181, 194, 225, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 240, 268  
 - aspect · 74  
 - event · 76  
 - gegevens · 10  
 - incident · 65, 74, 75  
 - management · 9, 10, 74  
 - measurement · 1, 9, 10, 12  
 - meetgegevens · 76  
 - meting · 9, 12  
 - verlies · 231  
 Performance Management System · Zie PMS  
 Performance Stress Testplan · Zie PST  
 performancegegevens · 73  
 personeel · 25, 26, 64, 68, 168, 193, 198, 264, 266  
 personeels  
 - budget · 190  
 - informatiesysteem · 204, 205  
 - kosten · 68, 69, 194, 197  
 - leden · 69, 188  
 - stukken · 189  
 Persoonlijk OpleidingsPlan · Zie POP  
 perspectief · 23, 118, 140  
 - business · 48  
 - financieel · 14, 22, 23, 35, 40, 123, 124, 186, 256  
 - innovatie · 22, 23, 256  
 - intern · 22, 40, 66, 118, 124, 194, 256

- klant · 22, 23, 40, 66, 124, 140, 256  
 perspectief- intern · 23  
 PI · 2, 3, 4, 22, 23, 28, 39, 44, 45, 47, 48, 49, 57, 61, 63, 67, 68, 71, 109, 113, 115, 121, 122, 123, 124, 136, 179, 188, 256, 265, 274  
 - aanstellen · 204  
 - attribuut · 109, 175, 211  
 - availability management · 80  
 - belonen · 210  
 - bepaling · 125  
 - berekening · 125  
 - beschrijving · 50, 125, 189  
 - capacity management · 76  
 - change management · 103  
 - checklist · 3  
 - classificatie · 66  
 - coachen · 207  
 - combinatie · 67  
 - competitive advantage · 135  
 - competitive respons · 135  
 - configuration management · 109  
 - definitie · 130  
 - definition uncertainty · 138  
 - detailleringsniveau · 125, 188  
 - evalueren · 208  
 - externe · 60, 63  
 - financial management for IT services · 88  
 - financieel · 122, 133  
 - gegevens · 125  
 - generieke operationele · 89  
 - harde · 49, 125, 188  
 - HRM · 3, 179, 188  
 - incident management · 95  
 - infrastructure risk · 139  
 - interne · 60, 63  
 - lag · 49, 50, 51, 60, 109, 125, 175, 211  
 - lead · 49, 50, 51, 60, 109, 175, 188, 211  
 - lijst · 63  
 - management information · 136  
 - matrix · 175, 211  
 - meetvoorschrift · 130  
 - NCW · 134  
 - norm · 63, 193, 218  
 - ontslaan · 206  
 - operationele · 2, 3, 60, 61, 88, 125, 127, 129, 130  
 - problem management · 98  
 - profielbeheer · 197  
 - project management · 125  
 - project or organisational risk · 137  
 - relatie · 67  
 - release management · 106  
 - resourcebeheer · 199  
 - ROI · 132  
 - scorekaart Oirsouw · 115, 131  
 - security management · 83  
 - service continuity management · 86  
 - service level management · 73  
 - servicedesk · 90  
 - slapende · 61

- solliciteren · 202, 203
- strategic IS architecture · 138
- strategic match · 134
- strategische · 54, 56, 68, 109, 126, 190
- tabel · 63, 67
- tactische · 57, 69, 127, 130
- technical uncertainty · 139
- top level · 64
- type · 126, 129
- waarde · 129
- wegingsfactor · 140
- werven · 200
- zachte · 49, 125, 188
- PID · 116, 119, 123, 274
- piekmoment · 64, 193
- pilotfase · 169
- PIR · 264, 274
- plan van aanpak · 115
- planmatig · 182
- plannen · 23, 64, 81, 86, 193
- planning · 43, 50, 109, 121, 185, 262, 270
- planning & control · 27
- planningsperiode · 133, 189
- plateau · 61
- plateauplanning · 61
- PM-aspect · 121
- PM-PMS · 2, 3, 113, 115, 121, 124, 125, 129, 146, 175, 179, 182, 188
- PM-proces · 121
- PMS · 1, 9, 13, 17, 27, 43, 52, 121, 129, 185, 211, 215, 218, 274
  - besturingsmodel · 4, 26, 28
  - component · 1, 17
  - fase · 2, 3, 175, 211
  - framework · 9, 17
  - implementatie · 52
  - instrument · 52
  - levenscyclus · 245
  - meetinstrument · 4, 17
  - model · 44, 122, 186
  - ontwerp · 47, 175, 186
  - stappen · 3, 28
  - stappenplan · 21, 31, 35, 61
- PMS-besturingsmodel · 12
- PMS-stappenplan · 27
- POP · 181, 187, 190, 206, 207, 208, 274
- POP-rapportage · 209
- POR · 114
- portabiliteit · 142, 144, 146
- portabiliteitsonderzoek · 166
- Post Implementation Review · Zie PIR
- prestatie · 1, 48, 181, 190, 263
  - afrekencultuur · 190
  - afspraak · 181
  - beheer · 265
  - eis · 43
  - management · 9
  - management systeem · 9
  - motor · 29
  - niveau · 144, 264
  - norm · 23
- Prestatie-Indicator · Zie PI
- prijs · 40, 206, 259, 263, 266, 271
  - afspraak · 261
  - beleid · 266
  - berekening · 259
  - prestatieverhouding · 268
  - stelling · 232
- prijs/prestatie verhouding · 10
- PRINCE2 · 274
- principe · 255, 266
- printcapaciteit · 75
- printer · 223
  - driver · 223
  - queue · 223
  - server · 264
- prioriteit · 258, 259, 265
- proactief beheer · 234
- proactief problem management · 96, 231, 265
- probleem · 93, 95, 97, 138, 158, 239, 240, 241, 267
  - analyse · 107
  - boom · 61
  - nummer · 237
  - oplossing · 61
  - stelling · 237, 241
- problem management · 268
- procedure · 3, 24, 44, 48, 51, 63, 64, 70, 73, 74, 76, 77, 78, 80, 81, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 91, 93, 96, 97, 100, 103, 104, 106, 107, 152, 153, 159, 172, 193, 198, 199, 201, 202, 204, 205, 209, 256, 257, 258, 263, 265, 266, 267, 271
- procedureel · 151
- procedureniveau · 48
- proces · 10, 43, 44, 49, 50, 56, 57, 61, 63, 67, 117, 123, 127, 179, 180, 193, 256, 257, 261, 263, 265, 266, 268, 271
  - afwijking · 64
  - analyse · 132
  - assessment · 31
  - audit · 256, 265
  - auditor · 265
  - beheerder · 265
  - beoordeling · 140
  - beschrijving · 64, 131
  - besturing · 237
  - definitie · 63, 193
  - doel · 13, 14, 25, 26, 27, 28, 29, 43, 58, 61, 109, 146, 189, 193, 215, 218, 245, 256, 265
  - doelstelling · 22
  - eigenaar · 47, 266
  - flow · 266
  - functionaliteit · 57
  - gang · 56, 265, 266, 267
  - indeling · 40
  - inrichting · 61, 256, 265
  - manager · 266
  - medewerker · 49
  - model · 3, 115, 125, 179, 211
  - namen · 255
  - ontwerp · 256, 266
  - rapportage · 265
  - requirement · 89

- review · 265, 267
- service level management · 40
- stap · 129
- term · 63
- uitvoerder · 266
- uitvoering · 61, 265
- verbetering · 62, 63
- volwassenheidsmodel · 271
- procesflow · 63, 89, 193
  - aanstellen · 203
  - availability management for IT services · 76
  - belonen · 209
  - change management · 98
  - coachen · 206
  - configuration management · 106
  - evalueren · 207
  - financial management for IT services · 73, 86
  - incident management · 91
  - IT service continuity management · 83
  - ontslaan · 204
  - problem management · 95
  - profielbeheer · 196
  - release management · 103
  - resourcebeheer · 197
  - security management · 80
  - selecteren · 202
  - service level management · 70
  - solliciteren · 200
  - werven · 199
- product · 3, 4, 10, 13, 14, 22, 23, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 54, 58, 65, 69, 72, 76, 79, 81, 84, 87, 88, 92, 94, 98, 104, 105, 116, 117, 123, 129, 139, 140, 141, 143, 158, 164, 165, 169, 194, 196, 197, 208, 218, 219, 223, 230, 232, 237, 261, 266, 268
  - beoordeling · 140, 175
  - beschrijving · 140
  - bewaking · 115
  - cyclus · 13
  - georiënteerd · 115, 223, 239
  - manager · 165
  - portfolio · 24, 65, 79, 87, 194, 196, 197, 198, 218
  - promotie · 9
  - requirement · 123
  - specificatie · 116
- productie · 103, 161, 162, 164, 169, 170
  - bedrijf · 135
  - bestand · 172
  - database · 232
  - gegevens · 153, 234
  - middel · 11, 257, 259, 263, 266
  - probleem · 264
  - proces · 22, 135
  - taken · 161
  - tijd · 161
  - uren · 102
  - verlies · 45, 46, 75, 94
  - verstoring · 46
- Productie Acceptatie Testplan · Zie PAT
- profiel · 64, 69, 180, 181, 182, 185, 186, 190, 193, 194, 196, 197
  - beheer · 179, 189, 196, 198
  - kenmerk · 185
  - medewerker · 69
- programma · 2, 113, 121, 125, 147, 163, 171, 175, 261
  - besturing · 115
  - bibliotheek · 259
  - board · 127
  - bureau · 121, 127
  - functie · 151
  - kalender · 127
  - management · 113, 121
  - module · 157
- programmatuur · 143, 149, 154, 155, 161, 168, 256, 264, 270
  - item · 266
  - uitgave · 267
- programmeur · 137, 158, 220
- progressie-indicator · 147
- project · 2, 22, 72, 77, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 121, 124, 125, 127, 128, 129, 131, 132, 133, 134, 137, 140, 141, 182, 193, 251, 256, 268
  - aanpak · 125
  - archief · 140
  - beoordeling · 141
  - brief · 116, 119, 123
  - bureau · 121
  - deliverable · 132
  - doel · 134, 183
  - doelstelling · 114, 141
  - kalender · 113, 121, 127
  - leider · 121
  - leiding · 114
  - manager · 25, 121, 126, 127, 140, 141
  - managersperspectie · 140
  - mandaat · 115
  - medewerker · 132
  - organisatie · 113, 116, 127, 137, 237
  - plan · 71, 74, 84, 127
  - proces · 113, 116, 127, 129, 140, 175
  - procesafspraken · 140
  - resultaat · 140
  - risico · 139
  - tekortkoming · 141
  - tolerantie · 141
- Project Initiation Document · Zie PID
- project management · 1, 2, 3, 9, 13, 14, 17, 27, 28, 31, 35, 87, 118, 119, 121, 122, 123, 126, 140, 182, 188
  - doel · 179
  - methode · 113, 115, 122, 130
  - tool · 193
- Project Start Architectuur · Zie PSA
- Projected Service Availability · Zie PSA
- PRojects IN Controlled Environments 2 · Zie PRINCE2
- PSA · 100, 102, 132, 274
- PST · 101, 102, 104, 274
- pullactie · 230
- pullmethode · 231



- push · 230
  - actie · 230
  - methode · 231
  - tool · 165

---

## Q

- quick-fix · 263, 271
- quick-win · 15

---

## R

- raamwerk · 255
- randvoorwaarde · 13, 22, 35, 57, 64, 131, 179, 193, 239, 256, 262
- rapportage · 31, 32, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 59, 61, 64, 71, 81, 88, 93, 97, 99, 126, 141, 147, 160, 189, 226, 231, 234, 237, 241, 243, 245, 258, 266
  - frequentie · 32, 51, 126, 189
  - functie · 155, 189
  - functionaliteit · 51
  - interface · 130
  - middel · 32, 51, 126, 189
  - onderhoud · 48
  - verwerking · 32, 52, 126, 189
- RASCI · 274
- reactief problem management · 96
- reactietijd · 75
- Real User Experience Insight · Zie RUEI
- Real User Monitoring · Zie RUM
- recoverability · 142
- recovery · 77
- Recovery Point Objective · Zie RPO
- Recovery Time Objective · Zie RTO
- redundant · 67, 69, 230, 237
- referentie · 4
  - architectuur · 132, 137, 256, 266
  - model · 261
  - waarde · 217
- regelgeving · 143
- regiefunctie · 183
- regievoering · 65, 252
- registratie · 48, 61, 81, 190, 194, 204, 231, 243, 265, 266
- registreren · 48, 53, 91, 95, 96, 99, 106, 129, 147, 188, 259
- registrerende servicedesk · 266
- registry · 166
- regressietest · 160
- rekencentrum · 49, 237, 260
- relatie · 14, 17, 31, 57, 76, 79, 83, 99, 106, 107, 146, 148, 161, 165, 168, 170, 175, 182, 190, 195, 196, 205, 219, 224, 226, 231, 241, 245, 255, 259, 262, 267
  - Applegate / vakgebieden · 9, 12
  - bedrijfsprocesdoel / services & producten · 58
  - beheerproces / bedrijfsdoel · 44
  - beheerproces / KSF · 67
  - BSC / beheerorganisatie · 2
  - BSC / HRM-proces · 211
  - BSC / HRM-procesmodel · 3
  - BSC / ITIL v2 · 2
  - BSC / PRINCE2 · 123
  - BSC / project management · 113, 118
  - BSC / projecten · 121
  - BSC / scorekaart Oirsouw · 2, 122, 124
  - BSC / service management · 40
  - BSC-scorekaarten · 22
  - ICT-service / CI's · 241
  - ISO 9126 / beheerproces · 145, 146
  - KSF's · 30
  - PMS / Weggeman · 26, 28
  - procesdoel / KSF-PI · 58
  - stuurinformatie / organisatiedoel · 10
- Relatieve Salaris Positie · Zie RSP
- release · 40, 45, 51, 53, 66, 104, 105, 106, 166, 167, 168, 264, 267, 269, 270
  - beleid · 102, 105, 267
  - delta · 105
  - full · 105, 261, 264, 267
  - major · 104
  - management · 40, 103, 104, 105, 267, 268
  - manager · 267
  - minor · 104
  - nummer · 270
  - package · 105, 264, 267
  - packaged · 104
  - plan · 267
  - policy · 103, 267
  - software · 104, 106
  - unit · 267
- rendement · 13, 23, 114
- renovatieproject · 262
- rente · 133
  - deel · 133
  - percentage · 133
  - verlies · 133
  - voet · 133
- reorganisatie · 52, 170, 172
- reparatie · 259
- replaceability · 142
- Request For Change · Zie RFC
- requirement · 65, 69, 77, 88, 119, 123, 229, 237, 240, 241, 269, 271
- requirementanalyse · 52
- reserveonderdeel · 259
- resource · 51, 59, 60, 73, 99, 109, 115, 156, 180, 198, 219, 229, 233, 238, 258, 261, 265, 270
  - beheer · 180, 189, 190, 197, 198
  - beheerproces · 180, 199
  - berekening · 60
  - beslag · 230, 232
  - capacity management · 267
  - delta · 198
  - gebruik · 231
  - gedrag · 142, 144, 172
  - management · 73, 211
  - meting · 235
  - planning · 60
  - tekort · 180

Responsible Accountable Supportive  
 Consulted Informed · Zie RASCI  
 responsiesnelheid · 142  
 responstijd · 75, 144  
 restore · 155, 168, 260  
 restoretest · 86  
 resultaat · 28, 33, 61, 119, 121, 149, 217,  
 237, 255, 258, 260, 264, 269  
 - afspraak · 65  
 - beoordeling · 181  
 - gerichte werkwijze · 52  
 - verantwoordelijk · 260  
 - verplichting · 72  
 Resultaat Gericht Werken · Zie RGW  
 Return On Investment · Zie ROI  
 reusability · 142  
 revenue expenditure · 87  
 review · 57, 77, 78, 84, 88, 96, 141, 266,  
 267  
 - aspect · 77  
 - verbeterpunt · 70  
 reviewen · 96, 100, 104, 107  
 RFC · 45, 47, 71, 74, 75, 78, 81, 84, 85,  
 87, 92, 94, 96, 97, 99, 100, 101, 102,  
 105, 108, 123, 140, 255, 258, 260, 274  
 - categorie · 99  
 - gegevens · 99  
 - kalender · 99, 101, 102  
 - traject · 266  
 RGW · 48, 189, 207, 275  
 - aanpak · 190  
 - concept · 181  
 - formulier · 187, 206, 207, 208  
 - rapportage · 209  
 - resultaat · 208, 209  
 richtinggevend · 256  
 richtinggevendheid · 256  
 richtlijn · 125, 130, 150, 157, 159, 255  
 risico · 11, 64, 78, 81, 82, 83, 84, 85, 86,  
 99, 102, 116, 123, 127, 132, 136, 137,  
 141, 188, 223, 240, 251, 257, 261, 265,  
 267, 269  
 - analyse · 102, 121, 127, 258  
 - beheer · 257  
 - beheersing · 115  
 - bepaling · 128  
 - beperkend · 84  
 - factor · 139  
 - logboek · 141  
 - management · 113, 127, 130  
 - methode · 127  
 - object · 127  
 - sessie · 129  
 - vol · 127  
 risk · 115  
 robot · 231, 232, 237, 241  
 - functionaliteit · 241  
 - meting · 231  
 - onderhoud · 241  
 - script · 241  
 robuustheid · 142  
 ROI · 23, 114, 122, 123, 125, 127, 129,  
 131, 132, 133, 140, 275

- advies · 87  
 - berekening · 87, 88  
 - bewaking · 123  
 - realisatie · 123  
 rol · 10, 24, 44, 60, 69, 127, 139, 154,  
 179, 251, 257, 259, 267  
 - beschrijving · 190  
 - patroon · 151, 152  
 rollenspel · 181  
 roll-out · 103, 104  
 root-cause-analyse · 233  
 routeerbaar · 168, 171  
 routeren · 261, 264  
 routing · 90, 93  
 routinematig · 258  
 RPO · 80, 85, 275  
 RSP · 188, 209, 210, 275  
 RTO · 80, 85, 275  
 RUEI · 233, 275  
 RUM · 229, 234, 235, 236, 275  
 - functie · 233  
 - monitorfunctionaliteit · 234  
 - monitoring · 233  
 - monitorinrichting · 233  
 - monitoroplossing · 231  
 - oplossing · 231, 232, 233, 236  
 - tool · 235

---

## S

SAAS · 232, 239, 275  
 SAAS-meting · 232  
 salaris · 33, 69, 188  
 - schaal · 187, 204, 205  
 - systeem · 204, 205  
 - verhoging · 190  
 Sarbanes OXley · Zie SOX  
 SBB · 128, 129, 275  
 SBB-dekkingsgraad · 129  
 schaalbaar · 163  
 schaalbaarheid · 66, 163  
 schematechniek · 55  
 schoning · 162, 172  
 scorekaart Oirsouw · 2, 113, 115, 119,  
 122, 124, 125, 126, 127, 129, 131, 175,  
 217, 218  
 - competitive advantage · 114  
 - competitive respons · 114  
 - definitional uncertainty · 114  
 - infrastructure risk · 115  
 - management information · 114  
 - project or organisational risk · 114  
 - Return On Investment · 114  
 - strategic IS architecture · 114  
 - strategic match · 114  
 - technical uncertainty · 114  
 script · 169, 231, 233  
 scripting · 93  
 security · 141, 257  
 - attribuut · 168  
 - incident · 81  
 - management · 80, 81, 128, 257, 267



- management begrippen · 81
- management proces · 81
- manager · 81
- officer · 81
- requirement · 77
- selecteren · 179
- selectie · 39, 43, 125, 181, 187, 201, 202, 203, 219
  - criteria · 137
  - gesprek · 202, 203
  - procedure · 202
  - project · 52
  - psychologie · 185
  - strategie · 202
  - techniek · 187, 202, 203
- self
  - assessment · 44, 81
  - service · 107
  - service page · 64
- service · 3, 4, 10, 11, 14, 22, 24, 39, 45, 46, 47, 48, 49, 54, 55, 56, 59, 60, 61, 64, 65, 66, 69, 71, 72, 73, 74, 77, 79, 81, 84, 87, 96, 97, 98, 99, 100, 107, 109, 117, 118, 123, 132, 171, 173, 183, 193, 194, 196, 197, 208, 218, 225, 229, 230, 231, 232, 237, 245, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 267, 268, 270
  - afnemer · 91, 103
  - afspraak · 46, 65, 226, 229, 239, 241
  - architectuur · 224, 226
  - architectuurmodel · 226
  - capacity management · 74, 268
  - catalogus · 24, 46, 70, 71, 72, 89, 90, 92, 96, 101, 104, 107, 268
  - delivery · 40, 43, 49, 50, 146
  - delivery set · 268
  - desk · 40, 53, 63, 65, 72, 78, 83, 89, 99, 188, 229, 242, 243, 256, 258, 260, 261, 263, 264, 266, 268, 270
  - deskfunctie · 89
  - deskregistratie · 231
  - desktool · 130, 229, 243
  - doel · 66
  - eenheid · 102, 105
  - gebrek · 48
  - gerichtheid · 223
  - kosten · 64, 69, 193
  - kwaliteit · 66
  - level · 39, 71, 73, 262, 268
    - brons · 268
    - goud · 268
    - zilver · 268
  - level management · 4, 40, 43, 50, 53, 54, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 70, 71, 72, 119, 130, 238, 268
  - level management proces · 42
  - level manager · 43, 53, 59, 63, 71, 99, 223, 243
  - management · 1, 2, 3, 9, 13, 14, 16, 17, 27, 31, 35, 39, 40, 42, 43, 44, 48, 50, 52, 53, 54, 57, 106, 109, 119, 179, 182, 188, 193, 218, 243, 259
  - management tool · 47, 52, 63, 109
  - manager · 25, 39, 53
  - markt · 13
  - meting · 235
  - monitor · 242
  - norm · 3, 40, 47, 48, 49, 50, 59, 64, 65, 71, 72, 85, 102, 193, 215, 223, 224, 225, 226, 227, 229, 231, 233, 236, 237, 240, 241, 243, 245, 268
  - ontwikkelinspanning · 11
  - organisatie · 47, 76, 268
  - oriëntatie · 223, 226
  - pack · 264
  - page · 94
  - pakket · 54, 109
  - portfolio · 24, 26, 56, 132, 196, 197
  - prijs · 54
  - request · 76, 90, 92, 94, 269
  - requirement · 123
  - support · 40, 43, 49, 50, 146
  - support set · 268
  - tijden · 162
  - uren · 60, 77, 88, 150, 163
  - verlener · 264
  - verlening · 13, 27, 40, 48, 51, 54, 56, 64, 65, 66, 70, 71, 86, 89, 90, 91, 95, 99, 109, 170, 171, 173, 193, 219, 229, 243, 256, 257, 260, 261, 262, 264, 265, 267, 268, 269
  - verzoek · 269
  - window · 63, 79
- Service Improvement Programme · Zie SIP
- Service Level Agreement · Zie SLA
- servicedesk · 64
- simulatie · 231, 232, 233
  - model · 73
  - test · 77
- Single Point of Contact · Zie SPOC
- Single Point of Failure · Zie SPOF
- SIP · 71, 72, 74, 77, 78, 79, 82, 275
- SIP-analyse · 78
- SLA · 39, 40, 43, 47, 53, 60, 61, 70, 71, 72, 82, 87, 92, 99, 101, 109, 171, 223, 241, 257, 268, 275
  - afspraak · 231
  - norm · 45, 53, 56, 60, 64, 69, 72, 75, 79, 88, 93, 102, 105, 230, 237, 240, 266
  - normafwijking · 72
  - rapportage · 51, 63, 72, 230, 240, 243
  - structuur · 70
- slagkracht · 126
- SLR · 71, 172, 173
- SM
  - aspect · 43, 44
  - aspectgebied · 44
  - meetinstrument · 50
  - PI · 63
  - PM · 2
  - PMS · 2, 3, 43, 53, 56, 57, 62, 63, 109, 125, 126, 175, 179, 182, 188, 192, 211
  - PMS inrichting · 109
  - PMS-implementatiefase · 109

- PMS-ontwerp · 109, 175
  - SMART · 269, 275
    - bedrijfsprocesdoel · 28
    - doel · 12, 22, 25, 35, 188
    - doelstelling · 30
    - procesdoel · 13
  - SOA · 251, 275
  - software · 40, 45, 52, 53, 66, 90, 101, 103, 104, 105, 106, 117, 144, 258, 264, 270
    - fout · 144
    - item · 259, 266
    - matig · 143, 153
    - pakket · 45, 46, 91
    - product · 104, 105, 142, 143, 144
    - release · 104, 106
    - storing · 269
  - Software As A Service · Zie SAAS
  - SOLL · 239, 242, 243
  - sollicitant · 181, 187, 201
  - sollicitatie · 201, 202
  - sollicitatiegesprek · 181, 201
  - solliciteren · 179, 181, 189, 200, 201
  - SOLL-situatie · 243
  - SOX · 251, 275
  - span-of-control · 219
  - Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgebonden · Zie SMART
  - speerpunt · 262
  - SPOC · 40, 92, 275
  - SPOF · 77, 79, 80, 275
  - stabiliteit · 121, 124, 142, 143, 157, 160
  - stadium · 10, 223, 271
  - standaard · 144, 258
    - change · 258
    - operatie · 262
    - prijsafpraak · 261
  - stappenplan · 35, 39, 118, 127, 164, 237
    - GSA · 118, 175
    - IPM · 2, 27
    - PMS · 21, 27, 61
    - Weggeman · 2, 21, 24, 26, 27, 35
  - startarchitectuur · 172, 173
  - statistieken · 32
  - statistisch · 242
  - status · 49, 55, 65, 82, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 100, 136, 170, 230, 266, 269
    - code · 236
    - informatie · 64, 230
    - update · 66
  - steekproef · 233
  - steekproefsgewijs · 157, 166
  - storing · 144, 170, 257, 260, 262, 263, 265, 267, 269, 271
  - storingsmelding · 262
  - strategie · 2, 13, 14, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 35, 83, 114, 134, 137, 256
  - strategisch · 2, 189, 190
  - strategische
    - applicatie · 11
    - beheerproces · 60
    - belang · 14
  - beleid · 131, 134
  - besturing · 115, 175
  - doel · 131, 134, 136
  - doelstelling · 24
  - HRM-processen · 190
  - informatiesysteem · 136
  - meetpunt · 217
  - niveau · 2, 3, 25, 53, 54, 68, 113, 114, 137, 175, 179, 189, 190, 191
  - PI · 2, 3, 56, 63, 113, 126, 129, 130, 193
  - positie · 115
  - proces · 60, 67
  - sturing · 109, 113
  - structureringslag · 255
  - stuur
    - factor · 13, 29
    - gegeven · 218
    - groep · 140, 141
    - informatie · 10, 32
    - middel · 13, 33, 117, 146, 194
    - mogelijkheid · 114
    - parameter · 13
    - variabele · 13
    - wiel · 53, 217
  - stuurbaar · 16, 49
  - succesfactor · 190
  - suitability · 141
  - support · 270
    - desk · 258
    - kosten · 48
    - medewerker · 161
    - organisatie · 76
    - uren · 85
    - window · 78
  - systeem · 10, 143, 144, 149, 152, 156, 162, 164, 165, 168, 169, 257
    - beheerder · 154, 243
    - bron · 163, 170
    - component · 161, 169
    - directorie · 164
    - ontwikkelingstraject · 262
    - ontwikkeltool · 125
    - programmatuur · 266
    - prompt · 150
    - uitval · 149
  - System Building Block · Zie SBB
  - system management · 48
  - System Outage Analysis · Zie SOA
- 
- T**
- taak · 66, 73, 143, 149, 170, 196, 219, 220, 221, 245, 258, 259, 261, 262, 265, 266, 269
    - cluster · 269
    - georiënteerd · 115
    - gerichte · 270
    - scheiding · 149
    - stelling · 182, 193, 261
    - veld · 261
    - verdeling · 220

- Tabaksblatt · 251
- takenpakket · 149
- target · 22, 27, 35, 58, 181
- TCO · 49, 54, 94, 98, 218, 223, 275
- TCO-cijfer · 218
- Technical Observation Post · Zie TOP
- technisch beheer · 270
- technisch ontwerp · 166
- tekort · 46, 197, 198
- tekortkoming · 47, 143
- test · 27, 84, 102, 103, 116, 149, 154, 159, 161, 164, 167
  - account · 148
  - case · 102
  - fase · 101
  - focus · 127, 129
  - management · 129
  - plan · 85, 127, 129
  - procedure · 172
  - rapport · 160
  - record · 147
  - resultaat · 127
  - set · 160
  - strategie · 129
- testability · 142
- testbaarheid · 124, 142, 143, 157, 160
- testen · 99, 103
- tevredenheid · 23, 143
- The Office of Government Commerce · Zie OGC
- The Open Group's Architecture Framework · Zie TOGAF
- threshold · 242
- tijd · 10, 15, 22, 24, 32, 44, 45, 47, 48, 52, 57, 61, 64, 83, 85, 96, 97, 99, 104, 105, 115, 121, 125, 126, 129, 141, 154, 157, 161, 166, 167, 170, 172, 185, 188, 189, 207, 209, 223, 237, 257, 260, 262, 263, 266, 269
  - bron · 172
  - lijn · 131
  - norm · 65
  - registratie · 190, 194, 208
  - registratiegegevens · 198, 199
  - registratiesysteem · 189
  - registratietool · 193
  - reizen · 152, 154
  - rovend · 202
  - schema · 78, 103
  - spanne · 88
  - stip · 151, 159, 232
  - synchronisatie · 172
- tijdig · 46, 108, 187, 194
- tijdigheid · 22, 65, 75, 79
- tijds
  - afwijking · 172
  - duur · 60, 170
  - eenheid · 71, 74, 75, 76, 81, 84, 87, 89, 96, 100, 104, 107, 108
  - gebonden · 22
  - gedrag · 124, 142, 144, 172
  - overschrijding · 102, 105
  - planning · 43, 44, 121, 185
  - restrictie · 151
  - termijn · 108
  - volgorde · 172, 262
- timestamp · 172
- toegang · 85, 143, 151, 152, 153, 154, 161, 271
- toegangs
  - beveiligingsmaatregel · 85
  - pad · 165
  - rechten · 81, 153, 155, 261
- toepassingsprogrammatuur · 266
- toets · 151, 152, 164, 168
  - combinatie · 150
  - handeling · 154
- toetsen · 1, 85, 107, 129, 147, 261, 269
- toetsing · 49, 181, 204, 256
- TOGAF · 113, 275
- tool · 44, 47, 48, 50, 51, 52, 53, 63, 66, 69, 72, 83, 89, 90, 98, 103, 108, 109, 121, 129, 154, 159, 185, 189, 192, 194, 208, 218, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 237, 239, 256
  - aspect · 2
  - beperking · 48
  - integratie · 239
  - kosten · 47
  - niveau · 52
  - ondersteuning · 47
  - verandering · 175, 211
- TOP · 275
- topmanagement · 28, 33
- Total Cost of Ownership · Zie TCO
- traceability · 141
- traceerbaar · 124, 152
- traceerbaarheid · 117, 141, 143, 149, 155, 156, 157
- tracelog · 169
- trainen · 103
- training · 26, 47, 69, 84, 105, 140, 220, 259
- trainingsdagen · 45
- trainingsorganisatie · 220
- transactie · 75, 79, 80, 144, 148, 149, 167, 168, 170, 225, 229, 231, 232, 233, 235, 239
  - boeking · 225
  - mechanisme · 168
  - performance · 85
  - scope · 149
  - snelheid · 144
  - tijden · 172
  - verkeer · 233
- trendanalyse · 45, 48, 50, 73, 75, 98, 102, 208, 231, 234, 257
- trendinformatie · 49
- trends · 73, 76, 130, 229, 239
- tunen · 267, 268
- tuning · 265
- tuningsadvies · 74
- tweedelijns ondersteuning · 89, 270

**U**

UC · 46, 60, 70, 71, 72, 168, 260, 275  
 UC-norm · 85  
 uitbesteden · 3, 48, 65, 183, 219, 245  
 uitbesteding · 215, 219, 220, 245  
 uitgave · IV, 257, 260  
 uitrol · 264, 267  
 uitrollen · 101  
 uitrustingsniveau · 142  
 uitstroom · 182, 190, 193, 197, 198, 206  
 uitwijk · 163, 171  
 - omgeving · 85, 171  
 - plan · 40, 47, 83, 84, 85  
 - test · 47, 85  
 - voorziening · 84  
 uitwijkbaarheid · 144  
 uitwijken · 85  
 Underpinning Contract · Zie UC  
 understandability · 141  
 Unique Selling Point · Zie USP  
 unskilled servicedesk · 264  
 uptime · 263  
 urenregistratie · 51  
 - systeem · 189  
 - tool · 185  
 urgente change · 100, 259, 270  
 urgentie · 91, 92, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 258, 259, 265, 270  
 user · 137, 152, 173  
 - connectie · 76  
 - friendliness · 142  
 - id · 151, 152, 154  
 - interface · 148, 233  
 USP · 25, 275  
 utility · 223

**V**

vaardigheid · 114, 259, 264, 269  
 vak  
 - bekwaamheid · 181  
 - gebied · 9, 13, 14, 17, 27, 28, 31, 179, 185, 220, 245  
 - kennis · 26, 126  
 - kunde · 26  
 - specialist · 260  
 VBF · 77, 84, 85, 275  
 VCR · 131, 133, 275  
 veelzijdigheid · 229  
 veerkracht · 142  
 veilig · 22  
 veiligheid · 225  
 veiligstellen · 263  
 verander  
 - analyse · 62  
 - manager · 238  
 - vermogen · 62  
 veranderbaarheid · 142, 143, 157  
 veranderingsgraad · 32  
 verantwoordelijk · 1, 13, 43, 119, 121, 127, 179, 181, 241, 255, 261  
 verantwoordelijkheid · 14, 81, 140, 160, 165, 266, 270  
 verantwoorden · 258  
 verantwoording · 49, 173, 188, 260  
 verbeter · 23  
 - alternatief · 32  
 - initiatief · 27, 32  
 - project · 217  
 - punt · 35, 44, 69, 88  
 - voorstel · 269  
 verbeteren · 23, 48, 50, 53, 56, 73, 81, 91, 98, 104, 107, 243, 262, 265, 268  
 verbetering · 22, 24, 48, 66, 131, 239  
 verificatie · 46, 57, 94, 99, 108, 231  
 verifieerbaar · 151  
 verifiëren · 106, 108, 143, 153, 156, 157, 167, 259, 270  
 versie · 40, 66, 101, 103, 113, 144, 149, 150, 163, 164, 165, 168, 169, 170, 259, 266, 268, 270  
 - beheerbeleid · 104  
 - bewaking · 165  
 - controle · 149  
 - nummer · 270  
 - nummering · 262  
 versleuteling · 152, 153  
 versleutelingsmechanisme · 152, 153  
 versleutelingstechniek · 152, 153  
 verstoring · 11, 40, 61, 65, 80, 90, 98, 153, 157, 159, 161, 167, 169, 223, 225, 229, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 240, 241, 243, 261, 265  
 verstoringsduur · 61, 80  
 vertrouwelijkheid · 270  
 vervangbaarheid · 142, 144, 162  
 vervangingsinvestering · 66, 69, 88  
 vervolgincent · 102  
 Verwacht Contant ROI · Zie VCR  
 verwachting · 144, 263  
 verwerkings  
 - capaciteit · 64, 75, 180, 194, 197, 198, 199, 225  
 - eenheid · 149  
 - proces · 261  
 - status · 143, 147  
 verzekerd · 85, 187, 204  
 verzekering · 85, 181, 204  
 virtualisatie · 11  
 virtuele · 270  
 virtuele servicedesk · 270  
 virus · 104, 154, 155  
 - bibliotheek · 47, 117  
 - checker · 117  
 - detectie · 154, 155  
 - protectie · 225  
 - scanner · 154  
 Vital Business Function · Zie VBF  
 volgzzaamheid · 142, 162, 166  
 volledigheid · 65, 66, 71, 74, 75, 79, 82, 85, 87, 90, 93, 97, 99, 102, 105, 108, 164, 167, 169, 223

volwassen · 48, 61, 179, 185, 217, 239  
volwassener · 62  
volwassenheid · 10, 44, 54, 56, 57, 61, 65,  
69, 70, 88, 94, 109, 121, 124, 142, 144,  
166, 167, 185, 239, 270  
volwassenheids  
- assessment · 109  
- doel · 23, 43, 44, 109, 265, 271  
- model · 271  
- niveau · 44, 56, 239, 271  
- project · 262  
- stadium · 239, 243  
voorschrift · 64  
voorspellen · 73, 86, 189, 257, 267, 271  
voorspelling · 46, 74, 173, 180, 258, 263  
voorziening · 14, 159, 168, 238  
vraag/aanbod · 183  
vraagbeheer · 271  
vraagstuk · 9, 12, 17  
vragenlijst · 91, 172, 173  
vriendelijkheid · 124  
vrijgeven · 102, 261

---

## W

waardebereik · 134, 135, 136, 137, 138,  
139, 140  
waarschuwing · 5  
waarschuwbord · 5  
wachtrij · 90  
wachtrijboodschap · 89  
walk-throughs · 159  
WAN · 275  
warranty · 223  
Weggeman · 2, 4, 12, 21, 24, 26, 27, 28,  
35, 249, 253  
wegingsfactor · 134  
werk  
- belasting · 60  
- druk · 180, 186, 197, 198, 199  
- geversbelang · 182  
- instructie · 44, 51, 65, 88, 93, 97, 102,  
105, 108, 271

- last · 63, 65, 180, 187, 208, 232, 270,  
271  
- nemersbelang · 182  
- niveau · 257  
- profiel · 198  
- tijd · 60  
- uren · 32, 51, 60  
- vermogen · 60  
- vloer · 44  
- voorschrift · 32  
- wijze · 136  
werving · 179, 187, 199, 200, 201  
wervings  
- bericht · 200  
- boodschap · 200  
- gesprek · 200  
- kanaal · 186, 199, 200, 201  
- kosten · 186, 200  
- strategie · 199, 200  
- tekst · 181  
wetgeving · 267  
wettelijke vereisten · 48  
wettelijke verplichting · 47, 127, 175, 239  
Wide Area Network · Zie WAN  
wijzigbaarheid · 142  
wijzigings  
- verzoek · 22, 40, 96, 99, 263  
winst · 9, 22, 115, 190  
- marge · 259  
- percentage · 259  
winstgevendheid · 22, 23  
work  
- around · 61, 93, 96, 97, 271  
- flow · 43, 103, 106  
- load · 64, 66, 96, 194, 271  
- load karakteristieken · 271  
- load management · 73, 74  
- shop · 61  
workaround · 92, 95

---

## Z

zelfherstellend · 142

## Nawoord

Mijn ervaring is dat de denkbeelden die ik vastleg in een artikel of een boek zich blijven evolveren. In geval u met ICT Prestatie Indicatoren aan de slag gaat in uw eigen beheerorganisatie, dan raad ik u aan om even met mij contact op te nemen. Wellicht zijn er aanvullende artikelen of ervaringen op dit gebied die ik met u kan delen. Dit geldt ook omgekeerd. Als u bepaalde ervaringen hebt die een aanvulling zijn op hetgeen in dit boek is beschreven, dan nodig ik u uit om dit met mij te delen. Wellicht kan ik u dan assisteren om er een artikel over te schrijven. Tot slot zou ik het fijn vinden om u in één van mijn trainingen te ontmoeten om van gedachten te wisselen en ervaringen te delen. U kunt mij bereiken via mijn e-mail adres [bartb@dbmetrics.nl](mailto:bartb@dbmetrics.nl).

## Over de auteur



**Drs. Ing. B. de Best RI** is vanaf 1985 werkzaam in de ICT. Hij heeft voornamelijk bij de top 100 van het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid gewerkt. Hierbij heeft hij gedurende 12 jaar functies vervuld in alle fasen van de systeemontwikkeling, inclusief exploitatie en beheer. Daarna heeft hij zich toegelegd op het service management vakgebied. Momenteel vervult hij als consultant alle aspecten van de kennislevenscyclus van service management, zoals het schrijven en geven van trainingen aan ICT-managers en service managers, het adviseren van beheerorganisaties bij het richting geven aan de beheerorganisatie, de beheerinrichting, het verbeteren van beheerprocessen, het uitbesteden van (delen van) de beheerorganisatie en het reviewen en auditen van beheerorganisaties. Hij is op zowel HTS-niveau als Universitair niveau afgestudeerd op het beheervakgebied.