

# **Agile Service Management met Scrum in de praktijk**

Op weg naar een gezonde balans tussen  
de dynamiek van het ontwikkelen en  
de stabiliteit van het beheren van  
de informatievoorziening

Bart de Best

Onder redactie van  
Louis van Hemmen

## Colofon

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:  
Leonon Media  
(0)57 - 851 104

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

© 2015 Leonon Media

Omslagontwerp: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen  
Productie: CPI Koninklijke Wöhrmann BV, Zutphen

Titel: Agile Service Management met Scrum in de praktijk  
Subtitel: Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening  
Datum: 19 september 2015  
Auteur: Bart de Best  
Uitgever: Leonon Media  
ISBN13: 978-90-71501-845  
Druk: Eerste druk, september 2015

©2015, 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.  
COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA) / IT Governance Institute (ITGI).  
ITIL® and PRINCE2® are registered trademarks of Axelos Limited.  
Scaled Agile Framework® and SAFe® are registered trademarks of Scaled Agile, Inc.

***You must learn from the mistakes of others.  
You can't possibly live long enough to make  
them all yourself.***

Sam Levensen



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>1</b>
1.1	ACHTERGROND.....	1
1.2	DOELSTELLING ONDERZOEK .....	1
1.3	DOELGROEP ONDERZOEK .....	1
1.4	DOELGROEP BOEK .....	1
1.5	STRUCTUUR .....	2
1.6	LEESWIJZER .....	4
<b>2</b>	<b>SAMENVATTING.....</b>	<b>5</b>
2.1	CASUSORGANISATIES .....	5
2.2	VOLWASSENHEID AGILE ONTWIKKELPROCES .....	6
2.3	VOLWASSENHEID CHANGE MANAGEMENT .....	6
2.4	TOEPASSING AGILE .....	7
2.5	RISICOBEBEERSING .....	7
2.6	AGILE SERVICE MANAGEMENT .....	10
2.7	CONCLUSIE .....	11
<b>3</b>	<b>PROCESVOLWASSENHEID.....</b>	<b>13</b>
3.1	AGILE ONTWIKKELPROCES .....	13
3.2	CHANGE MANAGEMENT.....	24
<b>4</b>	<b>AGILE TOEPASSING .....</b>	<b>35</b>
4.1	AGILE TERMINOLOGIE.....	35
4.2	AGILE ONTWIKKELPROCESINRICHTING .....	36
4.3	AGILE GOVERNANCE .....	45
4.4	AGILE TOOLS .....	52
<b>5</b>	<b>AGILE RISICOBEBEERSING .....</b>	<b>55</b>
5.1	ALGEMENE VRAGEN .....	55
5.2	SERVICE STRATEGY.....	60
5.3	SERVICE DESIGN .....	64
5.4	SERVICE TRANSITION .....	79
5.5	SERVICE OPERATIONS .....	99
<b>6</b>	<b>AGILE SERVICE MANAGEMENT.....</b>	<b>109</b>
6.1	SAMENWERKING VAKGEBIEDEN .....	109
6.2	REQUIREMENT BASED PROCESS DESIGN .....	114
6.3	BESTAANSRECHT ITIL NA INVOERING SCRUM.....	114
<b>7</b>	<b>CASUSORGANISATIES.....</b>	<b>117</b>
7.1	CASUS #1 .....	117
7.2	CASUS #2 .....	120
7.3	CASUS #3 .....	124
7.4	CASUS #4 .....	127
7.5	CASUS #5 .....	131
7.6	CASUS #6 .....	135
7.7	CASUS #7 .....	137
7.8	CASUS #8 .....	140
7.9	CASUS #9 .....	142
7.10	CASUS #10 .....	145
	<b>BIJLAGE A, SCRUM SELF ASSESSMENT.....</b>	<b>151</b>
	<b>BIJLAGE B, CHANGE MANAGEMENT SELF ASSESSMENT.....</b>	<b>157</b>
	<b>BIJLAGE C, LITERATUURLIJST .....</b>	<b>163</b>
	<b>BIJLAGE D, BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>165</b>
	<b>BIJLAGE E, AFKORTINGEN .....</b>	<b>167</b>

<b>BIJLAGE F, TOOLS .....</b>	<b>171</b>
<b>BIJLAGE G, GEBRUIK VAN TOOLS .....</b>	<b>173</b>
<b>BIJLAGE H, WEBSITES.....</b>	<b>175</b>
<b>BIJLAGE I, INDEX.....</b>	<b>177</b>

## Figuren

FIGUUR 2-1, VERDELING CASUSORGANISATIES. ....	5
FIGUUR 2-2, VOLWASSENHEID VAN HET AGILE ONTWIKKELPROCES. ....	6
FIGUUR 2-3, VOLWASSENHEID CHANGE MANAGEMENT PROCES. ....	6
FIGUUR 2-4, AANTAL CASUSORGANISATIES VERSUS VAKGEBIED. ....	11
FIGUUR 3-1, VOLWASSENHEID VAN HET AGILE ONTWIKKELPROCES. ....	13
FIGUUR 3-2, VOLWASSENHEID CHANGE MANAGEMENT PROCES. ....	24
FIGUUR 6-1, SAMENWERKING VAN VAKGEBIEDEN. ....	109
FIGUUR 7-1, DE ALM-ORGANISATIE. ....	118
FIGUUR 7-2, DE ICT-ORGANISATIE. ....	121
FIGUUR 7-3, DE ALM-ORGANISATIE. ....	125
FIGUUR 7-4, DE ICT-ORGANISATIE. ....	128
FIGUUR 7-5, DE ICT-ORGANISATIE. ....	132
FIGUUR 7-6, DE ICT-ORGANISATIE. ....	135
FIGUUR 7-7, DE ICT-ORGANISATIE. ....	138
FIGUUR 7-8, DE ICT-ORGANISATIE. ....	141
FIGUUR 7-9, DE ICT-ORGANISATIE. ....	143
FIGUUR 7-10, DE ALM-ORGANISATIE. ....	146

## Tabellen

TABEL 1-1, BIJLAGEN. ....	3
TABEL 2-1, SCOPE VAN HET AGILE ONTWIKKELPROCES. ....	7
TABEL 2-2, BEHEERSING VAN DE RISICO'S. ....	10
TABEL 3-1, Q1.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	15
TABEL 3-2, Q1.5 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	16
TABEL 3-3, Q2.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	18
TABEL 3-4, Q2.5 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	20
TABEL 3-5, Q3.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	20
TABEL 3-6, Q3.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	21
TABEL 3-7, Q4.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	22
TABEL 3-8, Q3.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	23
TABEL 3-9, Q3.0 TOELICHTINGEN BIJ SCRUM-ASSESSMENT. ....	24
TABEL 3-10, Q1.5 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	25
TABEL 3-11, Q1.5 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	26
TABEL 3-12, Q2.0 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	28
TABEL 3-13, Q2.5 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	30
TABEL 3-14, Q3.0 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	31
TABEL 3-15, Q3.5 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	31
TABEL 3-16, Q4.0 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	32
TABEL 3-17, Q4.5 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	34
TABEL 3-18, Q5.0 TOELICHTINGEN BIJ CHANGE MANAGEMENT ASSESSMENT. ....	34
TABEL 4-1, GEBRUIKER AGILE / SCRUM-TERMEN. ....	36
TABEL 4-2, NIVEAU VAN COMMITMENT VOOR SCRUM. ....	36
TABEL 4-3, DEMOTIVATOREN VOOR INVOEREN SCRUM. ....	37
TABEL 4-4, MOTIVATOREN VOOR HET TOEPASSEN VAN SCRUM. ....	38
TABEL 4-5, KRITIEKE SUCCESFACTOREN VOOR HET TOEPASSEN VAN SCRUM. ....	38
TABEL 4-6, KRITIEKE SUCCESFACTOREN VOOR HET TOEPASSEN VAN SCRUM IN COMBINATIE MET BEHEER. ....	39
TABEL 4-7, KRITIEKE SUCCESFACTOREN VOOR HET TOEPASSEN VAN SCRUM. ....	40
TABEL 4-8, ROADMAP. ....	41
TABEL 4-9, INRICHTINGSKNELPUNTEN. ....	43
TABEL 4-10, KRITIEKE SUCCESFACTOREN VOOR HET TOEPASSEN VAN SCRUM. ....	44
TABEL 4-11, ANDERE TEAMS. ....	45
TABEL 4-12, GOVERNANCE ROLLEN. ....	46
TABEL 4-13, GOVERNANCE MODEL. ....	48
TABEL 4-14, GOVERNANCE INSTRUMENTEN. ....	48
TABEL 4-15, GOVERNANCE ASPECTEN. ....	49
TABEL 4-16, GOVERNANCE TOLLGATES (1). ....	50
TABEL 4-17, GOVERNANCE TOLLGATES (2). ....	52

TABEL 4-18, TOOL ONDERSTEUNING. ....	53
TABEL 4-19, TOOL INTEGRATIE. ....	54
TABEL 5-1, ALG-A01 – BEHEERPROCESSEN. ....	55
TABEL 5-2, ALG-A02 – PROCES EIGENAREN. ....	56
TABEL 5-3, ALG-A03 – PROCES MANAGERS. ....	56
TABEL 5-4, ALG-A04 – APPLICATIEBEHEER. ....	57
TABEL 5-5, ALG-A05 – IS DE PRODUCT OWNER TEVENS SERVICE LEVEL MANAGER? .....	57
TABEL 5-6, ALG-A06 – IS DE PRODUCT OWNER TEVENS CHANGE MANAGER? .....	58
TABEL 5-7, ALG-A07 – WELKE BEHEERPROCESSEN SPELEN EEN ROL BINNEN SCRUM? .....	58
TABEL 5-8, ALG-A07 – POLICIES VANUIT BEHEERPROCESSEN. ....	59
TABEL 5-9, ALG-A09 – POLICIES VANUIT BEHEERPROCESSEN. ....	60
TABEL 5-10, SPM-R01 – BUSINESS ALIGNMENT. ....	60
TABEL 5-11, SPM-R02 – LAPPENDEKENS. ....	61
TABEL 5-12, DEM-R01 – TOEKOMSTIG GEBRUIK. ....	62
TABEL 5-13, DEM-R02 – WILDGROEI IN SERVICE LEVELS EN SERVICENORMEN. ....	62
TABEL 5-14, FIN-R01 – ONDERHOUDSKOSTEN. ....	63
TABEL 5-15, FIN-R02 – ECONOMISCHE WAARDE. ....	63
TABEL 5-16, SLM-A01 – SERVICE CATALOGUS EN EEN SLA. ....	64
TABEL 5-17, SLM-A01 – SERVICE LEVEL MANAGER ROL. ....	65
TABEL 5-18, SLM-A03 – INTERNE AFSPRAKEN. ....	65
TABEL 5-19, SLM-A04 – COMMUNICATIE OVER SERVICENORMEN. ....	66
TABEL 5-20, SLM-R01 – EXTERNAL EN INTERNAL SPECSHEETS. ....	66
TABEL 5-21, SLM-R02 – VERWACHTINGSMANAGEMENT. ....	67
TABEL 5-22, SLM-R03 – OLA EN UC. ....	68
TABEL 5-23, SLM-R04 – GSA. ....	68
TABEL 5-24, SLM-R05 – GSA. ....	69
TABEL 5-25, SLM-R06 – NFR VOOR SPECIFIEKE FEATURES. ....	70
TABEL 5-26, SLM-R07 – TIME-TO-MARKET. ....	70
TABEL 5-27, SUP-R01 – LEVERANCIERSBELEID. ....	71
TABEL 5-28, SUP-R01 – LEVERANCIERSBELEID. ....	71
TABEL 5-29, ISM-R01 – VERLIES VAN INFORMATIE. ....	72
TABEL 5-30, ISM-R02 – CORRUPTIE VAN INFORMATIE. ....	73
TABEL 5-31, ISM-R03 – VERTROUWELIJKHEID VAN INFORMATIE. ....	73
TABEL 5-32, AVI-R01 – ONGEPLANE ONBESCHIKBAARHEID. ....	74
TABEL 5-33, AVI-R02 – ONGEPLANE ONBESCHIKBAARHEID. ....	75
TABEL 5-34, AVI-R03 – ONDERHOUDBAARHEID. ....	75
TABEL 5-35, AVI-R04 – CONTRACTEERBAARHEID. ....	76
TABEL 5-36, AVI-R05 – VEERKRACHT. ....	76
TABEL 5-37, CAP-R01 PANIEKAANKOPEN. ....	77
TABEL 5-38, CAP-R02 PERFORMANCE. ....	78
TABEL 5-39, CAP-R03 INNOVATIE. ....	78
TABEL 5-40, ITSCM-A01 - UITWIJKVOORZIENING. ....	79
TABEL 5-41, CHM-A01 - ADDITIEVE EN CORRECTIEVE CHANGES. ....	80
TABEL 5-42, CHM-A02 – KLASSEN VAN RFC'S. ....	80
TABEL 5-43, CHM-A03 – CAB. ....	81
TABEL 5-44, CHM-A04 – RISICO- EN IMPACTANALYSE. ....	82
TABEL 5-45, CHM-A05 – ASPECTEN VAN BEHEERPROCESSEN IN DE DoD. ....	82
TABEL 5-46, CHM-R01 – VOORKOMEN GEVOLGINCIDENTEN. ....	83
TABEL 5-47, CHM-R02 – TRACKING VAN CHANGES. ....	84
TABEL 5-48, CHM-R03 – VOORKOMEN VERTRAGING VAN BESLUITVORMING. ....	85
TABEL 5-49, CHM-R04 – RISICO- EN IMPACTANALYSE. ....	85
TABEL 5-50, CHM-R05 – EVIDENCE VOOR AUDITORS. ....	86
TABEL 5-51, CHM-R06 – CONFLICTERENDE BELANGEN. ....	87
TABEL 5-52, SACM – DETAILLERINGSNIVEAU CMDB. ....	87
TABEL 5-53, SACM – SOFTWARE CONFIGURATIE ITEMS. ....	88
TABEL 5-54, SACM-R01 - JuVoTA. ....	89
TABEL 5-55, SACM-R02 – VERIFICATIE CMDB. ....	90
TABEL 5-56, SVT-R01 – TESTSTRATEGIE. ....	90
TABEL 5-57, SVT-R02 – DEKKINGSGRAAD. ....	91
TABEL 5-58, SVT-R03 – EFFICIËNTIE VAN TESTACTIVITEITEN. ....	92
TABEL 5-59, SVT-R04 – VOORKOMEN RECURRING DEFECTEN. ....	93
TABEL 5-60, SVT-R05 – REGRESSIETESTEN. ....	93
TABEL 5-61, RDM-A01 – DEPLOYMENT ZELF UITVOEREN. ....	94



TABEL 5-62, RDM-A02 – DML. ....	94
TABEL 5-63, RDM-A03 – KEUZE VAN TEST TOOLS. ....	95
TABEL 5-64, RDM-A04 – CENTRALE REPOSITORY. ....	95
TABEL 5-65, RDM-R01 – CONTINUOUS INTEGRATION EN CONTINUOUS DELIVERY KOSTEN TE VEEL TIJD. ....	96
TABEL 5-66, RDM-R02 – VERLIES VAN INTEGRITEIT TE PROMOTEN SOFTWARE. ....	96
TABEL 5-67, RDM-R03 – LCM- EN SCRUM-CHANGES. ....	97
TABEL 5-68, RDM-R04 – VERTRAGINGEN IN DE O-T-A-P STRAAT. ....	98
TABEL 5-69, RDM-R05 – HANDMATIGE ZAKEN. ....	98
TABEL 5-70, RDM-R06 – OVERSCHRIJVINGEN IN PRODUCTIE. ....	99
TABEL 5-71, EVT-R01 – SIGNALERING VAN EVENTS. ....	100
TABEL 5-72, EVT-R02 – FILTERING VAN EVENTS. ....	101
TABEL 5-73, EVT-R03 – EVENT CORRELATION RULES. ....	101
TABEL 5-74, ICM-A01 – CENTRALE REGISTRATIE. ....	102
TABEL 5-75, ICM-A02 – OPLOSGROEPEN. ....	102
TABEL 5-76, ICM-A03 – HETEROGENE INCIDENTEN. ....	103
TABEL 5-77, ICM-R01 – MATCHING INCIDENTEN. ....	103
TABEL 5-78, ICM-R02 – ROUTEREN VAN INCIDENTEN. ....	104
TABEL 5-79, ICM-R03 – BEPALEN VAN DE PRIORITEIT. ....	104
TABEL 5-80, ICM-R04 – CROSS SCRUM-TEAM INCIDENTEN. ....	105
TABEL 5-81, RFQ-R01 – ONDERSTEUNING SERVICEDESK AFHANDELING. ....	106
TABEL 5-82, PBM-A01 – PROBLEMEN. ....	106
TABEL 5-83, PBM-A02 – PROBLEMEN. ....	107
TABEL 5-84, PBM-R01 – RECURRING INCIDENTEN. ....	107
TABEL 5-85, PBM-R02 – PROACTIEF PROBLEM MANAGEMENT. ....	108
TABEL 6-1, OVERLAP VAN WATERVAL EN BEHEERPROCESSEN. ....	111
TABEL 6-2, OVERLAP VAN SCRUM EN DE BEHEERPROCESSEN. ....	111
TABEL 6-3, OVERLAP VAN WATERVAL EN SCRUM. ....	112
TABEL 6-4, OVERLAP VAN WATERVAL, SCRUM EN BEHEERPROCESSEN. ....	112
TABEL 6-5, WERKGEBIED WATERVAL PROJECTEN. ....	113
TABEL 6-6, WERKGEBIED BEHEERPROCESSEN. ....	113
TABEL 6-7, WERKGEBIED SCRUM. ....	114
TABEL 7-1, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	119
TABEL 7-2, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	122
TABEL 7-3, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	126
TABEL 7-4, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	129
TABEL 7-5, SCOPE BEHEERPROCES. ....	129
TABEL 7-6, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	133
TABEL 7-7, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	136
TABEL 7-8, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	139
TABEL 7-9, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	142
TABEL 7-10, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	144
TABEL 7-11, SCOPE ONTWIKKELPROCES. ....	147

## Bijlagen

BIJLAGE A, SCRUM SELF ASSESSMENT. ....	151
BIJLAGE B, CHANGE MANAGEMENT SELF ASSESSMENT. ....	157
BIJLAGE C, LITERATUURLIJST. ....	163
BIJLAGE D, BEGRIPPENLIJST. ....	165
BIJLAGE E, AFKORTINGEN. ....	167
BIJLAGE F, TOOLS. ....	171
BIJLAGE G, GEBRUIK VAN TOOLS. ....	173
BIJLAGE H, WEBSITES. ....	175
BIJLAGE I, INDEX. ....	177



## Voorwoord

Recentelijk is mijn boek 'Agile Service Management met Scrum' op de markt gebracht. Daarin zijn per beheerproces een aantal risico's benoemd die vanuit beheer worden onderkend ten einde de afgesproken servicenormen te borgen. Per risico is ook aangegeven hoe deze binnen Agile Scrum beheerst zouden kunnen worden. De vraag is **of deze risico's in de praktijk** ook onderkend worden en hoe die dan worden beheerst.

Om hier een antwoord op te vinden heb ik een onderzoek verricht bij tien organisaties om te **kijken op welke wijze zij omgaan met deze risico's. Dit is gedaan door in een on-site** bezoek alle risico's één voor één te bespreken. Dit kostte gemiddeld drie tot vier uur per organisatie. Tijdens dat bezoek is ook een schets gemaakt van de samenwerking tussen de ontwikkel- en beheerprocessen. In dit boek zijn alle deelnemende organisaties in het kort beschreven. Daarnaast heb ik deze organisaties gevraagd om deel te nemen aan een volwassenheids-onderzoek voor het Scrum-ontwikkelp proces en het change management proces. Tot slot heb ik gevraagd een self assessment in te vullen aangaande de toepassing van Scrum.

Alle resultaten zijn geanonimiseerd en niet te herleiden tot een individuele organisatie. Voordat dit boek is gepubliceerd hebben alle organisaties hun goedkeuring gegeven tot publicatie. Ik wil alle personen die hun medewerking aan dit boek hebben gegeven bij deze hartelijk danken voor hun bijdrage en hun energie om dit boek te maken wat het is: Een schatkamer aan informatie om Agile Scrum-systeemontwikkeling en beheer succesvol samen te laten werken.

In het bijzonder wil ik graag de onderstaande reviewers en redacteur van dit boek bedanken voor hun geweldige bijdrage aan dit boek en de fijne samenwerking!

- J.A.E. (Jane) ten Have APG-AM
- dr. L. (Louis) van Hemmen BitAll b.v.
- F.J. (Fred) Ros RE RA Auditdienst Rijk, Ministerie van Financiën

Ik wens u veel leesplezier toe bij het lezen van dit boek. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan vooral niet om contact met mij op te nemen.

Er is zeer veel tijd besteed om dit boek zo compleet en consistent mogelijk te maken. Mocht u toch tekortkomingen aantreffen, dan zou ik het op prijsstellen als u mij daarvan in kennisstelt. Deze zaken kunnen dan in de volgende editie verwerkt worden.

Bart de Best, Zoetermeer.

bartb@dbmetrics.nl



# 1 Inleiding

## Boodschap:

- Dit boek beschrijft op welke wijze tien organisaties omgaan met de risico's zoals beschreven in het boek 'Agile service management met Scrum'.
- In het onderzoek is zowel een volwassenheidsonderzoek van het Scrum-proces als het change management proces opgenomen. Naast de volwassenheidscores van deze processen zijn ook de antwoorden op de onderzoeksvragen in dit boek gepubliceerd.
- Alle tien de organisaties hebben openhartig meegedaan door aan te geven hoe zij omgaan met de onderkende risico's. De tegenmaatregelen die de organisaties hebben benoemd zijn genummerd overeenkomstig de casusnummering in hoofdstuk 7. Hierdoor kan voor een bepaald type organisatie terug gekeken worden hoe een dergelijke organisatie omgaat met de onderkende risico's.

## Leeswijzer:

Dit hoofdstuk schetst de achtergrond van dit onderzoek in (1.1), het doel van het onderzoek (1.2) en de doelgroep (1.3). Paragraaf 1.4 beschrijft de structuur van dit boek. Dit hoofdstuk sluit af met de leeswijzer in paragraaf 1.5.

## 1.1 Achtergrond

Bij tien organisaties is een onderzoek verricht naar de wijze waarop zij de risico's, die vanuit beheer worden onderkend, beheersen binnen hun Scrum-proces. Dit boek beschrijft de resultaten van dit onderzoek. De risico's en de mogelijke tegenmaatregelen zijn gepubliceerd in het boek 'Agile Service Management met Scrum'. In dit boek zijn deze tegenmaatregelen alleen summier herhaald omdat dit boek juist bedoeld is om te achterhalen hoe andere organisaties omgaan met deze problematiek.

Om aan het onderzoek mee te mogen doen zijn aan de tien organisaties slechts twee randvoorwaarden gesteld. De eerste is dat zij in het verleden een beheerorganisatie hadden ingericht waarin de best practices van Information Technology Infrastructure Library (ITIL) werden toegepast. Ten tweede dat zij gebruik maken van een Agile ontwikkelproces op basis van Scrum of Kanban.

## 1.2 Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is het inventariseren welke best practices organisaties in de praktijk toepassen bij het beheersen van de door beheer onderkende risico's. Een hiervan afgeleid doel is om vast te stellen in welke mate de beheerprocessen zijn aangepast om aan te sluiten op het Scrum-ontwikkelproces.

## 1.3 Doelgroep onderzoek

Het onderzoek is gericht op een zo groot mogelijke spreiding van organisaties over de marktsegmenten. In totaal zijn vier marktsegmenten vertegenwoordigd in het onderzoek te weten: zorginstellingen, overheidsinstellingen, softwareproducenten en financiële instellingen.

## 1.4 Doelgroep boek

De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de toepassing van een Agile systeemontwikkelaanpak. De Service Level Agreement (SLA)-normen van informatiesystemen kunnen namelijk pas gehaald worden als er een goede samenwerking is tussen alle betrokken partijen. Dit zijn klanten (gebruikersorganisatie), leveranciers (externe en interne projectmedewerkers) en de beheerders (functioneel beheer, applicatiebeheer en infrastructuurbeheer).

Naast eigenaren, managers en medewerkers van functionele-, applicatie- en infrastructuurbeheerprocessen en ontwikkelaars zoals product owners, Scrum masters, architecten, ontwerpers, programmeurs, testers et cetera, is dit boek dan ook prima geschikt om andere betrokken partijen een beeld te geven van het belang van het structureel verenigen van best practices van beheer en Agile systeemontwikkeling. Te denken valt dus ook aan lijnmanagers, programmamanagers, informatiemanagers, business analisten, stuurgroepleden, bedrijfsproceseigenaren, opdrachtgevers en dergelijke die elk hun eigen rol hebben bij de totstandkoming en het beheer van de informatievoorziening.

Tot slot is er ook nog een doelgroep die niet ontwikkelt of beheert, maar die vaststelt of hetgeen in productie staat voldoet aan de gestelde normenkaders. Tot deze doelgroep horen kwaliteitsmanagers en Information Technology (IT)-auditors. Zij kunnen het boek heel goed gebruiken als raamwerk om risico's te identificeren die onderzocht moeten worden, gebaseerd op een risico-acceptatie of risicobeheersing.

### 1.5 Structuur

Dit boek start met een samenvatting in hoofdstuk 2. Daarna wordt een beeld gegeven van de volwassenheid van de Scrum- ontwikkelprocessen en de change management processen van de casusorganisaties in hoofdstuk 3. Voordat de risicobeheersing wordt besproken in hoofdstuk 5, wordt eerst in hoofdstuk 4 aangegeven wat de casusorganisatie op dit moment toepast van het Scrum dan wel Kanban-gedachtegoed. In hoofdstuk 6 is per beheerproces een conclusie opgenomen over de toepasbaarheid na invoering van de Agile werkwijze. Om de antwoorden in een bepaalde context te kunnen plaatsen is van elke casusorganisatie in hoofdstuk 7 een korte beschrijving gegeven. Dit geeft tevens een goed inzicht in de diversiteit van de toepassing en embedding van het Agile ontwikkelproces.

#### 1.5.1 Hoofdstuk 2, Samenvatting

Om snel een inzicht te krijgen in de resultaten van het onderzoek is een samenvatting opgenomen in hoofdstuk 2. De onderwerpen betreffen de volwassenheid van de Agile ontwikkelprocessen en het change management proces. Tevens is aangegeven welke aspecten van Agile worden toegepast.

Op basis van de inhoud van hoofdstuk 5, waarin de risicobeheersing is beschreven, is een classificatie gegeven van de mate waarin de casusorganisaties de risico's beheersen. De maatstaf hierbij, is de aangegeven oplossingsrichting. Uiteraard is deze beoordeling arbitrair omdat de oplossingsrichting niet uitputtend is en de risicobeheersing ook een kwestie is van kans \* impact alsmede de risk appetite van de organisaties. Toch geeft deze tabel een inzicht in de mate van risicobeheersing op beheerprocesniveau en op individueel risiconiveau. Dit overzicht zegt echter niets over het risico management vermogen van de casusorganisatie zelf. Tot slot geeft dit hoofdstuk een samenvatting van de mate waarin de beheerprocessen Agile zijn gemaakt.

#### 1.5.2 Hoofdstuk 3, Procesvolwassenheid

De mate waarin risico's beheerst worden hangt mede af van de volwassenheid van de Agile ontwikkelprocessen. Daarom is in hoofdstuk 3 een overzicht gegeven van de assessment resultaten van de Agile processen van de casusorganisaties. Als referentiekader is een self assessment gebruikt zoals in bijlage A is opgenomen. Dit self assessment is gebaseerd op het UK Office of Government Commerce (OGC) self assessment voor ITIL v2 processen. Door dezelfde indeling van niveaus en type vragen te hanteren voor het Agile ontwikkelproces, is het mogelijk om in korte tijd een inschatting te geven van het volwassenheidsniveau. Een tweede voordeel is dat hiermee het ontwikkelproces goed vergeleken kan worden met de volwassenheid van de beheerprocessen.

Dit hoofdstuk geeft tevens de volwassenheid weer van het change management proces. De volwassenheid van dit proces is meegenomen omdat het Agile ontwikkelproces een grote overlap vertoont met dat van het change management proces. Het self assessment van het change management proces is opgenomen in bijlage B.

Omwille van de leesbaarheid en overzichtelijkheid zijn de assessment vragen niet allemaal opgenomen in hoofdstuk 3, maar zijn alleen de kernwoorden opgenomen. De antwoorden op de vragen geven een aardige indicatie hoe bepaalde aspecten van het Agile ontwikkelproces en het change management proces vormgegeven kunnen worden.

#### 1.5.3 Hoofdstuk 4, Agile toepassing

Geen enkele casusorganisatie gebruikt Scrum en / of Kanban op dezelfde wijze. Om inzicht te krijgen is een self assessment opgesteld met vragen over de toepassing van deze Agile aanpakken. De vragen hebben betrekking op de terminologie die wordt gebruikt, de proces-inrichting, de governance inrichting alsmede de gebruikte tools.

#### 1.5.4 Hoofdstuk 5, Agile risicobeheersing

Alle casusorganisaties zijn individueel bezocht zodat interactief door de lijst van risico's heen gelopen kon worden.

De meeste organisaties hebben hierbij één van de ontwikkelteams als referentie gekozen. Het bleek vaak veel te lastig om een totaal beeld te geven van alle teams van één casusorganisatie vanwege de omvang en de dan benodigde te interviewen personen. De antwoorden van een casusorganisatie moeten dan ook vanuit dat perspectief worden beschouwd.

### 1.5.5 Hoofdstuk 6, Agile service management

Naast de best practices op het gebied van de risicobeheersing is het natuurlijk zaak om vast te stellen wat nu het effect is van het Agile werken op de beheerprocessen. Impliciet is in het onderzoek hier ook aandacht aan besteed. Daarom is in hoofdstuk 6 een overzicht opgenomen om het geconstateerde effect van de toepassing van Agile werkwijze op de beheerprocesinrichting en toepassing aan te tonen.

### 1.5.6 Hoofdstuk 7, Casusorganisaties

De antwoorden van veel vragen zijn pas waardevol als deze geplaatst worden in de context van de casusorganisatie. Uiteraard willen alle deelnemende organisaties anoniem blijven, hoe goed de scores ook zijn. Daarom zijn de casusorganisaties in algemene termen beschreven en zijn in dit boek de casusorganisaties voorzien van een nummer. Hierdoor is een groot deel van de antwoorden binnen een context te plaatsen van de casusorganisatie. Door deze indeling van het boek kan dus bijvoorbeeld alleen voor een organisatie in de zorg alle antwoorden één voor één worden doorlopen. Ook kunnen de antwoorden vergeleken worden die de softwareontwikkelorganisaties hebben gegeven.

### 1.5.7 Bijlagen

In de bijlagen is een aantal belangrijke gegevens opgenomen die u verder helpt zich te verdiepen in het vraagstuk hoe informatiesystemen te beheren zijn, voortgebracht door Agile systeemontwikkelingsprocessen.

Bijlage	Onderwerp	Beschrijving
A	Assessment Scrum-ontwikkelproces	Deze bijlage omvat een aantal vragen op basis waarvan u zelf kunt bepalen hoe volwassen uw Scrum-ontwikkelproces is.
B	Assessment Change Management	Deze bijlage omvat een aantal vragen op basis waarvan u zelf kunt bepalen hoe volwassen uw change management proces is.
C	Literatuur	In dit boek zijn verwijzingen opgenomen als: [AUTEUR JAARTAL]. Deze bijlage geeft de auteur, titel en ISBN nummer van deze verwijzingen.
D	Begrippenlijst	Alleen de belangrijkste begrippen worden in deze bijlage uitgelegd.
E	Afkortingen	In de Information Communication Technology (ICT) komen veel acroniemen voor. Om dit boek voor een ieder leesbaar te houden is gekozen om hier gebruik van te maken. De eerste keer dat een afkorting gebruikt wordt, zal deze voluit worden gegeven, met uitzondering van de ingeburgerde begrippen zoals ICT.
F	Tools	In dit onderzoek worden vele tools genoemd. Deze bijlage geeft een overzicht van de tools inclusief de verkorte namen, volledige namen en de websites waar meer over dit product is te vinden.
G	Gebruik van tools	Deze bijlage beschrijft het gebruik van tools bij de casus organisaties.
H	Websites	Een opsomming van de relevante websites die nadere informatie bevatten over acceptatiecriteria of gerelateerde onderwerpen. Deze verwijzing is opgenomen als [http Naam].
I	Index	Index van de belangrijkste begrippen in dit boek.

Tabel 1-1, Bijlagen.

## 1.6 Leeswijzer

Het aantal afkortingen is beperkt gehouden. Er zijn echter termen die steeds weer terugkomen. Om de leesbaarheid te bevorderen, zijn deze afgekort. Daarnaast zijn gangbare afkortingen gehanteerd, maar worden deze eerst voluit geschreven. In de bijlagen D en E is een uitleg gegeven van de gehanteerde begrippen en afkortingen.

Daar waar gesproken wordt over Business Information Services Library (BiSL), Application Services Library (ASL) en ITIL, betreft het de meest recente versie van deze modellen, tenzij anders aangegeven.

Tools hebben vaak lange namen en verkorte namen. In dit boek is bij de eerste keer dat het product wordt benoemd de lange naam vermeld met tussen haakjes de verkorte naam. Verder is in dit boek alleen de verkorte naam vermeld. In bijlage F is een overzicht gegeven van de tools.

De verwijzingen naar publicaties op het internet zijn opgenomen in bijlage H. In de tekst van dit boek wordt hiernaar verwezen middels het volgende formaat [[http Naam](#)]. Hierbij staat '[http](#)' voor de verwijzing naar bijlage H en '[Naam](#)' voor het onderwerp.



## Bijlage I, Index

### #

#define · 18, 21, 53, 83, 87, 89, 171

### A

aanbod · 154

aanmelding · 102

acceptabel · 21

acceptant · 119, 134, 137, 145

acceptatie · 14, 19, 23, 56, 66, 76, 80, 85, 98, 112, 118, 123, 129, 130, 145

- criterium · 3, 11, 19, 38, 50, 52, 68, 69, 82, 90, 99, 153, 163, 166

- fase · 19, 20, 77

- omgeving · 18, 74, 78, 88, 93, 99, 122, 123, 128, 129, 130, 133, 134, 137, 139, 145

- proces · 30

- test · 18, 19, 20, 23, 30, 34, 67, 74, 76, 82, 91, 96, 98, 113, 140

- testen · 77, 123

- testplan · 50

- testsoort · 153

acceptatiecriterium · 163

accepteren · 166

access management · 60, 126

account manager · 131, 132

accountable · 166

accuraat · 88

ad hoc · 29, 31, 54, 77, 111

ad hoc voortgangsrapportage · 28, 29

adapter · 21

adaptief · 57, 79

adaptief applicatiebeheer · 56, 57

adaptieve wijziging · 97

added value · 15, 125

additief · 57, 79, 141

additief applicatiebeheer · 56, 57

additieve change · 80

additieve wijziging · 97

adviesorgaan · 165

affinity estimation · 35

afmelding · 25

Agile

- architecture · 42

- beleid · 15

- coach · 147

- ontwikkelen · 10

- ontwikkeling · 81

- ontwikkelproces · 3

- proces · 2, 82

- project · 113

- Scrum-ontwikkeling · 137, 145

- service management · 3, 10, 109

- systeemontwikkelaanpak · 1

- systeemontwikkeling · 1, 10

- systeemontwikkelingsproces · 3

- team · 13, 25, 28, 30

- terminologie · 35, 80

- tool · 52

- werkwijze · 2, 3, 110, 115

alarmering · 76, 78

alerting · 69

ALM · 117, 167

- applicatie · 24

- deelgebied · 124

- domein · 132, 136, 141, 144

- leverancier · 127

- organisatie · 117, 124, 125, 127, 128, 131, 135, 136, 138, 140, 143, 146

- tool · 26

analyse · 30, 37, 65, 77, 85, 87, 99, 100, 103, 105, 106, 126, 127, 166

analyse-informatie · 107

analyseren · 72, 74, 90, 107, 126

analysetechniek · 165

anoniem · 3

anonimisering · 73

anonimiteit · 117

A-omgeving · 45, 93

Apache JMeter · 171

Apache Maven Project · Zie Maven

Apache SubVersioN (SVN) · Zie SVN

applicatie · 8, 24, 27, 37, 38, 39, 46, 47, 56, 57, 61, 63, 66, 68, 72, 76, 78, 84, 99, 105, 107, 111, 119, 120, 124, 126, 127, 129, 135, 137, 140, 145

- architect · 112, 136

- architectuur · 39, 101, 127

- beheer · 1, 56, 57, 78, 106, 120, 132, 165

- beheerder · 70, 71, 72, 77, 83, 100, 104, 107

- beheerorganisatie · 64

- beheerteam · 45, 64, 84, 140, 141, 142

- CI · 87

- code · 129

- component · 87, 120, 124, 126, 136, 144

- incident · 130

- landschap · 127

- logfile · 69

- logging · 103

- management · 7, 119, 122, 126, 129, 133, 136, 139, 142, 144, 147

- manager · 25, 76, 80

- meting · 107

- module · 68

- niveau · 62, 72, 131

- ontwikkeling · 65

- ontwikkelorganisatie · 64

- portfolio · 119, 126, 131, 134, 136, 137, 138, 140, 145, 148

- server · 97

- specialist · 136

- team · 144

- versie · 87, 89
- verwerking · 105
- wijziging · 57
- Applicatie Lifecycle Management · Zie ALM
- applicatie manager · 118
- Application Services Library · Zie ASL, Zie ASL
- architect · 1, 11, 17, 45, 65, 80, 81, 112, 118, 119, 121, 124, 128, 130, 131, 136, 138, 139, 141
- architectuur · 19, 27, 39, 47, 60, 61, 63, 66, 68, 71, 74, 75, 76, 77, 85, 109, 110, 112, 121, 128, 131, 132, 139, 144
  - beleid · 71
  - benadering · 61
  - bouwsteen · 75, 85, 90, 91
  - framework · 60
  - functie · 47, 61
  - landschapsplaat · 85
  - niveau · 60, 126, 148
  - ontwerp · 74, 129, 145
  - perspectief · 121, 125
  - roadmap · 47
  - scenario · 121, 125
- ASL · 4, 58, 109, 110, 111, 113, 114, 163, 165, 167, 175
- assessment · 2, 13, 24, 40, 151
- assessment niveau · 152, 157
- assessment uitslag · 13
- assessment vraag · 151
- asset owner · 126
- audit · 27, 66, 67
- auditing · 85
- auditor · 85, 86, 151
- auditvraaglijst · 151
- authorisatie mechaniek · 73
- Automated Powershell script · Zie Powershell
- automatische
  - build · 18, 96, 98, 140
  - delivery · 98
  - koppeling · 53
  - nightly build · 18
  - nightly test · 18
  - package · 98
  - regressie · 18
  - regressietest · 98
  - regressietesten · 18, 53
  - release · 18, 98
  - testen · 53
  - versienummering · 99
- automatiseren · 98, 101, 104
- automatisering · 11, 98, 113
- automatisering build · 96
- automatisering deployment · 93, 96
- automatisering package · 96
- autorisatie · 9, 17, 152
- availability · 8
- availability management · 22, 55, 73, 74, 77, 123, 136, 141, 144
- availability manager · 22, 74, 155
- awareness training · 42

---

## B

- backlog · 15, 17, 22, 79, 80, 122, 125, 144, 147, 152
  - beheer · 17, 19, 24, 25, 28, 48, 52, 53, 54, 80, 84, 88, 93
  - besturing · 15
  - planning · 24, 28
  - prioritering · 29
- back-office · 14, 44, 54, 70, 76, 112, 117, 118, 121, 122, 124, 125, 126, 128, 130, 131, 132, 133, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144
- back-office ontwikkeling · 130
- back-office team · 141
- back-up · 45, 46, 69, 118, 132, 136, 139, 144
- balanced scorecard · 165
- Bamboo · 21, 171
- BAR-file · 98
- baseline · 18, 62, 66, 67, 77, 86, 87, 89, 92, 94, 96, 99, 130, 134, 137, 145
- baselining · 52, 88
- batchverwerking · 65, 69, 126
- bedrijfs
  - doel · 60
  - model · 39
  - optiek · 165
  - proces · 60, 85, 166
  - proceseigenaar · 1
- begrip · 3
- begrippenlijst · 3, 165
- beheer
  - afdeling · 63, 65, 66
  - architectuur · 163
  - deliverables · 50, 82
  - domein · 54
  - fase · 46
  - model · 114
  - organisatie · 1, 11, 14, 15, 55, 66, 80, 82, 94, 110, 111, 113, 117, 120, 121, 124, 127, 145, 146, 147, 165
  - proces · XIII, 13, 58, 82, 109, 110, 115, 119, 122, 126, 133, 137, 142, 145, 147, 165
  - procesinrichting · 3
  - procesniveau · 2
  - schil · 123
  - service · 17
  - sprint · 134
  - taak · 102, 124, 147
  - team · 25, 38, 44, 56, 67, 76, 80, 81, 87, 88, 102, 104, 105, 107, 110, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 128, 129, 131, 137, 143, 147
- beheerbaarheid · 119, 134, 137, 140, 145
- beheerder · 1, 37, 54, 82, 88, 101, 128, 130, 133, 136, 137, 144
- beheersen · 1, 5, 73, 124
- beleid · 15, 47, 71, 72, 112, 113, 121, 131, 139, 144
- beleid & architectuurteam · 140, 146
- beleidniveau · 148

- beleidsorgaan · 79
  - bericht · 71, 72, 73, 76, 78, 98, 101
  - berichtenverkeer · 76, 101
  - berichtformaat · 76
  - berichtvalidatie · 76
  - beschikbaar · 49, 50, 63, 68, 78, 86, 99, 100, 105, 106, 118, 132, 136, 139, 145
  - beschikbaarheid · 22, 25, 69, 73, 74, 75, 99, 107
  - Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid · Zie BIV
  - beschikbaarheidsplan · 73
  - beschikbaarheidsplanning · 74
  - besluitvorming · 9, 60, 84, 85, 86, 128, 130
  - besluitvormingsorgaan · 84
  - besturing · 7, 8, 15, 16, 17, 46, 48, 54, 66, 67, 69, 70, 83, 84, 102, 109, 110, 124, 129, 131, 135, 139, 140, 143
  - besturings
    - hulpmiddel · 48
    - model · 165
    - niveau · 119, 122, 126, 129, 133, 136, 139, 142, 144, 147
    - systeem · 56
  - bestuurorgaan · 32
  - betrouwbaar · 8, 38
  - betrouwbaarheid · 15, 37, 74, 75, 152
  - beveiliging · 68, 72, 73, 96
  - BI · 43, 167
  - bijsturen · 16
  - BiSL · 4, 109, 110, 111, 114, 163, 165, 167
  - BIV · 167
  - BIV-code · 66, 67, 73
  - BIV-codering · 73
  - BIV-servicenorm · 72
  - BizTalk · 14, 72, 84, 101
  - black-box · 68
  - black-list · 100, 101
  - blauwdruk · 61
  - blueprint expert · 47, 81
  - blueprint manager · 81, 124, 125, 126, 127
  - bottom-up · 117
  - bouw
    - fase · 103
    - organisatie · 145
    - proces · 123
    - steen · 20, 68, 90, 91
    - taak · 48
    - team · 55, 100, 144, 145
  - brainstormsessie · 85, 90
  - bruggenhoofd · 128
  - BSM · 66, 167
  - bug · 15, 38, 72, 80, 82, 102
  - bug-triage · 104
  - build · 18, 30, 52, 69, 87, 89, 92, 94, 96, 108, 132, 133, 134, 137, 145
    - ID · 89
    - nummer · 88, 89
    - proces · 18
    - server · 53, 92, 140
  - building block · 75
  - BUM · 74, 167
  - burndown chart · 15, 16, 17, 22, 35
  - business · 7, 11, 14, 16, 17, 20, 22, 23, 25, 29, 30, 43, 46, 47, 49, 61, 66, 67, 74, 81, 98, 104, 110, 140, 144, 147, 155, 158
    - afdeling · 14, 15, 146
    - alignment · 60
    - analist · 1
    - analyse · 27, 28, 60, 77
    - applicatie · 14
    - architect · 45, 61
    - behoefte · 34, 161
    - case · 17, 37, 39, 62, 98, 112
    - consultant · 49
    - continuity management · 160
    - DevOps · 43
    - DevOps-benadering · 110
    - DevOps-team · 65
    - doelstelling · 37
    - driven aanpak · 140
    - forecast · 77
    - forecasting · 62, 67
    - impactanalyse · 27
    - information service · 60
    - kant · 31, 54, 59
    - klant · 87
    - loket · 29
    - manager · 81
    - model · 40, 125
    - niveau · 60, 82
    - owner · 18
    - partner · 37, 42
    - proces · 68, 131
    - release manager · 27
    - requirement · 51, 61
    - risico · 90
    - rule · 39, 127
    - service · 26, 60, 68, 131
    - tevredenheid · 23
    - transactie · 56
    - unit · 29
    - user · 81
    - value · 17, 81
  - Business information Services Library · Zie BiSL
  - Business Intelligence · Zie BI
  - Business Solution Manager · Zie BSM
  - Business Unit Manager · Zie BUM
- 
- C**
- CAB · 17, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 79, 80, 81, 84, 86, 118, 121, 123, 128, 130, 134, 140, 165, 167
  - CAB-traject · 52
  - call · 15, 160
  - Caluwé · 35, 40, 41, 117, 120, 124, 127, 131, 135, 138, 140, 143, 146, 163
  - Capability Maturity Model Integration · Zie CMMi

- capaciteit · 34, 50, 77, 78, 79, 160
- capaciteitsafpraak · 113
- capaciteitsplanning · 77
- capacity management · 8, 23, 55, 77, 123, 155, 160
- Car type · 21
- casusapplicatie · 131, 132, 133, 134, 135, 137, 138
- casusorganisatie · 117
- categorie · 32, 82, 159
- CCCQ · 52, 86, 88, 89, 92, 94, 95, 167, 171
- CCO · 32, 167
- CCTA · 167
- CCTA Risk Analysis and Management Method · Zie CRAMM
- CDB · 29, 167
- CEMLI · 167
- Centrale Computer Telecommunications Agency · Zie CCTA
- certificaat · 73
- CFIA · 165, 167
- change · 17, 24, 30, 33, 38, 42, 50, 58, 67, 79, 80, 90, 97, 106, 113, 123, 126, 128, 134, 137, 140, 142, 143, 157
  - administratie · 142
  - authority · 84, 86
  - authority structuur · 84
  - coördinator · 27, 29, 32
  - coördinatorenoverleg · 32
  - cycle · 68
  - domain expert · 27
  - implementatie · 33, 160
  - kalender · 30, 57, 110
  - manager · 27, 57, 58, 81, 84, 111, 121, 125, 126
  - niveau · 50
  - organisatie · 113, 145
  - owner · 27
  - proces · 79, 81, 82
  - proces manager · 58
  - record · 30, 159
  - request · 146
  - requester · 27
  - set · 75, 89, 93
  - subdomein · 144
  - team · 143
  - type analyse · 87
  - verzoek · 15, 126
- Change Advisory Board · Zie CAB
- Change Coördinatoren Overleg · Zie CCO
- Change Decision Board · Zie CDB
- change management · XIII, 2, 6, 13, 16, 23, 25, 29, 33, 34, 50, 55, 57, 58, 59, 79, 88, 109, 114, 119, 126, 128, 134, 155, 160, 165
  - activiteit · 158, 159
  - assessment · 25, 26
  - kanaal · 158
  - practitioner · 31
  - proces · 155
  - rapport · 28, 158
  - self assessment · 157
  - systeem · 24, 29
- change management activiteit · 25
- change manager · 45
- checklist · 31, 52
- Cherwell · 102, 106, 171
- Cherwell Software · Zie Cherwell
- Chief Information Officer · Zie CIO
- CI · 26, 28, 33, 53, 58, 83, 87, 88, 101, 123, 130, 154, 160, 166, 167
- CIA · 167
- CI-boom · 84
- CI-nummer · 88
- CIO · 81, 139, 167
- classificatie · 2, 7, 90, 100
- ClearCase · 32, 53, 88, 94, 95, 171
- ClearCase ClearQuest · Zie CCCQ
- C-level · 36
- Clientele · 29, 30, 54, 79, 83, 86, 89, 113, 142, 171
- CMDB · 9, 20, 26, 32, 33, 87, 88, 89, 90, 130, 154, 167
- CMDB-repository · 95
- CMMi · 21, 31, 167
- CMMi-maturity · 19
- CMS · 14, 54, 78, 141, 142, 167
- code · 51, 63, 75, 78, 89, 93, 103, 107, 134, 137
  - analyse · 75
  - base · 108
  - base scan · 108
  - kwaliteitstool · 74
  - niveau · 71
  - peer review · 92
  - repository · 18
  - review · 72
  - richtlijn · 76
  - scanning · 74
  - standaard · 75, 134
- coding
  - guideline · 75
  - incident · 106
  - richtlijn · 108
  - standaard · 108
- commit · 92
- commitment · 36, 38, 80, 120, 137
- communicatie · 22, 29, 38, 66, 128
- communiceren · 127
- compatible · 63
- competentie · 39
- compilbaar · 51
- compleetheid · 89
- complementair · 43, 83, 114
- complexiteit · 39
- component · 14, 16, 17, 20, 21, 26, 28, 73, 75, 80, 83, 84, 86, 87, 89, 91, 92, 100, 104, 105, 112, 125, 142, 144, 145, 166
  - bouwteam · 144
  - georiënteerd · 99
  - monitoring · 147
  - naam · 103
  - niveau · 69
  - ontwerpteam · 144

Component Failure Impact Analysis · Zie CFIA

componenten release · 69

componenten roadmap · 145

componentenfabriek · 14, 46

concept · 59

conclusie · 2, 5, 11, 109

Confidentiality, Integrity and Availability · Zie CIA

configuratie · 76, 82, 95, 96, 99, 123, 125, 126, 137, 145

- beheer · 99, 131
- bestand · 120, 124
- change · 97
- conflict · 99
- coördinator · 32
- documentatie · 51
- handleiding · 50, 82
- management · 50
- model · 87
- team · 143
- wijziging · 57

Configuration Item · Zie CI

configuration management · 11, 32, 55, 59, 60, 123, 133, 160

Configuration Management DataBase · Zie CMDB

Configuration, Extension, Modification, Localisation, Integration · Zie CEMLI

configureren · 88, 97, 120, 124, 141, 144

conflict · 86, 97

conflicterende · 9, 33, 86, 87

consequentie · 81, 115

consistent · XIII

consultancy · 60

contact · 39, 46, 69, 144

contactpunt · 14

container · 88

Content Management System · Zie CMS

Continual Service Improvement · Zie CSI

continue · 17, 23, 42, 63, 96, 107

continuus

- build · 92
- delivery · 9, 11, 18, 35, 53, 89, 93, 95, 96, 98, 111, 113, 123, 127, 131, 145, 148, 153, 154
- integration · 9, 11, 18, 35, 53, 89, 92, 98, 111, 114, 127, 131, 145, 148, 153, 154
- service improvement · 55

contractbeheer · 131

contracteerbaarheid · 8, 75, 76

control · 39

control functie · 114

controle · 15, 17, 19, 23, 25, 37, 62, 71, 74, 127

controleproces · 15

controleren · 19, 23, 25, 26, 27, 61, 73, 74, 77, 92, 105, 107, 133, 155

controletransactie · 72

coördinatie · 110, 123, 126, 130

coördinator · 58

coördineren · 28, 103

core business · 133, 137

core service · 62

correct · 30

correctie · 50

correctief applicatiebeheer · 56, 57, 79

correctief beheer · 79

correctief onderhoud · 50, 79

correctieve change · 17, 52, 79, 80

correlatie · 58, 101, 122

correlation ID · 100, 101

correlation rule · 101

correleren · 100, 104

corrigeren · 22, 154

corrupte informatie · 73

corruptie · 72, 73

counter · 100

CRAMM · 167

CRAMM-analyse · 165

CRC · 72, 167

CRC-check · 72

CRM · 84

cross team feature · 46, 47, 48

CSI · 167

cycle · 50

Cyclic Redundancy Check · Zie CRC

cyclische · 42

cyclische verbeteraspect · 42

---

## D

daily Scrum · 35

DAP · 25, 67, 167

dashboard · 22, 34, 40, 69

dashboard rapportage · 20

database · 72, 73, 76, 86, 101

- beheerafdeling · 72
- call · 105
- management system · 56, 101
- ontwikkelaar · 102
- service · 45, 72

datamodel · 39

data-set · 123

dataverlies · 71, 72

DDD · 19, 20, 52, 167

deadline · 15

debugging · 100

defect · 38, 54, 97

definitieonzekerheid · 39, 112

Definition of Done · 35, Zie DoD

Definition of Quality · Zie DoQ

Definition of Ready · Zie DoR

Definitive Media Library · Zie DML

dekkingsgraad · 91

dekkingsgraadanalyse · 9, 91

delegated product owner · 46, 144

deliverable · 19, 35, 68, 92, 93, 105, 110, 119, 120, 124, 134, 137, 145, 153

demand · 60

demand / supply verhouding · 66

demand management · 7, 60, 61, 62

demand zijde · 64

Deming · 163

- demo · 15, 17, 18, 23, 30, 69, 98
  - demotivator · 37
  - deployen · 89, 95, 99
  - deployment · 38, 59, 82, 92, 94, 96, 97, 98, 99, 111, 115, 119, 123, 136, 153
    - CAB · 81
    - infrastructuur · 99
    - omgeving · 123
    - package · 130
    - proces · 92, 93, 96, 123
    - team · 44, 114
    - tool · 53, 96
  - design · 14, 19, 42, 68, 73, 85, 109
    - aanpak · 114
    - authority · 65, 73
    - fase · 85
    - proces · 17
    - team · 17, 60, 82, 87, 100
  - destructieve test · 76
  - Detailed Design Document · Zie DDD
  - detaileringsniveau · 87
  - detailniveau · 87, 120
  - detailplanning · 20
  - developer · 29, 33, 42, 45, 75, 80, 118, 119, 132, 133, 136, 139, 147
  - development · 7, 87, 109, 111, 114, 115, 139
    - afdeling · 25
    - cadans · 82
    - cyclus · 69
    - lijnmanager · 87
    - manager · 22, 23, 27, 29, 33, 34
    - proces · 27, 30, 93, 114
    - team · 25, 29, 35, 44, 65, 80, 122, 131
  - Development & Operations · Zie DevOps
  - DevOps · 7, 37, 39, 43, 58, 65, 93, 99, 113, 114, 129, 167
  - DevOps-team · 44, 58, 65, 66, 67, 69, 70, 81, 93, 98, 104, 106, 113
  - dienst · 26, 56, 66, 106, 140
  - dienstverlening · 43, 78
  - directeur · 86
  - directie · 15, 36, 131
  - directie call · 15
  - directieniveau · 36
  - directieteam · 27, 130
  - Disaster Recovery Plan · Zie DRP
  - disaster recovery test · 76
  - discussie · 37, 42, 105, 137, 160
  - distribueren · 125, 142
  - distributie · 118, 122, 125, 133, 136, 139, 144, 147
  - diversiteit · 2, 75
  - DML · 89, 94, 95, 167
  - documentatie · 19, 20, 25, 31, 42, 44, 52, 75, 86, 94, 111, 120, 159
  - DoD · 10, 20, 35, 38, 49, 50, 54, 58, 59, 67, 68, 69, 72, 73, 75, 82, 89, 99, 105, 106, 111, 145, 153, 154, 167
    - checklist · 89
    - entry · 59, 105
    - feature niveau · 20, 50
    - release niveau · 20, 50, 52
    - sprint niveau · 20, 50
    - story niveau · 50
  - doel · 1, 15, 21, 31, 38, 124, 152, 154, 165, 166, 173
    - bindingsprincipe · 73
    - groep · 1, 2, 26
    - omgeving · 88, 89
    - situatie · 41
    - stelling · 1
  - doelstelling · 25, 157
  - domein · 21, 48, 117, 118, 132, 136
    - architect · 17
    - component · 21
    - informatiemanagement · 48
    - niveau · 119
  - done · 30, 50
  - dood hout · 63
  - doorlooptijd · 15, 16, 17, 26, 28, 32, 39, 105, 152, 159
  - doorontwikkelen · 99
  - doorzettingsvermogen · 151
  - DoQ · 83, 167
  - DoR · 15, 67, 68, 83, 167
  - Dossier Afspraken en Procedures · Zie DAP
  - downloaden · 131, 133, 134
  - downtime · 26, 99, 100
  - draaiboek · 31, 96
  - drempelwaarde · 107
  - Drive · 113
  - DRP · 79, 167
  - drukmiddel · 84
  - DYA · 60
  - dynamisch · 37
- 
- ## E
- E2E · 167
  - E2E monitoring · 147
  - e-dienstverleningsapplicatie · 113
  - e-dienstverleningsdomein · 37
  - effect · 3
  - effectief · 151
  - effectiviteit · 38, 124
  - efficiënt · 85, 151
  - efficiëntie · 9, 38, 90, 91, 92, 124
  - effort · 49
  - eigenaar · 55, 56, 63
  - eindgebruiker · 23, 75, 118, 125, 132, 136, 141, 144, 146
  - eindgebruikers applicatie · 14
  - eindresultaat · 138
  - eindverantwoordelijk · 28
  - eindverantwoordelijkheid · 27, 65, 66
  - Elektronisch PatiëntenDossier · Zie EPD
  - e-mail · 28, 31, 33
  - enabling service · 62
  - end user experience monitoring · 107
  - end user monitoring · 69
  - End-to-End · Zie E2E
  - engine component · 105
  - engine team · 138

engineer · 38, 45, 108  
 enhancing service · 62  
 enquête · 34  
 Enterprise Architect · 52, 54, 86, 92, 171  
 Enterprise Service Bus · Zie ESB  
 EPD · 120, 167  
 epic · 15, 35, 46, 47, 48, 80, 82, 111, 128, 130, 142, 154  
 epic story · 80  
 epic user story · 154  
 ERP-pakket · 96  
 error zoekcriterium · 103  
 error-handler · 100  
 ESB · 14, 39, 72, 73, 88, 97, 100, 107, 127, 129, 145, 146, 147, 167  
   - bus · 90  
   - service · 147  
   - serviceverlening · 147  
   - team · 147  
 escalatie · 84, 85  
 escalatieniveau · 74  
 escalatiepad · 9, 86  
 escaped defect · 9, 35, 64, 82, 84, 102, 147  
 escrow contract · 76  
 estimation · 35  
 evaluatie · 18  
 evalueren · 158  
 event · 99, 100, 101, 104, 105, 107, 122, 131  
   - black-list · 100  
   - catalogus · 99, 100, 101  
   - correlatie · 10  
   - correlation rule · 101  
   - definitie · 104  
   - filtering · 10  
   - formaat · 100, 101  
   - foutboodschap · 105  
   - informatie · 105  
   - log · 100, 108  
   - logging · 100, 103  
   - management · 10, 11, 55, 99, 107, 122  
   - melding · 104  
   - white-list · 100  
 evidence · 9, 85, 86  
 evolutionair · 117  
 exceptie · 10, 90, 99, 100, 103, 104, 105, 107, 108, 122  
 exceptie management · 100, 101, 122  
 exceptiecode · 104  
 exceptiemelding · 122  
 exception · 99, 100, 104  
 experiment · 36  
 expertise · 25  
 expidite · 80, 82  
 exploitatie · 135  
 external specsheet · 64, 66  
 externe integratie · 155, 160

---

## F

faalfactor · 38

fabriek · 49  
 fabrieksmodel · 22, 37, 41, 47, 62, 67, 105  
 fase · 15, 17, 27, 28, 29, 47, 49, 50, 55, 59, 73, 83, 110, 114, 139, 151  
 fase acceptatie · 102  
 fasebesturing · 111  
 fasenplan · 151  
 fase-overgang · 109, 111  
 faseplan · 111  
 fastlane · 62, 80, 84, 129  
 fastlane aanpak · 147  
 FAT · 20, 30, 81, 90, 113, 153, 167  
 feature · 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 35, 38, 39, 40, 42, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 69, 73, 80, 82, 84, 89, 93, 97, 111, 122, 125, 126, 127, 142, 145, 151, 153  
   - manager · 80, 118  
   - request · 118, 125, 152, 154  
 feature niveau · 46, 47, 69  
 feature request · 17, 50, 59, 80, 82, 125, 136, 138, 139, 141, 152, 154  
 feature toggle · 98  
 FiFo · 167  
 filteren · 100  
 financial management · 23, 155  
 financial management for ICT services · 7, 55, 62, 110  
 financiële instelling · 5, 131  
 financiële organisatie · 145  
 First in First Out · Zie FiFo  
 First Time Right · Zie FTR  
 FitNesse · 95, 171  
 fix · 90, 94  
 fixed · 70  
 fixed date requests · 80, 82  
 flexibel · 39, 83, 143  
 flow · 19, 29, 91, 92, 153  
 flow controle · 29, 30, 158  
 flow definitie · 18  
 focus · 7, 11, 18, 39, 50, 90, 124, 131  
   - factor · 21, 49  
   - gebied · 11  
   - release sprint · 134  
   - sprint · 134  
 footprint-analyse · 99, 100  
 forecasting · 67  
 formaat · 4, 153  
 formattering · 100  
 fout · 81, 99, 100, 101  
   - afhandeling · 100  
   - code · 103  
   - ID · 103  
   - melding · 103  
   - oorzaak · 99  
   - signalering · 105  
   - situatie · 105  
 framework · 44, 165, 169  
 freeware pakket · 70  
 frequent · 28, 71  
 frequentie · 84, 100  
 front-end · 14, 72  
 front-end systeem · 112



front-ender · 46  
 front-office · 111, 117, 118, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 136, 138, 139, 140, 143, 144, 146  
 front-office ALM · 118, 125, 132, 136, 139  
 front-office organisatie · 122  
 FTE · 45, 118, 132, 133, 136, 139, 141, 167  
 FTR · 38, 167  
 fulltime · 46, 137  
 fulltime job · 45  
 FullTime-Equivalent · Zie FTE  
 functie · 16, 44, 45, 55, 57, 58, 59, 101  
 functiepunt · 21  
 functionaliteit · 20, 43, 47, 56, 63, 64, 75, 78, 79, 81, 91, 93, 98, 108, 112, 113, 114, 119, 120, 124, 130, 133, 137, 139, 142, 145, 147, 153, 154  
 functionaris · 42, 45, 48, 66  
 functioneel
 

- beheer · 1, 165
- ontwerp · 19, 75, 83
- ontwerper · 65
- requirement · 19, 31, 51, 68, 153

 Functionele AcceptatieTest · Zie FAT  
 fun-factor · 120

---

## G

Galbraith · 163  
 gaming · 41  
 garanderen · 89  
 Gartner · 21  
 GAT · 20, 23, 30, 81, 90, 91, 113, 153, 167  
 gate · 26  
 GAT-test · 90  
 geautomatiseerd regressietesten · 18  
 geautomatiseerd testen · 18, 19, 86  
 gebrek · 77, 137, 145  
 gebruiker · 23, 56, 66, 68, 73, 78, 82, 101, 103, 105, 130, 155, 165  
 gebruikers
 

- groep · 78
- handleiding · 51
- organisatie · 1, 7, 121, 125, 166
- profiel · 61
- tevredenheid · 23

 Gebruikers AcceptatieTest · Zie GAT  
 gebruikskarakteristiek · 61  
 gegevens · 3  
 geheugengebruik · 69  
 geldbewaking · 112  
 generiek acceptatiecriterium · 165  
 generiek team · 126  
 Generieke en Specifieke Acceptatiecriteria · Zie GSA  
 generieke serviceteam · 124, 125  
 gepackaged · 88  
 gesplitst · 26, 80, 127, 138, 144  
 gevolgincident · 30, 82, 83, 158  
 gezondheid · 74, 78

GIT · 52, 53, 87, 88, 89, 94, 95, 96, 167, 171  
 globaal technische ontwerp · 75  
 Global Information Tracker · Zie GIT  
 Global Tooling Architectuur · Zie GTA  
 goedgekeurd · 29, 73, 80, 94, 118, 121, 130  
 goedkeuring · XIII, 25, 36, 70, 99, 123, 128  
 golden SLA · 133  
 governance · 45, 55, 57, 58, 64, 65, 87, 93, 97, 111, 127, 142
 

- aspect · 45, 48, 49
- data · 50
- inrichting · 2
- instrument · 45, 48
- model · 45, 46, 48
- rol · 45, 46
- spreadsheet · 86
- structuur · 42, 127
- tollgate · 45, 49, 50, 52

 granulariteit · 89  
 Graphical UserInterface · Zie GSA  
 GSA · 38, 68, 69, 167  
 GSA-aanpak · 85  
 GTA · 83, 168  
 GUI · 19, 75, 168  
 guideline · 72, 74

---

## H

handboek Scrum · 16  
 happy-flow · 91, 92  
 hardware · 78, 124, 127  
 hashcode · 88  
 hashes · 96  
 hash-total · 89, 96, 123  
 health-check · 105  
 health-model · 99, 100  
 herbruikbaarheid · 75  
 hergebruik · 19, 50, 61, 75, 91, 92  
 hergebruiken · 19, 91  
 hergebruikmatrix · 63, 92  
 hergebruikt · 19  
 herhaalbaarheid · 92  
 heterogeen incident · 10, 102, 103  
 heterogeen probleem · 106  
 heterogene change · 123  
 heterogene feature · 23, 40, 155  
 Hewlett-Packard · Zie HP  
 hiërarchisch · 119  
 hoofdaannemer · 56, 106  
 HP · 168  
 HP ALM · 53, 54, 65, 83, 86, 89, 90, 91, 95, 168, 171  
 HP Application Lifecycle Management · Zie HP ALM  
 HP QC · 95, 168, 171  
 HP Quality Center · 52, Zie HP QC  
 HP SC · 65, 89, 101, 168, 171  
 HP Service Center · Zie HP SC



HP Service Manager · 24, 25, 28, 30, 31,  
32, 54, 102, 111, 171  
HPOC · 54, 83, 85  
HPSC · 54  
http · 175  
http · 3, 4, 151  
hulpmiddel · 151  
hybride model · 113

---

## I

I&A · 60, 168  
IAF · 60, 131  
IB · 72, 168  
IBM · 32, 52, 86, 171, 175  
IBM® Rational® ClearCase® · Zie ClearCase  
IBM® Rational® ClearCase® ClearQuest ·  
171, Zie CCCQ  
Ice-Scrum · 52, 171  
ICT · 3, 26, 28, 29, 54, 123, 168  
- auditor · 2  
- budget · 62  
- component · 165  
- informatieanalist · 46, 49  
- infrastructuur · 165  
- kant · 31  
- middel · 78  
- organisatie · 64, 94, 120, 121, 123,  
128, 132, 135, 138, 140, 141, 143  
- product · 165, 166  
- service · 121, 144, 165, 166  
- servicedesk · 29, 158  
- serviceverlener · 166  
- serviceverlening · 165  
ID · 89, 101, 168  
ideal day · 35  
ideal hour · 35  
identiek · 96  
identiekheid · 96  
identificatie · 53  
IDentificatie · Zie ID  
identificeerbaar · 89, 134  
identificeren · 2, 94  
illegale · 25  
illegale change · 25, 26, 157  
ILM · 117, 119, 124, 127, 131, 135, 136,  
140, 143, 146, 168  
- back-office · 136  
- beheerteam · 134  
- domein · 132, 136, 141, 144  
- internetleverancier · 141, 142  
- leverancier · 141  
- organisatie · 117, 119, 124, 127, 131,  
134, 135, 137, 140, 143, 145, 146  
- team · 137  
impact · 127, 153, 154  
impactanalyse · 8, 11, 19, 23, 24, 25, 27,  
31, 33, 34, 68, 69, 77, 81, 82, 85, 90,  
111, 123, 126, 127, 128, 130, 155, 158,  
159, 160  
impediment · 35

implementatie · 16, 25, 28, 29, 30, 73,  
100, 118, 122, 125, 133, 136, 139, 144,  
147, 148, 152  
implementatiekeuze · 147  
implementatieplan · 82  
implementeren · 28, 42, 48, 158  
improvement · 52, 80, 82  
inactieve omgeving · 123  
inchecken · 89  
incident · 9, 14, 30, 33, 38, 50, 56, 58, 64,  
79, 82, 92, 100, 104, 110, 113, 118,  
122, 125, 133, 137, 139, 146, 147, 160  
- afhandeltijd · 59  
- analyse · 99  
- management · 10, 11, 16, 26, 32, 50,  
55, 56, 58, 59, 60, 89, 101, 109, 111,  
119, 122, 126, 128, 133, 139, 142  
- management tool · 103  
increment · 20, 66, 69, 70, 74, 98, 153  
incrementeel · 44, 95, 113, 120  
indicatie · 2, 7, 43, 115  
indicator · 21  
industrienorm · 20  
informatie · XIII, 3, 7, 8, 23, 27, 32, 33,  
55, 59, 65, 71, 72, 73, 75, 77, 85, 86,  
88, 91, 93, 99, 105, 107, 109, 120, 122,  
130, 142, 151, 154, 155, 160, 171  
- beheer · 57  
- beveiliging · 71  
- gebied · 73  
- management · 7, 45, 48, 64, 119, 122,  
124, 126, 129, 133, 136, 139, 142,  
144, 147, 165  
- management organisatie · 144  
- manager · 1, 81  
- sessie · 15  
- stroom · 130, 131  
- systeem · 1, 3, 61, 63, 73, 78, 94, 136,  
144, 151, 165, 166  
- systeembeheer · 135  
- systeemontwikkeling · 5, 135  
- uitwisseling · 33  
- verlies · 8, 72  
- verwerking · 71  
- verwerkingsketen · 124  
- verzoek · 105  
- voorziening · 1, 61, 62, 63, 120, 127,  
130, 165  
- voorzieningketen · 129  
Informatie & Automatisering · Zie I&A  
Informatie beveiligingsBeleid · Zie IB  
Information Communication Technology ·  
Zie ICT  
information security management · 8, 55,  
71, 72  
information service · 131  
information system service · 60, 62, 131  
Information Technology · 168  
Information Technology Infrastructure  
Library · Zie ITIL  
infrastructure management · 7  
infrastructure service · 60  
infrastructureel · 26

- infrastructurele
    - capaciteit · 77
    - maatregel · 71
    - service · 105
    - tool · 54
    - voorziening · 68, 77
  - infrastructuur · 7, 26, 54, 65, 68, 69, 72, 74, 76, 77, 78, 79, 85, 117, 119, 121, 136, 138, 157
    - beheer · 1, 71, 120
    - beheerproces · 1
    - beheerteam · 94
    - specialist · 144
    - team · 45
  - Infrastructuur Lifecycle Management · Zie ILM
  - inkoop · 8, 70, 71
  - inkoopafdeling · 71
  - innovatie · 8, 37, 39, 43, 47, 60, 78, 119, 122, 126, 129, 133, 136, 139, 142, 144, 147
  - innovatie & architectuur · 86
  - innovatie perspectief · 165
  - innovatie sturing · 7
  - inputcontrole · 76
  - inputvalidatie · 76, 100
  - inrichtingsknelpunt · 43
  - installatie · 50, 137, 145
  - installatiehandleiding · 31, 50, 51, 54, 82
  - installeerbaarheid · 59, 94
  - installer · 95
  - Installshield · 53, 171
  - instructie · 31, 99, 122
  - intake · 25, 69
  - intake-criterium · 82
  - intake-proces · 112
  - intake-test · 75
  - integraal · 31, 69, 79, 111
  - integratie · 8, 53, 70, 86, 91, 93, 96, 112, 120, 121, 130, 131, 134, 138, 153
    - architect · 61
    - architectuur · 72
    - niveau · 50
    - omgeving · 122
    - probleem · 99
    - sprint · 130
    - team · 44, 62, 94, 96, 131, 132, 133, 134
    - test · 18, 50, 62, 92, 107, 139
    - tester · 132, 133
  - integrator · 45, 47
  - integreren · 96, 120
  - integriteit · 8, 9, 72, 73, 96
  - interactie · 135
  - interactief · 2
  - interface · 10, 14, 38, 54, 105, 109, 110, 111, 112, 113, 119, 151
  - internal specsheet · 64, 66
  - International Project Management Association · Zie IPMA
  - International Standardisation Organisation · Zie ISO
  - interne integratie · 158
  - interne monitorfunctionaliteit · 107
  - interne monitoring · 69
  - internet · 4
  - Internet Protocol · Zie IP
  - internetapplicatie · 43
  - intersectie · 110, 111, 112
  - intersectiegebied · 109, 112
  - interviewen · 3
  - intervisie · 41
  - introductie · 82, 119, 120, 133, 134, 137, 140, 147, 151, 157
  - inventarisatie · 75
  - inventariseren · 1
  - investment · 63
  - IP · 168
  - IP-filter · 73
  - IPMA · 43, 44, 168
  - ISO · 31, 168
  - ISO-certificering · 31
  - isolatie · 98
  - ISO-normering · 75
  - issue · 21, 25, 30, 52, 61, 80, 82, 85, 100
  - issue management · 95
  - issue management tool · 50
  - issue-tracker · 87, 89, 171
  - IST · 61
  - IT · 17, 168
  - IT informatie security management · 82
  - IT management · 36
  - IT service continuity management · 9, 55, 78
  - IT-beleid · 17
  - item · 15, 17, 20
  - iteratie · 138
  - iteratief · 113
  - IT-exploitatie · 45
  - ITIL · 1, 25, 31, 55, 58, 60, 79, 80, 107, 117, 120, 124, 130, 133, 135, 142, 147, 151, 165, 168
    - beheermodel · 141
    - best practices · 114
    - proces · 2, 56, 113, 115, 124, 145
    - v2 beheerproces · 127
    - v2 self assessment · 151
  - ITIL v2 · 127
  - IT-release manager · 25
  - IT-vertegenwoordiger · 81
- 
- J
- Java specialist · 46
  - Jenkins · 18, 21, 53, 54, 74, 87, 89, 92, 94, 95, 171
  - Jira · 17, 19, 20, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 51, 52, 54, 83, 88, 89, 92, 103, 106, 171
  - Jira-code · 89
  - Jira-issue · 89
  - JMeter · 53, 171
  - juistheid · 89, 127
  - JuVoTA · 88, 89

**K**

kader · 40, 41, 60, 120, 122, 123, 124, 127

kaderstelling · 110

Kanban · 1, 2, 7, 13, 15, 21, 36, 42, 43, 44, 47, 67, 69, 70, 87, 110, 111, 131, 140, 146

- aanpak · 140
- begrip · 165
- beheerproces · 129, 130
- beheerteam · 64, 70, 77, 79, 80, 83, 84, 86, 90, 95, 98, 102, 106, 107, 111, 113, 132, 133, 134, 135
- board · 47, 48, 83
- fase · 49
- master · 133
- methode · 50, 102
- ontwikkelteam · 141
- proces · 44, 59, 79
- team · 40, 44, 55, 60, 74, 77, 79, 82, 84, 90, 100, 103, 106, 107, 111, 113, 128, 129, 130, 133, 141, 142, 147
- tool · 142

kantorennet · 140

Kaplan · 163

karacteristiek · 36, 39, 45, 77

kennis · 39, 63, 70, 82, 94, 105, 113, 126

keten · 32, 39, 40, 71, 76, 92, 101, 105, 120, 124, 125, 126, 127, 130

- beheer · 163
- logging · 100
- overleg · 66, 123
- release · 112
- testplan · 50
- vorming · 40

Key Performance Indicator · Zie KPI

klant · 1, 8, 14, 17, 18, 23, 24, 25, 29, 32, 34, 38, 43, 49, 54, 61, 62, 64, 66, 69, 73, 77, 90, 91, 92, 100, 102, 103, 113, 123, 127, 131, 132, 133, 134, 138, 139, 140, 142, 151, 152, 155, 161, 166

- aanvraag · 29
- behoefte · 37
- contact · 132
- engroep · 14
- identificatie · 14
- interface · 155, 161
- onderzoekinformatie · 161
- perspectief · 165
- portaal · 86
- tevredenheid · 23, 34, 38, 155, 161
- vraag · 60, 121
- wens · 14, 38, 39, 135

Klant TevredenheidsOnderzoek · Zie KTO

klantengroep · 151

klantenportaal · 29

knelpunt · 41, 42

known error · 160

koppelen · 88, 127

koppeling · 20, 31, 41, 53, 54, 71, 76, 83, 84, 87, 89, 92, 98, 130, 141, 142

koppelvlak · 112

kost · XIII, 42, 96, 97, 151

kosten · 7, 38, 62, 63, 96, 166

kostenreductie · 38

KPI · 21, 31, 34, 64, 66, 133, 168

Kritieke Succes Factor · Zie KSF

KSF · 38, 39, 40, 44, 165, 166, 168

KTO · 23, 155, 168

kwaliteit · 8, 9, 37, 66, 67, 74, 75, 88, 89, 91, 92, 93, 111, 123, 153, 154, 166

kwaliteit aansturing · 11

kwaliteit verbeteragenda · 34, 161

kwaliteits

- aspect · 68, 70
- behoefte · 66
- bewaking · 112, 154, 159
- borging · 114
- controle · 66
- criterium · 20, 26, 31, 154, 157, 159
- doel · 21, 31
- manager · 2, 18
- probleem · 120
- rapportage · 52

kwantitatieve maatstaf · 166

kwantiteit · 166

kwestie · 2

**L**

landschapsplaat · 68

lappendeken · 7, 61

lappendekenbeheersing · 61

Layton · 163

LCM-change · 9, 97, 168

lead · 17, 29, 107

lead architect · 27, 73

Lean · 23

Leankit · 52, 54, 71, 83, 142, 171

leerpunt · 105, 107

leerzaam · 24

leesbaar · 3

leesbaarheid · 2, 4

legaal · 29

legacy systeem · 113

levenscyclus · 55, 91

leverancier · 1, 18, 21, 54, 64, 66, 68, 72, 74, 76, 78, 97, 127, 135, 140, 141

leveranciersbeleid · 70, 71

leveranciersperspectief · 57

licentie · 113, 132

licentiebeheer · 58, 131

lifecycle · 5, 19, 28, 32, 39, 50, 51, 52, 59, 107, 117, 120, 123, 124, 127, 134, 135, 138, 140, 142, 145, 148

lifecycle change · 97

lifecycle management · 33, 58, 63, 76, 87, 95, 97, 141

LifeCycle Management change · Zie LCM-change

lijnfunctionaris · 45, 46

lijnmanagement · 120

lijnmanager · 1, 48, 49, 56, 57, 81, 87, 124, 139, 144, 147

load-balancer · 76  
 load-test · 19, 20, 76  
 log · 100, 105  
 logfile · 101, 108  
 logfunctie · 100  
 loggen · 103  
 logging · 69, 72, 100, 105, 107  
 Logische TestCase · Zie LTC  
 lokalisatie · 122  
 loket · 128  
 loketfunctie · 59  
 Looijen · 163  
 loosely coupled · 40, 123  
 loskoppeling · 82  
 LTC · 20, 168

---

## M

maatregel · 9, 10, 11, 62, 71, 72, 73, 77, 82, 104, 105, 107, 108, 139, 154  
 maatwerkapplicatie · 88, 94  
 maatwerkpakket · 88  
 maatwerkprogrammatuur · 78, 97  
 maintenance · 23  
 managed service · 136  
 management · 15, 22, 36, 38, 40, 42, 64, 74, 114, 117, 120, 124, 127, 132, 133, 136, 137, 146, 152, 154, 157, 161  
 management informatie · 22, 32, 154  
 Management Team · Zie MT  
 manager · 1, 80, 86  
 mandaat · 81, 84  
 mandatering · 84  
 marketing · 47, 142  
 markt · XIII, 26, 120, 131  
 marktsegment · 1  
 marktstandaard · 117, 124, 127, 131, 135, 138, 140, 143, 146  
 mastertestplan · 20, 50, 85, 90, 91  
 matching · 10, 101, 102, 103  
 Maven · 94, 171  
 Mavim · 53, 171  
 McAfee · 75, 171  
 MCC · 26, 168  
 medewerker · 1, 25, 31, 37, 84, 85, 105, 110, 118, 120, 122, 125, 126, 127, 128, 130, 134, 137, 141, 154  
 medewerkertevredenheid · 38  
 meet
 

- eenheid · 166
- gegevens · 107
- lat · 151
- voorschrift · 166

 meetbaar · 21, 131, 152, 166, 169  
 meetbaarheid · 16  
 meewerken · 42  
 melden · 90, 102  
 melding · 108, 113  
 mens · 7, 31, 55, 70, 82, 141  
 mensenwerk · 151  
 message queue · 72  
 message queueing · 76

metadata · 83, 91, 93, 100, 101, 103, 104, 122  
 metainfo · 24  
 metainformatie · 83, 88  
 methode · 17, 21, 37, 41, 43, 81, 85, 90, 91, 117  
 methodiek · 112  
 methodische aanpak · 124  
 meting · 74, 77, 108  
 metric · 15  
 Microsoft Competence Center · Zie MSCC  
 MicroSoft Excel · Zie MS Excel  
 MicroSoft Installer · Zie MSI  
 Microsoft Release Manager · Zie MRM  
 middel · 7, 37, 47, 70, 72, 78, 166  
 migratiepad · 40, 61  
 migratieplan · 50  
 mijlpaal · 40, 41, 166  
 mock up · 19, 75  
 model · 4, 114, 165  
 modulair · 75, 82  
 modulariteit · 75, 123  
 module · 87, 88, 123  
 moduleversie · 89  
 monitorbaar · 68  
 monitorbaarheid · 69  
 monitoren · 17, 69, 99, 100, 101, 155  
 monitorfunctie · 77  
 monitorfunctionaliteit · 107  
 monitoring · 17, 23, 26, 54, 69, 72, 74, 78, 105, 126, 152  
 Monitoring en Control Center · Zie MCC  
 monitorvoorziening · 65, 74, 107, 122, 126  
 motivator · 37, 38  
 Mproof Clientele IT Service Management · Zie Clientele  
 MRM · 21, 168, 171  
 MS Excel · 20, 22, 34, 52, 53, 171  
 MSCC · 45, 54, 168  
 MSI · 88, 90, 96, 168, 171  
 MSI-package · 88, 96, 97  
 MT · 15, 22, 36, 54, 84, 138, 168  
 MTM · 21, 171  
 MT-meeting · 22  
 muisklik · 56  
 multidisciplinair · 38, 42, 60  
 multidisciplinaire design team · 60  
 multidisciplinaire team · 39, 42  
 multidisciplinaire teamsamenstelling · 39  
 multifunctioneel · 45, 118, 125, 136, 139, 144, 147  
 multi-tenancy · 40, 124, 125, 127  
 multi-tenancy architectuur · 39  
 multi-tier · 72

---

## N

naleven · 27  
 naleving · 8, 25, 27, 56, 89, 134  
 navolging · 59  
 Nexus · 21, 53, 94, 95, 96, 171

NFR · 7, 8, 19, 31, 61, 62, 66, 67, 68, 69,  
77, 81, 86, 122, 139, 145, 147, 153, 168  
NFR-checklist · 68  
nieuwbouw · 111, 122  
nieuwbouw project · 114  
Niko-Niko chart · 35  
Nimwegen · 163  
Non-Functional Requirement · Zie NFR  
non-functionele eis · 50  
non-functionele specificatie · 62  
noodzaak · 19, 38, 71, 75  
noodzakelijk · 29, 53, 60, 71, 85, 137, 165  
norm · 7, 21, 23, 34, 62, 66, 166  
normaal · 76, 82, 121  
normenkader · 2  
normering · 62, 67  
NPS · 23  
nulmeting · 20

---

## O

object · 9, 10, 15, 26, 58, 75, 84, 87, 89,  
92, 93, 96, 99, 134  
objectcode · 94, 95  
object-ID · 130  
obsoleete beheermodel · 114  
obsoleete software · 63  
Octopus Deploy · 21, 171  
offshoring · 49  
OGC · 2, 151, 168  
OGC-website · 151  
OLA · 64, 65, 67, 143, 147, 168  
omgeving · 56, 72, 82, 87, 88, 89, 95, 97,  
99, 123, 134, 166  
Omnitracker · 31, 54, 83, 101, 171  
onaantastbaar · 96  
onafhankelijk · 40, 165  
onafhankelijke meting · 74  
onbeschikbaarheid · 8, 73, 74, 75, 99  
onbetrouwbaarheid · 74  
onderbelicht · 68  
onderhandelen · 155  
onderhoud · 30, 39, 44, 56, 63, 110, 114,  
124, 128, 131, 133  
onderhoudbaarheid · 8, 75, 108  
onderhouden · 30, 87, 88, 100, 113, 129,  
159  
onderhouds  
- kosten · 63  
- matig · 79, 120  
- proces · 52  
- team · 44, 67  
ongepland · 37, 74, 75  
online · 30  
ontkoppelingen · 75  
ontwerp · 10, 31, 37, 68, 73, 74, 99, 101,  
103, 122, 124, 147  
- criterium · 76, 77, 124  
- document · 75  
- fase · 85  
- team · 61, 144, 145  
- tekening · 19, 75  
ontwerper · 1, 46, 78, 139  
ontwikkel  
- aangelegenheid · 11  
- aanpak · 37  
- omgeving · 58, 123, 139  
- organisatie · 117, 120, 124, 127, 131,  
135, 138, 140, 143, 145  
- proces · 2, 5, 7, 9, 15, 17, 19, 21, 24,  
35, 39, 41, 44, 52, 53, 78, 92, 110,  
119, 122, 126, 127, 130, 136, 139,  
142, 144, 147  
- procesinrichting · 36  
- service · 21, 151  
- sprint · 134  
- straat · 21, 83, 111, 134  
- team · 3, 7, 10, 11, 13, 18, 19, 23, 48,  
58, 113, 120, 129, 130, 131, 133, 136,  
138, 139, 141  
- traject · 15  
Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en  
Productieomgeving · Zie OTAP  
ontwikkelaar · 1, 14, 46, 48, 52, 54, 93,  
144  
ontwikkelen · 2, 10, 16, 37, 39, 42, 92,  
113, 114, 119, 120, 131, 134, 135, 137,  
142  
ontwikkeling · 13, 18, 19, 37, 38, 41, 43,  
53, 70, 72, 73, 75, 77, 98, 107, 120,  
121, 129, 131, 139, 142, 145, 147  
ontwikkelingsmethode · 113  
oorzaak · 64, 97, 99, 105  
opdracht · 42, 43, 46, 50, 57, 80, 121,  
122, 123, 124, 128, 130  
opdrachtenmanager · 25  
opdrachtenportfolio · 124  
opdrachtgever · 1, 27, 46, 49, 84  
opdrachtverstrekking · 67  
open source · 54  
open standaard · 61  
Open Systems Interconnection · Zie OSI  
operatie · 16, 21, 38, 49, 100, 113, 129  
Operational Level Agreement · Zie OLA  
operationaliseren · 47  
operationeel · 41, 55, 111, 117, 119, 122,  
126, 129, 133, 136, 139, 142, 144, 147  
operationeel management · 22  
operationeel niveau · 119, 121, 124, 125,  
128, 131, 132, 136, 138, 140, 143, 146  
operationele  
- aansturing · 137  
- beheerproces · 59, 110, 165  
- besturing · 46  
- proces · 165  
- sturing · 7, 36  
- taak · 139  
- werkzaamheden · 142  
Operations · Zie Ops  
operations afdeling · 96  
opereren · 121  
opgesplitst · 133  
opleiding · 154

- opleveren · 35, 37, 38, 39, 42, 64, 68, 69, 96, 97, 118, 125, 133, 136, 139, 141, 144, 151
- oplevering · 19, 23, 25, 37, 40, 51, 75, 87, 88, 92, 94, 111, 135, 138, 141
- oplevertijd · 39, 135
- oplosbaar · 134
- oplosgroep · 102, 103
- oplossen · 44, 64, 80, 89, 97, 102, 103, 105, 106, 108, 119, 122, 123, 126, 128, 129, 132, 137, 142, 145
- oplossing · 41, 42, 61, 71, 86, 98, 100, 103, 105, 106, 114, 120, 124, 127, 129, 130, 133, 134, 137, 140, 142, 145, 148, 166
- oplossingsrichting · 2
- oplosteam · 105
- oplostijd · 139
- opmerking · XIII
- Ops · 39, 61, 62, 66, 67, 69, 77, 79, 81, 87, 94, 96, 97, 168
- opschalen · 41, 42, 49
- opschonen · 63
- Ops-gedeelte · 130
- Ops-kant · 65
- Ops-mensen · 67
- order intake · 80
- organisatie · XIII, 1, 5, 11, 24, 34, 41, 47, 50, 55, 58, 60, 66, 69, 75, 79, 82, 94, 102, 107, 109, 112, 117, 120, 124, 131, 134, 135, 137, 140, 142, 145, 146, 152, 154, 157, 159, 165, 166
- breed · 14, 79, 95
  - doel · 159
  - doelstelling · 112
  - model · 117, 121, 124
  - verandering · 22, 154
  - vormgeving · 36
- organiseren · 18, 68, 70, 85, 151
- OSI · 168
- Osmetic communication · 35
- OTA-omgeving · 73
- OTAP · 96, 110, 168
- besturing · 88, 94
  - mechanisme · 18
  - omgeving · 18, 82, 93, 96, 113, 153
  - principe · 89
  - procedure · 85, 99
  - straat · 9, 58, 82, 83
- OT-omgeving · 145
- OTRS · 54, 103, 171
- overeenkomst · 1, 166
- overhead · 37, 124
- overheidsorganisatie · 135
- owner · 1, 27
- Parasoft SOAtest · 172, Zie SOAtest
- Pareto-analyse · 10, 107, 132, 134
- parttime · 141
- patch · 70, 90, 94, 97
- patroon · 61
- Patterns of Business Activity · Zie PBA
- PBA · 61, 62, 77, 168
- PBI · 15, 17, 84, 111, 168
- Peer-2-Peer programming · 83
- peer-review · 75, 82, 83, 92, 123
- PENetratie-test · Zie PEN-test
- PEN-test · 68, 72, 73, 76, 168
- perceptie · 23, 24, 34, 155
- perfectief applicatiebeheer · 56, 57
- perfectief beheer · 79, 141
- perfectief onderhoud · 79
- performance · 8, 34, 40, 68, 74, 77, 78, 139, 160
- baseline · 77
  - doel · 21
  - norm · 77, 78
  - stresstest · 62, 68
  - test · 19, 20, 62, 76, 77, 78
- Performance StressTest · Zie PST
- periodieke meting · 23
- petest · 75
- PID · 111, 119, 120, 168
- piekbelasting · 76
- pilot · 18, 21
- ping-pong incident · 105
- PIR · 28, 30, 34
- plan · 113
- plan van aanpak · 151
- planbaarheid · 47
- planmatig · 41
- plannen · 15, 27, 33, 37, 38, 128, 158, 160
- planning · 7, 15, 25, 27, 29, 31, 32, 33, 37, 50, 60, 77, 86, 111, 112, 114, 119, 120, 122, 123, 129, 133, 137, 143, 145, 152, 159
- planning & control · 110
- planning onion · 35
- planning poker · 35
- planningsproces · 146
- planningssessie · 81
- platform · 43, 62, 74
- platform lifecycle management · 97
- platina SLA · 133
- plugin · 74
- policy · 35, 48, 58, 59, 60, 73
- P-omgeving · 45, 93
- portaal · 21, 72, 73, 83, 99, 100, 131, 133, 134, 140, 141, 142
- portaalapplicatie · 140
- portaalfunctie · 55, 142
- portaalservice · 141
- portfolio · 26, 46, 47, 48, 63, 66, 130, 144, 157
- portfolio management · 28, 42, 46, 47, 48, 60, 148
- portfoliobacklog · 47
- portfolioportaal · 24, 28, 30, 32, 83

---

## P

- package · 89, 95, 96, 99
- pair programming · 82
- pakket · 88, 97, 123
- paniekaankoop · 8, 77

- potentially shippable product · 37
- Powershell · 53, 171
- PRA · 20, 77, 82, 85, 90, 91, 168
- pre-acceptatie · 97
- pre-FAT · 97
- pre-GAT · 97
- pressure · 18
- prestatie · 21, 39, 145, 154
- prestatie-indicator · 61, 99, 165, 166
- presteren · 68
- preventief · 100
- preventief applicatiebeheer · 57
- PRINCE2 · 43, 44, 110, 111, 117, 120, 121, 122, 124, 127, 168
- principe · 14, 28, 46, 73, 89, 114, 147
- prioriteit · 15, 16, 26, 39, 49, 57, 63, 80, 81, 84, 85, 86, 87, 90, 104, 127, 134
- prioriteitbepaling · 29
- prioriteitstelling · 9, 10, 127
- prioriteren · 27
- prioritering · 14, 17, 25, 29, 47, 57, 81, 120
- priority · 38
- proactief · 39, 77, 108
- proactief problem management · 107, 108
- proactieve maatregel · 99
- probleem · 10, 26, 33, 67, 84, 104, 106, 107, 110, 113, 114
  - analyse · 107
  - escalatierapport · 160
  - escalatierapportage · 33
  - informatie · 33, 160
  - stelling · 127
- problem · 58, 59, 118, 119, 120, 125, 126, 130, 132, 134, 137, 140, 142, 145, 147, 160
  - backlog · 113
  - coördinator · 33, 107
  - management · 10, 26, 32, 33, 52, 55, 58, 59, 60, 84, 106, 107, 108, 119, 123, 126, 128, 130, 133, 134, 140, 143, 160
  - manager · 107
  - record · 32, 126, 131, 136, 140, 159
  - team · 106
  - ticket · 64, 82, 106, 132, 134
- problematiek · 1
- procedure · 17, 25, 27, 28, 85, 152, 157, 158
- procedureel · 73
- procedurele overhead · 140
- proces · XIII, 2, 11, 16, 27, 41, 46, 50, 54, 59, 74, 80, 85, 97, 105, 110, 113, 114, 115, 130, 133, 134, 145, 155, 157, 165
  - besturing · 83
  - doel · 31, 58
  - eigenaar · 55, 56
  - functionaliteit · 152, 158
  - gang · 72
  - georiënteerd · 145
  - inrichting · 2, 55
  - manager · 55, 56, 114
  - requirement · 114
  - verbetermechanisme · 17
  - volwassenheid · 2, 13
- procesmatig · 55
- product · 3, 4, 14, 16, 20, 26, 27, 33, 47, 49, 58, 72, 74, 75, 76, 79, 81, 85, 87, 88, 89, 92, 94, 99, 120, 130, 138, 139, 152, 153, 154, 157, 159, 165, 166
  - backlog · 15, 16, 17, 22, 35, 38, 46, 47, 49, 50, 57, 60, 68, 69, 79, 80, 102, 106, 111, 119, 122, 126, 127, 128, 130, 132, 134, 136, 140, 152
  - backlog prioritering · 38
  - catalogus · 14
  - eigenaar · 130
  - georiënteerd · 60
  - groep manager · 17, 25, 27, 128
  - keuze · 21, 76
  - management · 61
  - manager · 16, 22, 25, 27, 32, 33, 34, 35, 45, 46, 52, 81, 86, 139
  - ontwikkelaar · 49
  - ontwikkeling · 44
  - organisatie · 77
  - owner · 1, 7, 11, 14, 17, 22, 28, 33, 35, 38, 42, 45, 52, 56, 58, 64, 66, 80, 84, 96, 104, 111, 118, 123, 125, 130, 132, 139, 141, 145, 148, 151, 154
  - portfolio · 17, 35, 47, 48, 61, 117, 118, 121, 124, 125, 136, 139, 146
  - portfolio management · 128
  - roadmap · 22, 36, 46, 48, 61, 119, 122, 124
  - set · 46
  - verificatie test · 23
- Product Backlog Item · Zie PBI
- Product Risk Analysis · Zie PRA
- productie · 2, 10, 20, 23, 26, 49, 58, 70, 77, 85, 89, 92, 97, 98, 114, 122, 128, 131, 134, 140, 145, 165
  - branche · 99
  - fase · 67
  - gang · 30
  - incident · 80, 102, 106
  - omgeving · 18, 88, 92, 93, 94, 97, 99, 122, 123, 129, 134, 137, 139, 145
  - oriëntatie · 64
  - release · 99
  - rijp · 134
  - verstoring · 37, 123
- productiviteit · 38, 70
- productiviteitsverbetering · 39, 131
- proficiency · 18
- profiel · 72
- programmamanager · 1
- programmatische integratietest · 92
- programmatische unittest · 92
- programmatuur · 6, 10, 11, 64, 68, 71, 75, 87, 96, 104, 110, 111, 114, 124, 131, 136, 139, 144, 147
- programmatuur wijziging · 9
- programmeeraspect · 71, 131
- programmeerwerk · 105
- programmeren · 76, 99, 100, 103, 104



programmering · 74, 83  
 programmeur · 1  
 project · 10, 15, 43, 47, 52, 62, 82, 97,  
 109, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 120,  
 121, 124, 128, 130, 146, 147  
 - aanpak · 37, 120, 137  
 - architect · 118  
 - besturing · 43  
 - brief · 111, 119, 120  
 - inrichting · 75  
 - leider · 37, 42, 46, 107, 120  
 - management · 10, 16, 109, 112, 113,  
 121, 146  
 - manager · 55, 80, 118  
 - medewerker · 1  
 - niveau · 90, 121  
 - ontwikkelteam · 141  
 - organisatie · 111, 112, 122  
 - planning · 110  
 - team · 44, 128, 129, 134, 141  
 Project Initiation Document · Zie PID  
 projectmatig · 110, 120, 121, 124, 127,  
 131, 135, 138, 140, 143  
 PProjects IN Controlled Environments · Zie  
 PRINCE2  
 prominent · 6  
 promoten · 96  
 promotie · 70, 94, 129  
 protectie · 96  
 protocol · 72  
 PST · 20, 74, 77, 78, 153, 168  
 publicatie · XIII, 4, 131, 163, 164  
 publicatieportaal · 59, 95  
 publieke standaard · 165  
 punt · 16  
 push · 43

---

## Q

QA · 75, 92, 112, 163, 168  
 QA-team · 56  
 QoS · 78, 168  
 quality · 18  
 Quality Assurance · Zie QA  
 Quality of Service · Zie QoS  
 quality-check · 83  
 quality-control · 163  
 quality-gate · 18, 20, 26, 28, 66, 68, 73,  
 93  
 queue · 84

---

## R

raamwerk · 2  
 RACI · 166  
 radiator · 36  
 randvoorwaarde · 1, 131, 151, 157  
 rapport · 28  
 rapportage · 16, 21, 22, 29, 32, 33, 52,  
 77, 80, 86, 153  
 rapportagegevens · 127

rapportagevoorziening · 96  
 rapportagewijze · 22  
 rapporteren · 21, 22, 28, 30, 32, 34, 61,  
 115, 152, 154, 158  
 RASCI · 166, 168  
 ratio · 136  
 real time · 72  
 realisatie · 10, 22, 29, 37, 43, 69, 99, 100,  
 106, 112, 117, 127, 130, 133, 135, 143,  
 144, 148  
 realiseren · 50, 51, 55, 84, 97, 114, 121  
 rechten · 152  
 reconciliatie · 72  
 reconciliation controle · 71  
 recurring analyse · 10  
 recurring defect · 92, 93  
 recurring incident · 9, 107, 123  
 reductie · 31, 63  
 redundant · 61  
 refactoring · 36, 62, 63, 75, 78, 82, 83, 84,  
 106, 130  
 referentie · 3, 92, 163, 164  
 referentie architectuur · 68, 83, 100  
 referentiekader · 2  
 referentiemodel · 165  
 refining · 15, 36  
 regel · 27, 43, 52, 72, 97, 108  
 regie · 106  
 regieorganisatie · 127  
 registratie · 17, 20, 24, 25, 30, 50, 52, 83,  
 84, 85, 87, 88, 101, 102, 128, 130  
 registratiefunctie · 101  
 registratiesysteem · 26  
 registreren · 26, 27, 141, 153, 157  
 regressietest · 9, 11, 18, 19, 20, 21, 25,  
 36, 39, 50, 53, 74, 75, 76, 77, 82, 90,  
 91, 92, 93, 98, 111, 123, 130, 133, 153,  
 154  
 regressietesten · 18, 53, 131  
 regressietestsript · 53  
 rekencentrum · 130  
 relatie · 165  
 release · 20, 22, 26, 27, 29, 30, 32, 33,  
 34, 39, 42, 45, 49, 50, 52, 59, 67, 70,  
 76, 77, 81, 82, 83, 84, 88, 89, 90, 95,  
 96, 97, 98, 108, 111, 123, 131, 133,  
 134, 137, 139, 145  
 - beleid · 59  
 - board · 28, 66  
 - built · 130  
 - cadans · 82  
 - coördinator · 58  
 - cycle · 68  
 - document · 59  
 - documentatie · 50  
 - focusperiode · 93, 111  
 - frequentie · 38, 59  
 - informatie · 83  
 - management · 18, 20, 23, 28, 29, 33,  
 55, 59, 69, 89, 110, 111, 133, 160  
 - manager · 33, 45, 81  
 - moment · 82  
 - niveau · 20, 28, 30, 49, 50, 58, 69



- note · 50, 51, 75, 82, 95
- overleg · 24
- plan · 48, 122
- planning · 36, 46, 76, 111, 119
- proces · 112
- proces manager · 58
- sprint · 48, 95, 123
- stream · 97
- tag · 89
- team · 44, 144
- tool · 52, 53
- train · 26
- release & deployment · 111
- release & deployment management · 9, 58, 59, 93, 96, 110, 111, 123, 134, 137, 140, 142, 145
- release & deployment proces · 114
- renovatie · 62, 63, 78
- reorganisatie · 15, 42
- reorganisatieplan · 142
- ReportServer · 20, 171
- repository · 18, 94, 95
- repository tool · 96
- representant · 16
- representeren · 7, 147, 158
- reproduceerbaar · 132, 133, 134
- reproductie · 104
- request · 59, 105
- Request for Change · Zie RFC
- request fulfilment · 58, 59, 60, 105, 106, 142
- requester · 27
- requirement · 16, 19, 20, 25, 30, 42, 43, 50, 51, 52, 72, 79, 84, 86, 91, 93, 109, 111, 114, 119, 120, 130, 134, 136, 138, 144, 153
  - based process design · 109
  - management · 39
  - niveau · 50
  - registratie · 85
- requirements based process design · 114
- resolved · 30
- resource · 87
- Responsible Accountable Consulted Supportive Informed · Zie RASCI, Zie RASCI
- resultaat · 1, 2, 6, 17, 20, 26, 27, 69, 73, 166
- resultaatgericht · 39
- retrospective · 15, 16, 17, 18, 21, 23, 83
- retrospective meeting · 18
- Return On Investment · Zie ROI
- Return Point Objective · Zie RPO
- Return Time Objective · Zie RTO
- returncode · 105
- review · 17, 18, 23, 25, 26, 28, 30, 31, 42, 51, 75, 92, 152, 158, 166
- reviewbevinding · 30
- reviewen · 17, 28, 29, 154, 158, 159
- revolutionair · 124
- RFC · 15, 24, 25, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 50, 59, 66, 67, 69, 75, 80, 81, 82, 84, 93, 111, 112, 114, 122, 128, 130, 157, 158, 159, 160, 166, 169
  - afsluiting · 160
  - definitie · 27
  - documentatie · 31
  - formulier · 31
  - mislukking · 158
  - planning · 24, 30, 34, 157, 159, 160
  - template · 31
  - vertraging · 159
- richtinggevendheid · 133, 137
- richtlijn · 68, 72, 75
- risico · XIII, 1, 2, 5, 7, 9, 10, 11, 38, 55, 60, 70, 73, 77, 81, 82, 85, 90, 96, 98, 99, 100, 114, 124, 154, 165
  - acceptatie · 2
  - analyse · 8, 11, 23, 31, 68, 69, 81, 82, 85, 90, 91, 111, 123, 126, 127, 130, 155, 159
  - analysemethode · 85
  - beheersing · 2, 3, 7, 55, 96, 112, 114
  - bewaking · 80
  - management · 2, 81
  - methode · 9
  - niveau · 2
  - sessie · 68, 81, 90
  - verdeling · 114
- risk · 25
- risk appetite · 2
- risk control · 50
- roadmap · 22, 40, 41, 47, 76, 81, 111, 131, 132, 134, 136, 137, 138, 140, 145, 148
- robot · 99
- Robot Framework · 53, 172
- robuust · 74, 76
- robuustheid · 74
- ROI · 63, 169
- rol · 16, 27, 38, 45, 57, 73, 136, 141, 144, 152
- role based · 27
- rollenmodel · 73
- ROSS · 53, 172
- Route to Value · Zie RtV
- routen · 76, 103, 104, 119, 122, 126, 130, 137, 140, 142, 145, 147
- routing · 10, 80, 104
- routeringsprobleem · 104
- routine · 38, 100
- RPO · 72, 169
- RPO-afspraken · 71, 72
- RTO · 72, 169
- RTO-afspraken · 71, 72
- RtV · 169
- rule · 72
- run · 107, 113
  - architect · 100
  - organisatie · 37, 55, 87, 108, 113, 136, 144, 145
  - proces · 113, 119, 126, 137
  - subdomein · 144
  - team · 143

**S**

- SaaS · 169
- SaaS-oplossing · 131, 135
- SaaS-service · 134
- SAD · 19, 169
- SAFe · 49, 169
- SAFe-framework · 48
- sales · 139
- Sales en Delivery team · 52
- SAP · 76
- Scaled Agile Framework · Zie SAFe
- scaling · 48
- scan · 108
- scannen · 108
- scanner · 75
- SCCM-pakket · 32
- scenario · 18, 20, 91
- schaalbaar · 37
- schaalbaarheid · 49, 77
- schalen · 22, 43, 49
- schaling · 48, 49, 71
- scheduling · 54, 126
- schijfruimte · 69
- S-CI · 54, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 95, 123, 130
- SCM · 54, 169
- S-CMDB · 9, 87, 88, 89, 169
- score · 3, 13, 24, 152
- script · 54, 99
- Scrum · 1, 5, 13, 15, 21, 26, 29, 35, 37, 38, 41, 43, 50, 55, 58, 59, 60, 70, 74, 79, 80, 82, 86, 88, 95, 103, 109, 110, 111, 113, 119, 120, 124, 127, 131, 133, 138, 139, 140, 143, 146, 147, 165
  - aanpak · 15, 26, 120
  - assessment · 15, 16, 18, 21, 22
  - awareness sessie · 120
  - benadering · 61
  - board · 71
  - bouwteam · 144
  - change · 97
  - coach · 42
  - demo · 15, 22
  - fase · 47, 49
  - inrichting · 80
  - inrichtingsknelpunt · 41
  - integratieteam · 122
  - methode · 16, 42
  - ontwikkeling · 137, 145
  - ontwikkelproces · 1, 3, 13, 24, 42, 45, 50, 58, 60, 127, 130, 151, 152, 154
  - ontwikkelteam · 40, 57, 67, 78, 102, 103, 106, 121, 122, 123, 124, 131, 132, 133, 134, 136, 137, 138
  - pattern · 39
  - proces · 1, 5, 15, 41, 79, 104, 151, 152
  - project · 15
  - roadmap · 40
  - self assessment · 157
  - team · 5, 13, 18, 26, 37, 40, 42, 48, 54, 59, 61, 62, 66, 70, 74, 77, 78, 81, 85, 88, 93, 96, 101, 104, 109, 111, 117, 125, 128, 135, 138, 141, 144, 151
    - teamlid · 21, 105, 120
    - teamoverstijgend · 44
    - term · 36
    - tool · 54
    - traject · 42
    - werkgebied · 114
    - werkproces · 131, 135, 143
    - werkzaamheden · 111
    - wijze · 47, 120, 137, 145
- Scrum master · 1, 14, 16, 18, 19, 21, 22, 35, 36, 42, 45, 47, 69, 70, 71, 74, 118, 122, 125, 128, 132, 136, 139, 141, 144, 147, 151, 152
- Scrum of Scrums · 17, 36, 48
- scrum.org · 21
- Scrumban · 13, 43, 44
- Scrummen · 39, 120
- Scrummer · 128
- ScrumWise · 49, 52, 54, 86, 172
- SDL · 73, 169
- seconde · 51
- secure code review · 76
- Secure Development Lifecycle · Zie SDL
- Secure Socket Layer · Zie SSL
- Secure Software Development · Zie SSD
- security · 73, 108
- security aspect · 72, 74
- security patch · 56
- security test · 20
- segment · 112, 114
- Selenium · 21, 53, 172
- self assessment · XIII, 2, 24, 151
- senior management · 22
- Serena Dimensions · 52, 53, 88, 89, 94, 95, 172
- serverpark · 140
- service · 14, 16, 17, 20, 23, 26, 49, 61, 62, 64, 65, 68, 69, 72, 73, 77, 87, 91, 100, 103, 110, 123, 124, 126, 130, 131, 147, 151, 152, 154, 155, 161, 165
  - ability · 76
  - afwijking · 22
  - architectuur · 61, 131
  - asset & configuration management · 9, 60, 87, 89, 143
  - catalogus · 14, 64
  - coördinator · 27, 28, 29, 103, 136, 140, 141, 143
  - delivery · 155
  - delivery manager · 16
  - delivery team · 44, 49
  - design · 55, 64
  - design proces · 121, 123
  - doel · 154
  - fase · 115
  - georiënteerd · 60
  - improvement agenda · 23, 155, 161
  - level · 7, 23, 33, 62, 67, 153, 155
  - level management · 7, 11, 34, 55, 56, 60, 62, 64, 65, 66, 67, 76, 82, 110, 123, 131, 160

- level manager · 11, 14, 22, 57, 64, 65, 66, 67, 122, 131, 136, 139, 141, 144, 147, 155
- level report · 28
- level tekortkoming · 22, 154
- management · 10, 32, 54, 55, 57, 61, 62, 109, 121
- management organisatie · 109
- management team · 113, 131, 132, 136, 139, 140, 141, 143, 144, 146
- management tool · 54, 58, 101, 121, 123, 130, 134, 141
- manager · 45, 67, 118, 119, 124, 125, 126, 127
- niveau · 64, 132
- norm · XIII, 21, 33, 61, 62, 65, 66, 72, 119, 153, 154, 155
- normafwijking · 22, 154
- operations · 55, 99, 113
- operations team · 140
- organisatie · 30, 109
- oriëntatie · 59, 60, 64
- overleg · 34
- overzicht · 75
- package · 62
- portfolio · 61
- portfolio management · 7, 60
- provider · 30
- reference manual · 66, 110, 123
- request · 10, 14, 106, 113, 118, 131, 132, 136, 138, 139, 140, 143, 144, 151
- strategy · 55, 60
- support · 155
- team · 43, 44, 102, 106, 121, 123, 125, 135, 136, 137, 141, 142, 144, 145, 147
- team medewerker · 135
- transitieteam · 140
- transition · 55, 79
- validation & testing · 9, 90, 111
- validation and testing · 123
- verlening · 14, 20, 23, 60, 62, 64, 121, 136, 143, 144, 153
- verleningsdocument · 62
- verzoek · 105
- Service Improvement Plan · Zie SIP
- Service Knowledge Management System · Zie SKMS
- Service Level Agreement · Zie SLA
- Service Oriented Architecture · Zie SOA
- Service Quality Plan · Zie SQP
- servicedesk · 6, 14, 27, 33, 44, 59, 60, 64, 65, 84, 90, 99, 104, 105, 110, 117, 121, 124, 126, 128, 131, 133, 134, 138, 140, 144, 151, 160
  - applicatie · 24
  - support level · 160
  - team · 131, 133
  - tool · 113
- sessie · 23, 76
- sessieverlies · 79
- severity · 104
- severity code · 104
- shared service · 14
- SharePoint · 14, 16, 17, 21
- Siebel · 76
- SIG · 169
- SIG-meting · 75
- signaleren · 71, 106
- signalering · 99, 100
- signature · 96
- sign-off · 28, 81
- Simple Network Management Protocol · Zie SNMP
- Single Point of Contact · Zie SPOC
- Single Point of Failure · Zie SPOF
- single-tenancy · 40, 123
- SIP · 69, 147, 169
- SIT · 169
- SIT-rapport · 50
- SKMS · 169
- SLA · 7, 11, 22, 26, 34, 62, 64, 65, 66, 67, 99, 104, 110, 119, 122, 123, 126, 129, 132, 133, 137, 138, 139, 142, 143, 145, 147, 160, 163, 166, 169
- SLA-afspraken · 70, 73
- SLA-afstemming · 123
- SLA-norm · 1, 64, 123, 132, 133, 134, 139, 147
- SMART · 166, 169
- SMART-doel · 21, 154
- snapshot dump · 105
- snelheid · 124
- SNMP · 169
- SNMP-monitoring · 69
- SOA · 169
- SOA-structuur · 127
- SOAtest · 53, 92, 172
- software · 16, 38, 64, 67, 72, 75, 78, 89, 94, 95, 96, 105, 107, 108, 111, 123, 128, 129, 130, 133, 137, 138, 139, 140, 143, 145
  - architect · 45
  - baseline · 87
  - bouwer · 92
  - CI · 123
  - component · 142
  - componentenfabriek · 144
  - configuration management · 53
  - controle · 63
  - development · 67, 86
  - kwaliteit · 74
  - kwaliteitsmeting · 63
  - ontwikkeling · 37, 43, 127
  - ontwikkelorganisatie · 3
  - ontwikkelteam · 114
  - pakket · 88
  - producent · 1, 5
  - product · 138
  - release · 160
  - uitrol · 93, 94
  - wijziging · 85
- Software Architecture Design · Zie SAD
- Software as a Service · Zie SaaS

- Software Configuration Management · Zie SCM
- Software Configuration Management DataBase · Zie S-CMDB
- Software Improvement Group · Zie SIG
- SOLL · 61
- solution · 74
- solution architect · 17, 19, 104, 112
- solution architecture · 61, 77
- solution delivery manager · 49
- solution ID · 90
- Sonar · 21
- SonarQube · 172
- SonarSource · 74
- SOP · 17, 169
- source · 94, 99
- source control · 95
- source tooling · 97
- sourcecode · 63, 74, 75, 88, 89, 94, 95, 104, 107, 108, 123
  - check · 108
  - scan · 74, 75
  - scanner · 74
- sourceversie · 94
- Sparx Systems Enterprise Architect · Zie Enterprise Architect
- specialist · 45, 46, 118, 126, 128, 136, 139, 144, 147
- specialistisch team · 46
- specialistische rol · 122
- specificeren · 66, 128
- specifiek acceptatiecriterium · 166
- Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden · Zie SMART
- specs · 130
- spelregel · 95
- spinnenwebgrafiek · 18
- splitsen · 127
- splitsing · 40, 88, 93, 117, 121, 124, 127, 128, 130, 131, 135, 136, 138, 140, 143, 146
- SPOC · 118, 125, 132, 136, 139, 141, 144, 146, 169
- spoed change · 64
- SPOF · 74, 166, 169
- SPOF-analyse · 166
- sprint · 15, 16, 18, 20, 22, 23, 30, 37, 38, 42, 47, 48, 49, 62, 69, 70, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 88, 93, 97, 119, 122, 123, 124, 130, 134, 137, 152
  - backlog · 17, 35, 36, 46, 47, 80, 102, 104, 122, 152
  - demo · 23, 26
  - doel · 21, 49
  - doorlooptijd · 16, 152
  - lengte · 16, 70
  - niveau · 20
  - plan · 48, 122
  - planning · 35, 36, 50, 84, 111
  - rapportage · 30
  - retrospective · 35, 36, 48, 152
  - review · 18, 23, 30, 35, 36, 48, 66, 67
  - ritme · 37
  - tijd · 119
- SQL · 72, 169
- SQL Server Reporting Services · Zie SSRS
- SQP · 169
- SRG · 9, 72, 74, 82, 83, 169
- SSD · 72, 169
- SSD-beleid · 72
- SSD-richtlijn · 76
- SSD-set · 72, 73
- SSL · 169
- SSL-encrypted · 73
- stadium · 18, 25, 40, 68, 69, 74, 77, 127
- stakeholder · 15, 16, 20, 23, 24, 32, 42, 69, 136, 138, 144, 153
- stakeholder management · 37
- standaard · 15, 16, 20, 26, 28, 30, 31, 41, 52, 62, 69, 75, 94, 100, 153, 154, 157, 159, 165
  - aanvraag · 29
  - acceptatierapportage · 153
  - activiteit · 98
  - change · 105
  - change management · 121
  - component · 90, 100
  - doorlooptijd · 16
  - meting · 108
  - oplossing · 73
  - pakket · 63, 78, 97
  - platform · 62
  - programmatuur · 97
  - project management · 112, 145, 146
  - rapportage · 30, 159
  - rol · 122
  - service · 154
  - SLA · 62
  - tooling · 17, 18, 19, 21, 24, 25, 28, 48, 52, 53, 54, 71, 80, 84, 86, 88, 93, 94, 95, 100, 102
  - training · 21
  - transactiemechanisme · 71
  - vraag · 121
  - werkwijze · 36
- standaard en richtlijn · 72, 75, 123
- standaardisatie · 9, 82, 94, 99
- standaardiseren · 31, 62, 66, 75, 83
- Standard Operating Procedure · Zie SOP
- Standards, Rules & Guidelines · Zie SRG
- startarchitectuur · 19, 50, 61, 81, 119
- statisch requirement · 93
- status · 22, 24, 26, 29, 30, 63, 83, 84, 112, 158
  - data · 84
  - database · 69
  - info · 24, 30
  - informatie · 109
  - update · 28
  - wijziging · 100
- steekproef · 28
- storing · 38
- story · 19, 20, 21, 48, 49, 50, 59, 68, 89, 92, 126, 127, 151
- story niveau · 92
- story point · 15, 16, 21, 22, 36, 49, 152

strategie · 60, 63, 86, 98, 165  
 strategisch · 119, 122, 126, 129, 133, 136,  
 139, 142, 144, 147  
 - beheerproces · 113, 165  
 - beslisorgaan · 46  
 - niveau · 46, 60, 63, 70, 111, 112, 117,  
 121, 124, 125, 128, 129, 131, 132,  
 134, 136, 137, 138, 140, 141, 144,  
 145, 146  
 - overleg · 110  
 - proces · 165  
 strategische sturing · 7  
 stresstest · 19, 20, 76  
 Structured Query Language · Zie SQL  
 stuurgegevens · 152  
 stuurgroep · 22, 23, 81  
 stuurgroeplid · 1  
 stuurgroepoverleg · 22, 47  
 stuurgroeproject · 112  
 subdomein · 144  
 SubVersion · Zie SVN  
 succesfactor · 91  
 supplier management · 8, 70, 123  
 supply zijde · 64  
 support team · 44  
 SVN · 18, 21, 52, 53, 54, 75, 87, 88, 89,  
 92, 94, 95, 169, 172  
 systeem · 39, 74, 112, 120, 166  
 - integratietest · 59  
 - integratietester · 104  
 - landschap · 63  
 - ontwikkeling · XIII  
 - programmatuur · 97, 124, 127  
 - test · 59, 93, 104  
 - tester · 20  
 Systeem Integratie Test · Zie SIT

---

## T

taak · 9, 16, 19, 59, 80, 98, 118, 123, 136,  
 139, 144, 147, 152, 166  
 taakgebied · 120  
 taakstelling · 64, 114  
 taakverdeling · 41, 42  
 tactisch · 119, 122, 126, 129, 133, 136,  
 139, 142, 144, 147  
 tactisch beheerproces · 113, 165  
 tactisch niveau · 46, 111, 119, 121, 124,  
 125, 126, 128, 131, 132, 133, 136, 137,  
 138, 140, 141, 143, 144, 146  
 tactisch proces · 55, 165  
 tactische planning · 136, 144  
 tactische sturing · 7, 147  
 TAD · 50, 169  
 tag · 89, 90, 100, 122, 134, 137, 145  
 tagging · 87  
 taken · 98  
 takenpakket · 124  
 target architectuur · 47, 70, 71, 132, 144  
 task · 15  
 TCO · 63, 169  
 TDD · 91, 169  
 team · 3, 13, 17, 26, 29, 33, 39, 45, 46,  
 50, 54, 58, 63, 70, 79, 84, 92, 97, 100,  
 106, 113, 120, 124, 129, 131, 135, 138,  
 140, 144, 151  
 - building · 41  
 - lead · 46  
 - level · 64  
 - lid · 17, 21, 46, 82, 118, 136, 139,  
 144, 147, 154  
 - manager · 16, 46, 81  
 - opdracht · 43  
 - overstijgend · 18, 47, 70  
 - samenstelling · 39  
 - velocity · 15  
 Team Foundation Server · 52, Zie TFS  
 Technical Architecture Document · Zie TAD  
 technical debt · 63  
 technical management team · 44  
 technisch management · 119, 122, 126,  
 129, 133, 136, 139, 142, 144, 147  
 technisch ontwerp · 19, 31, 68, 75  
 technisch ontwerper · 19  
 technische impactanalyse · 27, 28  
 tegenmaatregel · 1, 38, 55, 72, 73, 165  
 tekortkoming · XIII  
 tendens · 110  
 terminologie · 2, 117  
 terugkoppeling · 38  
 test · 9, 77, 82, 83, 88, 91, 92, 93  
 - aanpak · 90  
 - activiteit · 91, 92  
 - automation · 95  
 - automatisering · 91, 93  
 - beleid · 95  
 - bevinding · 102  
 - case · 19, 20, 50, 52, 83, 85, 89, 91,  
 92, 93, 98, 134, 153, 166  
 - case document · 90  
 - coverage · 91  
 - data · 50, 73  
 - engineer · 46  
 - environment · 18  
 - failure · 30  
 - framework · 21, 53  
 - management · 91, 93  
 - manager · 20, 90  
 - omgeving · 18, 50, 94, 96, 97, 98, 123,  
 129, 139  
 - plan · 90, 91  
 - platform · 74  
 - rapport · 50  
 - resultaat · 19, 81  
 - scenario · 166  
 - script · 51, 54, 85, 92  
 - set · 19  
 - soort · 83  
 - spanning · 90  
 - strategie · 9, 85, 90  
 - suite · 92  
 - taak · 48, 98  
 - team · 25, 28, 30, 44  
 - techiek · 113  
 - tool · 20, 90, 95, 96

- verslag · 50, 82
- ware · 91
- werkzaamheden · 38
- Test Driven Development · Zie TDD
- testbaar · 90
- TestComplete · 53, 86, 92, 96, 172
- testen · 11, 19, 23, 25, 29, 30, 43, 62, 68, 73, 75, 76, 77, 83, 90, 91, 93, 95, 97, 98, 99, 118, 122, 123, 124, 125, 133, 136, 139, 141, 144, 147
- tester · 1, 19, 38, 46, 48, 65, 136, 144
- tevreden · 155, 161
- tevredenheid · 23, 34
- tevredenheidperceptie · 34, 161
- TFS · 19, 20, 21, 22, 52, 54, 69, 75, 83, 86, 92, 93, 94, 95, 96, 102, 104, 108, 169, 172
- thema · 46, 125, 128
- theme · 22, 35, 36, 46, 47, 48, 80, 82, 122, 124, 126
- ticket formaat · 26
- tightly coupled · 40
- tightly coupled architectuur · 39
- tijdgebonden · 21, 166, 169
- tijdig · 38, 72, 88, 127
- tijdigheid · 127
- tijdslijn · 38
- tijdstip · 70, 134, 137
- tijdverlies · 124
- time to market · 37, 38, 39, 70, 131, 140
- timebox · 102, 104, 111, 119, 126, 127
- timely · 169
- timestamp · 89
- time-to-market · 8, 70, 95, 97, 98, 113, 127, 138
- Tiobe · 74
- toegang · 29, 33, 73, 91
- toegangsrechten · 73
- toepassingsprogrammatuur · 125, 131, 135, 137, 139
- toepassingsprogrammatuur team · 138
- toetsbaar · 85
- toetscombinatie · 76
- toetsen · 23, 34, 74, 82
- toetsing · 17, 19, 76, 96
- TOGAF · 60, 131
- tollgate · 15, 30, 49, 50, 86
- TOM · 40
- tool · 2, 4, 8, 9, 17, 19, 26, 29, 33, 52, 59, 70, 74, 80, 86, 90, 92, 96, 100, 111, 119, 123, 131, 134, 138, 145, 148, 154, 158, 171, 172, 173
  - gebruik · 71
  - integratie · 53, 54
  - ondersteuning · 52, 53
  - portfolio · 61, 71
- TOPdesk · 24, 28, 30, 31, 54, 83, 87, 89, 172
- top-down · 35, 40, 41
- top-down aanpak · 42, 124, 127
- top-down benadering · 40
- top-down veranderstrategie · 40
- Total Cost of Ownership · Zie TCO

- traceability · 130
- tracebaarheid · 92
- traceerbaar · 53, 92, 93
- traceerbaarheid · 86, 92
- traceren · 99, 100, 101
- tracking · 9, 54, 83, 84
- trade-off · 38
- training · 21, 31, 38, 42
- traject · 97
- transactie · 72, 108
- transformatie · 48, 113
- transitie · 52, 91, 93, 113
- transitiefase · 10
- transparantie · 37, 38
- trend · 18, 22, 23, 154, 155
- trendanalyse · 34, 61, 161
- triangulation · 36
- Twist · 18, 21, 53, 83, 172

---

## U

- UAT · 30, 169
- UC · 66, 67, 68, 72, 143, 147, 169
- uitbesteed · 75, 127, 140
- uitrol · 6, 93, 94, 99, 110, 113, 114, 121, 122, 123, 145
- uitrollen · 97, 123
- uitvalproces · 76
- uitwijkplan · 34, 160
- uitwijktest · 79
- uitwijkvoorziening · 9, 78, 79
- UK Office of Government Commerce · Zie OGC
- Underpinning Contract · Zie UC
- unhappy flow · 90, 92
- Uniform Resource Locator · Zie URL
- uniformeren · 62
- unit test · 51, 74, 82, 83, 90, 92, 107
- unit test case · 93
- unit testing · 92
- UP · 77, 169
- upgrade · 78, 97
- uploaden · 31
- uptime · 39
- up-to-date · 29, 30, 79, 158
- urgency · 42
- urgentie · 39
- URL · 169, 175
- use case · 50, 166
- user
  - interface · 39, 86
  - point · 42
  - profile · 61, 62, 77
  - story · 15, 19, 22, 35, 47, 50, 52, 68, 77, 80, 82, 83, 86, 91, 99, 102, 104, 111, 119, 128, 134, 154
  - story formaat · 19, 80, 82, 153
  - story niveau · 91, 93
  - support desk · 59
- User Acceptance Test · Zie UAT
- User Profile · Zie UP
- uur · XIII, 43

uurtarief · 63

## V

vakgebied · 10, 109

vakkennis · 85

vakmanschap · 38, 47

valide · 69

valideren · 77

Value Stream Mapping · Zie VSM

veerkracht · 8, 76

velocity · 15, 21, 22, 35, 36, 48, 154

velocity meting · 48, 49

vendiagram · 114

vendor management · 70, 113

verander

- opdracht · 22, 82, 83

- signaal · 25, 26, 82

- snelheid · 91

- specificatie · 130

- strategie · 35, 40

- team · 48

- traject · 50

veranderbaar · 72

verankerd · 22, 120

verantwoordelijk · 30, 76

RFC · 28

verantwoordelijkheid · 11, 16, 49, 122, 152

- acceptatie · 118

- acceptatieomgeving · 122

- alignment ILM · 119

- applicatie · 27, 129

- applicatie lifecycle · 117

- availability management · 74

- beheer · 131, 139, 148

- beschikbaarheidsplan · 73

- besluitvorming change · 84

- besturing innovatie · 139

- bewaken backlog · 17

- bijsturen team · 16

- bouw · 133, 136, 139

- bouwen · 118, 122, 125, 141, 144

- business alignment · 60, 66

- business behoefte · 23

- change management · 57, 158, 159

- CMDB · 20, 87

- configuratie · 137, 145

- configuratie programmatuur · 125

- configuratiebeheer · 131

- configureren · 141

- conflicterende change · 86

- continuous delivery · 96

- contracteerbaarheid · 76

- dagelijkse build · 132, 133

- demand · 64

- development · 27

- distributie · 144

- DML · 94

- doel · 166

- eigen ontwikkeling · 18

- faciliteren team · 16

- flow control · 29, 30

- implementatie · 144

- incident · 105, 118

- incident management · 133

- informatie-integriteit · 72

- informatieverlies · 71

- innovatie · 78

- installatie · 137, 145

- integratie · 138

- integratieomgeving · 122

- Jira · 30

- keten · 125, 127

- klantcontact · 132

- kosten · 63

- lappendeken · 61

- licentie · 113

- lifecycle · 124, 127, 135, 138, 140, 142, 145

- lifecycle management · 120, 141

- maintenance · 23

- onderhoud · 131, 133

- onderhoudbaarheid · 75

- ongeplande onbeschikbaarheid · 74

- ontwerp · 118, 122, 125, 133, 136, 141

- ontwerpcriterium · 77

- opleveren · 133, 136, 139, 141, 144

- opleveren programmatuur · 118

- ontwerp · 139

- O-T omgeving · 145

- performance · 77

- planning · 27

- prioriteit · 80

- probleem · 106

- problem management · 107, 133

- proceseigenaar · 56

- product backlog · 140

- productieomgeving · 122

- productportfolio · 17, 117, 118, 124, 136, 146

- publicatie · 131

- RACI · 166

- realisatie · 148

- recurring incident · 107

- refactoring · 78, 84

- release management · 133

- release opleveren · 133

- renovatie · 78

- requirement · 25

- RFC · 27, 28

- richting geven · 144

- rol · 27

- Scrum-ontwikkelproces · 152

- SDL · 73

- security · 72

- service design proces · 123

- service level · 23, 64

- service reference manual · 123

- servicelevering · 65

- SLA · 64, 123

- sprint backlog · 80

- sprint planning · 84

- support · 23

- tactische planning · 136, 144

- team · 22



- testen · 118, 122, 125, 133, 136, 139, 141, 144
  - tool · 95
  - tracking change · 83
  - training · 31
  - vertrouwelijkheid informatie · 73
  - wijzigingen · 57
  - wildgroei · 62
  - verantwoordingsgebied · 133
  - verbetering · 18, 50, 85, 93, 148
  - verbeterpunt · 13, 18, 21, 24, 34, 63, 154
  - verbetertraject · 120
  - verdelingsgraad · 5
  - verfijning · 120
  - vergaderen · 80, 118
  - vergadering · 32, 160
  - verificatie · 9, 34, 89
  - verifiëren · 17, 27, 29, 74, 88, 100, 152, 158, 161
  - vernieuwing · 79
  - vernieuwingscyclus · 120
  - verrassing · 41, 131
  - versie · 4, 82, 87, 88, 89, 92, 93, 94, 96, 97, 99, 102, 123, 147
  - versiebeheer · 52, 85, 86, 87, 92, 93, 98, 99, 123
    - probleem · 134
    - sing · 88, 92
    - strategie · 97
    - systeem · 85, 87, 88, 92, 94, 96, 114, 123
    - tool · 96, 134, 137, 140, 145
  - versieconflict · 114
  - versienummer · 88, 89
  - versienummering · 87, 99
  - versionering · 19, 93, 96
  - versnippering · 8, 70
  - verstoren · 127
  - verstoring · 17, 74, 124, 127, 128, 134, 139, 165, 166
  - vertegenwoordigen · 7, 81
  - vertegenwoordiger · 67, 82, 87, 118
  - verticale escalatie · 84, 85
  - vertikale splitsing · 127
  - vertraging · 9, 32, 84, 85, 97, 98, 159
  - vertrouwelijk · 73
  - vertrouwelijkheid · 8, 73
  - vertrouwen · 38
  - verwacht · 17, 24, 26, 34, 68, 124
  - verwachting · 8, 23, 34, 38, 67
  - verwachtings management · 67
  - verwerking · 100
  - verwerkingseenheid · 86
  - verwevenheid · 97
  - verzorgen · 22, 25, 80, 118, 119, 120, 123, 128
  - Vice President of Sales · Zie VP-sales
  - virtueel · 77
  - visie · 60
  - visiedocument · 51, 60, 61, 68, 78
  - vision · 48
  - visualiseren · 38
  - vlag · 113
  - volledigheid · 89, 127
  - volwassen · 3, 13, 40
  - volwassenheid · 2, 5, 6, 11, 13, 24, 41, 114, 151, 154, 157
  - volwassenheids
    - doel · 21, 31
    - niveau · 2, 21, 151
    - onderzoek · XIII, 1
    - score · 13, 24
    - stadium · 151
  - volwassenwording · 13, 24, 40, 117
  - voorgedefinieerd · 9, 88
  - voorspelbaar · 39, 143
  - voorspelbaarheid · 15, 37, 38
  - voortbrengen · 71, 87, 96, 124, 125
  - voortbrengingsketen · 125, 129
  - voortgang · 28, 32, 33, 69, 154, 158, 160, 166
  - voortgangsbewaking · 28, 123, 126, 130
  - voortgangsrapportage · 21, 22, 28, 160
  - voortraject · 61
  - voorziening · 134, 137, 145
  - VP-sales · 81, 169
  - vragenlijst · 151, 152, 153, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 161
  - vrijgave · 85, 99
  - vrijgaveproces · 99
  - vrijgegeven · 85, 165
  - vrijheidsgraad · 62
  - VSM · 169
- 
- W
- walking sceleton · 47
  - warning · 100
  - warning event · 104
  - waterdicht · 99
  - waterval · 17, 43, 44, 110, 111, 112, 113, 138
    - aanpak · 110, 111, 112, 113
    - model · 141
    - ontwikkelen · 10
    - ontwikkeling · 81, 137, 145
    - project · 109, 111, 112, 113
    - project management · 10
  - web
    - applicatie · 22
    - configuratiedocumentatie · 51
    - kant · 73
    - service · 73
    - site · 3, 14, 72, 95, 171, 175
  - Web API · 21
  - weerstand · 37, 120
  - wendbaarheid · 37
  - wens · 47, 60, 133, 148
  - wensen · 15, 73
  - werk
    - belasting · 82
    - druk · 140
    - gebied · 5, 42, 110, 112, 113, 114, 130
    - groep · 15, 48
    - instructie · 27, 54, 99



- sessie · 15
- stroom · 39, 145
- verdeling · 109, 110, 114
- vloer · 15, 36, 40, 117, 120, 124, 127, 131, 135, 138, 143, 146
- wijze · 17, 37, 42, 120, 142
- werkzaamheden · 15, 22, 25, 38, 43, 102, 119, 151
- wetgeving · 60
- white-list · 100, 101
- wijziging · 15, 26, 27, 28, 33, 44, 49, 50, 57, 70, 79, 80, 82, 91, 97, 99, 110, 120, 124, 130, 134, 142, 151, 154, 157, 165
- wijzigingenbeheer · 57, 84
- wijzigingsbeheersysteem · 24
- wijzigingsverzoek · 32, 82, 121, 165, 166
- wijzigingsvraag · 57, 82
- wildgroei · 7, 62
- Windows SharePoint · Zie WSP
- WinMerge · 18, 21, 53, 172
- WIP · 36, 59, 70, 169
- WIP-limiet · 59, 70
- wire-frame · 19, 75
- work
  - flow · 86
  - load · 136
  - shop · 25
  - space · 36
- Work In Progress · Zie WIP
- WSP · 89, 96, 169

---

## X

XML · 98

---

## Z

ZBO · 127, 128, 129, 130, 131, 169

ZBO-organisatie · 130

zekerstellen · 88

zeldzaam · 27

zelf
 

- corrigerend vermogen · 84
- gebouwd dashboard · 69
- gebouwde test tool · 90
- organiserend team · 138

Zelfstandig BestuursOrgaan · Zie ZBO

zichtbaar · 29, 117

zorg · 3, 5, 14
 

- applicatie · 95, 120, 121, 122, 123, 124
- dragen · 14, 27, 38, 49, 57, 78
- instelling · 1, 5
- verlenende instelling · 120

zorgelijk · 11

zorgen · 15, 47, 81, 119, 129, 134, 137, 138, 145

zwakke plek · 165

## Andere boeken van deze auteur



### Beheren onder Architectuur

*Het richting geven aan de inrichting van beheerorganisaties.*

Veel organisaties zijn al jaren bezig met het vormgeven van de beheerorganisatie door vanaf de werkvloer te kijken wat er fout gaat en op basis daarvan verbetervoorstellen te formuleren. Hierbij wordt meestal gebruik gemaakt van beheermodellen, zoals ITIL, ASL en BiSL, omdat deze veel best practices bevatten.

Deze bottom-up benadering werkt een lange tijd goed. De afstemming van de beheerorganisatieinrichting op de behoefte van de business is daarmee echter nog geen feit. Het wezenlijke verschil met een top-down benadering is dat er eerst een kader gesteld wordt dat richting geeft aan de inrichting van de beheerorganisatie. Dit kader bestaat uit beleidsuitgangspunten, architectuurprincipes en architectuurmodellen. Deze richtinggevendheid is ook van toepassing op de projectorganisatie waarin de projecten worden vormgegeven die beheerd moeten gaan worden. Dit boek ondersteunt dit gedachtegoed door stap voor stap aan deze richtinggevendheid invulling te geven.

Het eerste deel van dit boek positioneert het gedachtegoed van beheren onder architectuur binnen de wereld van de informatievoorzieningsarchitectuur. Het tweede deel beschrijft een stappenplan om invulling te geven aan dit gedachtegoed aan de hand van vele best practices en checklists. Het derde deel beschrijft hoe beheren onder architectuur in de organisatie kan worden ingebed. Tot slot geeft het vierde deel een negental casussen van organisaties die het aangereikte stappenplan al hebben toegepast. Zoals de casus van het agentschap BPR (Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten), waarin beschreven is hoe zij een blauwdruk gebruiken voor de inrichting van de beheerorganisatie.

Dit boek is primair gericht op beheerarchitecten, ICT-architecten, business architecten, service managers, ICT-managers, programmamanagers, beleidsmakers, en overige functionarissen die betrokken zijn bij het beheren onder architectuur.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : NGN Press, 2008  
 ISBN : 978 90 8133 8011

Alle boeken van Bart de Best zijn verkrijgbaar bij Leonon Media ([www.leonon.nl](http://www.leonon.nl)).



### SLA Best Practices

*Het volledige ABC van service level agreements.*

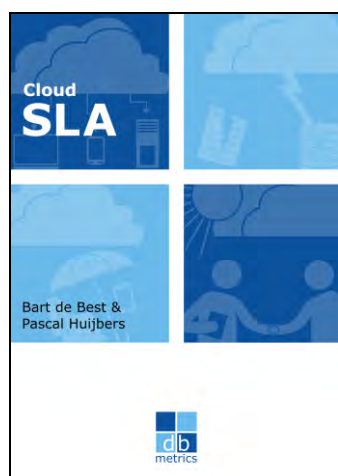
Het belangrijkste bij het leveren van een service is dat de klant tevreden is over de geleverde prestaties. Door deze tevredenheid verkrijgt de leverancier heraanbesteding, wordt hij gepromoteerd in de markt en is de continuïteit van het bedrijf geborgd.

Wellicht nog het belangrijkste aspect van deze klanttevredenheid voor een leverancier is dat de betrokken medewerkers een drive krijgen om hun eigen kennis en kunde verder te ontwikkelen om nog meer klanten tevreden te stellen.

Dit boek beschrijft de best practices om er achter te komen wat de Prestatie-Indicatoren (PI's) zijn die gemeten moeten worden om de tevredenheid van de klant te borgen.

Het tweede deel beschrijft de documenten die van toepassing zijn om de afspraken in vast te leggen. Het opstellen, afspreken, bewaken en evalueren van serviceafspraken is een vak op zich. Het derde deel geeft de gereedschappen om hier adequaat invulling aan te geven. De werkzaamheden rond serviceafspraken herhalen zich in de tijd. Deel vier van dit boek beschrijft hoe deze werkzaamheden in een proces gevat kunnen worden en hoe dit proces het beste in de organisatie kan worden vormgegeven. Tot slot geeft bespreekt dit boek een aantal raakvlakken van serviceafspraken en een tweetal artikelen met SLA best practices.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2013  
 ISBN : 978 90 7150 1456



### Cloud SLA

*De best practices van cloud service level agreements*

Steeds meer organisaties kiezen voor het vervangen van de traditionele ICT-services door cloud services. Het opstellen van **doelmatige SLA's voor traditionele ICT-services** is voor veel organisaties een ware uitdaging. Met de komst van cloud services lijkt dit in eerste instantie veel eenvoudiger, maar al snel komen de moeilijke vragen aan bod zoals data eigenschap, informatie koppelingen en beveiliging.

Dit boek beschrijft wat cloud services zijn. Daarbij wordt **ingegaan op de risico's die organisaties lopen bij het aangaan van contracten en SLA's**. Op basis van een lange lijst van risico's en tegenmaatregelen geeft dit boek tevens aanbevelingen voor de opzet en inhoud van de diverse service level management documenten voor cloud services. Dit boek definieert eerst het

begrip 'cloud' en beschrijft daarna diverse aspecten zoals cloud patronen en de rol van een cloud broker. De kern van het boek betreft het bespreken van de contractaspecten, service documenten, service designs, risico's, SLA's en cloud governance.

Om de lezer gelijk aan de slag te kunnen laten gaan met cloud SLA's zijn in het boek tevens checklists opgenomen van de volgende documenten: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Dossier Financiële Afspraken (DFA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP), External SpecSheets (ESS) en Internal SpecSheets (ISS).

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2014  
 ISBN : 978 90 7150 1739



## ICT Prestatie-indicatoren

*De beheerorganisatie meetbaar gemaakt.*

De laatste jaren is het maken van concrete afspraken over de ICT-serviceverlening steeds belangrijker geworden. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn onder meer de stringenter wet- en regelgeving, de hogere eisen die gesteld worden vanuit regievoering over uitbestede services en de toegenomen complexiteit van informatiesystemen. Om op de gewenste servicenormen te kunnen sturen, is het belangrijk om een Performance Measurement System (PMS) te ontwikkelen. Daarmee kunnen niet alleen de te leveren ICT-services worden gemeten, maar tevens de benodigde ICT-organisatie om de ICT-services te verlenen.

Het meten van prestaties is alleen zinvol als bekend is wat de doelen zijn van de opdrachtgever. Daarom start dit boek met

het beschrijven van de bestuurlijke behoefte van een organisatie en de wijze waarop deze vertaald kunnen worden naar een doeltreffend PMS. Het PMS is hierbij samengesteld uit een meetinstrument voor de vakgebieden service management, project management en human resource management. Voor elk van deze gebieden zijn tevens tal van prestatie-indicatoren benoemd. Hiermee vormt dit boek een onmisbaar instrument voor zowel ICT-managers, kwaliteitsmanagers, auditors, service managers, project managers, programma managers, proces managers, als human resource managers.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2011  
 ISBN : 978 90 7150 1470



## Quality Control & Assurance

*Kwaliteit op maat.*

De business stelt steeds hogere eisen aan de ICT-services die ICT-organisaties leveren. Niet alleen nemen de eisen van de overheid toe in de vorm van wet- en regelgeving, ook de dynamiek van de markt wordt hoger en de levenscyclus van business producten korter. De reactie van veel ICT-organisaties hierop is het hanteren van kwaliteitsmodellen zoals COBIT, ITIL, TOGAF en dergelijke.

Helaas verzandt het toepassen van de best practices van deze modellen vaak omdat het model als doel wordt verklaard, hierdoor ontstaat veel overhead. Nut en noodzaak worden niet onderscheiden. In het beste geval is de borging van kwaliteit een golfbeweging met pieken en dalen waarop maar weinig grip op te krijgen is.

Dit boek bespreekt op welke wijze de keuze voor kwaliteit concreet en kwantitatief gemaakt kan worden alsmede hoe de kwaliteit in de ICT-organisatie verankerd kan worden. De voorgestelde aanpak omvat zowel Quality Control (opzet en bestaan) als Quality Assurance (werking) voor ICT-processen. Hierbij worden de eisen die aan de ICT-organisatie worden gesteld vertaald naar procesrequirements (opzet) en worden deze binnen ICT-processen geborgd (bestaan). Periodiek worden deze gemeten (werking).

Door requirements te classificeren naar tijd, geld, risicobeheersing en volwassenheid kan het management een bewuste keuze maken voor de toepassing van requirements. Hierdoor wordt kwaliteit meetbaar en blijft de overhead beperkt. Dit boek is een onmisbaar instrument voor kwaliteitsmanagers, auditors, lijnmanagers en proces managers.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2012  
 ISBN : 978 90 7150 1531



### BiSL Foundation Zelfstudie

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Veel mensen maken daartoe gebruik van een uittreksel en een voorbeeldexamen. Dit boek biedt zowel een goed uittreksel als voorbeelden van examenvragen en antwoorden. Daarmee is het een must voor degenen die zich gedegen willen voorbereiden op hun BiSL foundation examens.

Naast de samenvatting zijn tevens per proces veelgestelde vragen en antwoorden opgenomen en zijn aan het einde van het boek open vragen en antwoorden gegeven.

Auteur : Bart de Best  
Uitgever : Leonon Media, 2013  
ISBN : 978 90 7150 1647



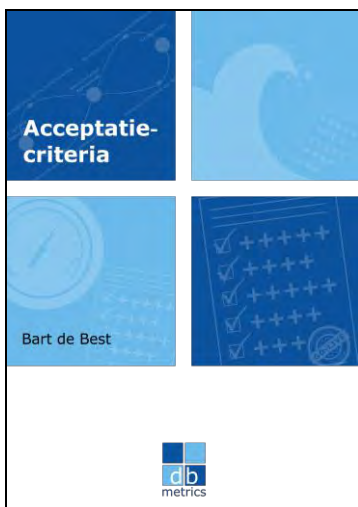
### BiSL Foundation Voorbeeldexamen

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Daar hoort echter ook het oefenen met voorbeeldvragen bij. Dit voorbeeldexamen is dan ook een goede aanvulling op uw BiSL foundation (zelf) studie.

Naast de examenvragen zijn tevens de antwoordindicaties opgenomen met toelichting. Verder is bij elk antwoord waar van toepassing een verwijzing gegeven naar één of meer relevante pagina('s) in het BiSL boek (v2 2012).

Aan dit voorbeeldexamen zijn tevens enkele bonusvragen toegevoegd die verder gaan dan de exameneisen. Deze vragen zijn bedoeld om nog een slagje dieper op de stof in te gaan.

Auteur : Bart de Best  
Uitgever : Leonon Media, 2012  
ISBN : 978 90 7150 1593



### Acceptatiecriteria

*Naar een effectieve en efficiënte acceptatie van producten en services in de informatietechnologie.*

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel gebruiker als beheerder om te bepalen of nieuwe of gewijzigde informatiesystemen voldoen aan de afgesproken requirements ten aanzien van functionaliteit, kwaliteit en beheerbaarheid.

Er komt heel wat bij kijken om acceptatiecriteria te verankeren in beheerprocessen en systeemontwikkelingsprojecten. Het opstellen en het hanteren van acceptatiecriteria voor IT-producten en ICT-services geschiedt bij veel organisaties met wisselend succes. Vaak worden acceptatiecriteria wel opgesteld, maar niet effectief gebruikt en verworden ze tot een noodzakelijk kwaad zonder kwaliteitsborgende werking. Dit boek geeft een analyse van de oorzaken van dit falen van de kwaliteitsbewaking. Als remedie worden drie stappenplannen geboden voor het afleiden,

toepassen en invoeren van acceptatiecriteria. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de acceptatie van ICT-producten en ICT-services: de klanten, de leveranciers en de beheerders. Ook is er nog een doelgroep die niet accepteert, maar vaststelt of correct is geaccepteerd; hiertoe behoren kwaliteitsmanagers en auditors die het boek als normenkader kunnen gebruiken. In dit boek is een aantal casussen opgenomen die diverse manieren laten zien voor het effectief en efficiënt omgaan met acceptatiecriteria.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2014  
 ISBN : 978 90 7150 1784



### Ketenbeheer in de praktijk

*De keten meetbaar gemaakt.*

Ketenbeheer is een fenomeen dat vele gezichten heeft. Voor de een is het een aaneenschakeling van informatiesystemen, voor de ander een samenhangend geheel van beheerprocessen of bedrijfsprocessen.

Dit boek definieert ketenbeheer als de verzameling van beheerprocessen en beheerproducten die ervoor zorgdragen dat een set bij elkaar horende en aansluitende bedrijfsprocessen als geheel efficiënt en effectief functioneren.

Hierbij worden drie ketens onderkend: op beheerprocesniveau, informatiesysteemniveau en bedrijfsprocesniveau. De nadruk ligt op het verkrijgen van synergie door het zoveel mogelijk uitwisselen van statusinformatie over de ketens die

zich op deze drie niveaus bevinden: integraal ketenbeheer. Ketenbesturing is nog jong. Dit boek geeft in een vogelvlucht de stand van zaken weer aan de hand van een onderzoek, in opdracht van Oforce door de auteur uitgevoerd, naar de functionaliteit van vier innovatieve leveranciers van tools voor ketenbeheer met elk hun eigen specialisatie. Tegelijkertijd is het boek een bruikbare hands-on, als aanvulling op de managementtheorieën over dit onderwerp.

Een goed beeld van ketenbeheer in de praktijk is de in dit boek opgenomen casus waarin Fortis Nederland ketens monitort. Deze organisatie heeft ook een praktijkvoorbeeld gegeven van het inrichten van een ketenbeheerorganisatie. Dit eerste werk in Nederland over integraal ketenbeheer is een onmisbaar hulpmiddel bij de integratie van bedrijfs- en beheerprocessen.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2015  
 ISBN : 978 90 7150 1852



### Agile Service Management met Scrum

*Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.*

Het toepassen van Agile software development neemt een grote vlucht. De termen Scrum en Kanban zijn al ingeburgerd bij menig organisatie. Agile software development stelt andere eisen aan de invulling van beheer van programmatuur. Veel organisaties zijn dan ook bezig om zich over deze nieuwe uitdaging te buigen.

Vooraf de interactie tussen het Scrum-ontwikkelp proces en het beheren van de programmatuur die het Scrum-ontwikkelp proces heeft opgeleverd is hierbij een belangrijk aspectgebied. Dit boek bespreekt juist deze interactie. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij ter sprake komen zijn het service portfolio, SLA's en de afhandeling van incidenten en wijzigingsverzoeken.

Dit boek definieert eerst de risicogebieden bij het invoeren van Scrum en Kanban. Daarna worden de diverse Agile begrippen en concepten besproken. De invulling van Agile service management is zowel op organisatie-niveau als op procesniveau beschreven. Hierbij zijn per beheerproces de relevante **risico's benoemd. Tevens is aangegeven hoe hier binnen de context van Scrum invulling aan gegeven kan worden.**

Dit boek is slechts één van de praktische uitwerkingen van best practices die in een reeks van publicaties door deze auteur zijn uitgebracht.

Auteur : Bart de Best  
Uitgever : Leonon Media, 2015  
ISBN : 978 90 7150 1807