

BiSL[®] Zelfevaluatie

BiSL[®]-diagnose voor business informatiemanagement

2DE HERZIENE DRUK



Ralph Donatz

Met bijdragen van: Frank van Outvorst, Remko van der Pols,
René Sieders en Kees Deurloo

BiSL[®] Zelfevaluatie

Naam	<input type="text"/>
Groep	<input type="text"/>
Datum	<input type="text"/>

Auteur: Ralph Donatz

Met bijdragen van:
Frank van Outvorst, René Sieders, Remko van der Pols en Kees Deurloo

Colofon

Titel: BiSL® Zelfevaluatie

Ondertitel: BiSL®-diagnose voor business informatiemanagement

Auteur: Ralph Donatz

Uitgever: Van Haren Publishing, Zaltbommel, The Netherlands,
www.vanharen.net

ISBN: 978 90 8753 708 1

Druk: Tweede herziene druk, eerste oplage, september 2012
Tweede herziene druk, tweede verbeterde oplage, december 2014

Omslagontwerp: CO2 Premedia, Amersfoort

Copyright © Van Haren Publishing, 2012

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net

Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een dataverwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur en de uitgever.

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteur(s) noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

TRADEMARK NOTICE

ASL® and BiSL® are registered trademarks of the ASL BiSL Foundation

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	DOELSTELLING	4
1.2	STRUCTUUR	4
1.3	VOORKENNIS	4
2	ONTWIKKELINGSFASEN	6
2.1	PROCESCLUSTERS	6
2.2	ONTWIKKELINGSFASEN	7
2.3	BELANG VAN DE FASEN	8
3	AANPAK	9
3.1	INVULLEN VAN DE LIJSTEN MET STELLINGEN	9
3.2	SAMENVATTEN VAN DE RESULTATEN PER CLUSTER	9
3.3	SAMENVATTEN VAN HET TOTAAL EN DE ANALYSE	10
3.4	TOEKENNEN VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN ACTIENEMERS	10
4	DE ZELFEVALUATIE	11
4.1	BEHEERPROCESSEN (PROCESCLUSTER GEBRUIKSBEHEER)	12
4.2	SAMENVATTING GEBRUIKSBEHEER	14
4.3	ONDERHOUDS- VERNIEUWINGSPROCESSEN (PROCESCLUSTER FUNCTIONALITEITENBEHEER)	16
4.4	SAMENVATTING FUNCTIONALITEITENBEHEER	18
4.5	VERBINDENDE PROCESSEN (UITVOEREND NIVEAU)	20
4.6	SAMENVATTING VERBINDENDE PROCESSEN (UITVOEREND NIVEAU)	22
4.7	STURENDE PROCESSEN	24
4.8	SAMENVATTING STURENDE PROCESSEN	26
4.9	OPSTELLEN IV-ORGANISATIESTRATEGIE	28
4.10	SAMENVATTING OPSTELLEN IV-ORGANISATIESTRATEGIE	30
4.11	OPSTELLEN INFORMATIESTRATEGIE	32
4.12	SAMENVATTING OPSTELLEN INFORMATIESTRATEGIE	34
4.13	INFORMATIECOÖRDINATIE	36
4.14	SAMENVATTING INFORMATIECOÖRDINATIE	38
5	I SAMENVATTING ZELFEVALUATIE	40
	II SAMENVATTING VOORGESTELKDE ACTIES	41
	III SAMENVATTING DEFINITIEVE ACTIES	42

1 Inleiding

1.1 Doelstelling

Zelfevaluatie is het zelfstandig, systematisch beoordelen van de manier van werken en de resultaten die dit oplevert. Door het invullen de BiSL zelfevaluatie krijgt u inzicht in de mate waarin business informatiemanagement en daarbij behorende processen en activiteiten, binnen uw organisatie zijn ingericht.

Belangrijk doel bij deze zelfevaluatie is niet alleen het verschaffen van inzicht in de mate waarin bepaalde processen zijn ingericht, maar vooral ook het inzichtelijk maken van de beperkingen van de organisatie en de gevolgen die dit heeft voor de (continuïteit en kwaliteit) van de dienstverlening. Aan de hand van de resultaten kunnen vervolgens gericht acties worden uitgezet ter verbetering.

1.2 Structuur

Dit werkboek bestaat uit vijf hoofdstukken.

De eerste drie hoofdstukken bevatten een handleiding en instructie. Ze beschrijven de uitgangspunten, opzet en aanpak van de zelfevaluatie. Daarnaast wordt een korte toelichting gegeven op het BiSL framework en de onderkende processen. Deze kennis is noodzakelijk om de zelfevaluatie goed in te kunnen vullen.

Hoofdstuk 4 is de zelfevaluatie. Dit hoofdstuk bevat de in te vullen vragenlijsten, gespecificeerd per proces.

Hoofdstuk 5 bevat de instrumenten voor analyse van de resultaten van de zelfevaluatie en voor het in gang zetten van gerichte verbeteracties.

1.3 Voorkennis

Om de zelfevaluatie te kunnen invullen is geen diepgaande kennis vereist over het BiSL framework. Enige voorkennis en kennis van de (betekenis) van de gebruikte begrippen biedt wel voordelen en leidt tot het bewuster invullen van de vragenlijsten.

Nadere informatie/ bruikbare literatuur:

- www.Bisl.nl.
- R. van der Pols, R. Donatz en F. van Outvorst, BiSL, *Een Framework voor Business informatiemanagement 2^{de} herziene druk*, Van Haren Publishing, 2012, ISBN 978 90 8753 687 9;
- R. van der Pols en Y. Backer, *BiSL 2de herziene druk, Pocket Guide*, Van Haren Publishing, 2013, ISBN 978 90 8753 704 3;
- R. van der Pols, *Strategisch Beheer van de Informatievoorziening met ASL en BiSL*, Academic Service, 2005, ISBN 978 90 395 2210 3;
- F. van Outvorst, R. Donatz en R. van der Pols, *Introductie BiSL, Een framework voor functioneel beheer en informatiemanagement*, In: *IT Service Management best practices, deel 2*, Van Haren Publishing, 2005, ISBN 978 90 77212 44 8;
- F. van Outvorst en R. Donatz, *Functioneel beheer bij pakketten (deel 2)*, In: *IT Service Management best practices, deel 1*, Van Haren Publishing, 2004. ISBN 978 90 77212 17 2;

- R. Sieders, *Ervaringen met het selfassessment als methodiek voor professionalisering van het IT-beheer*, In: *IT Beheer Jaarboek 2003*, Sdu Uitgevers, 2003;
- NEN, *NEN 3434:2007 Norm voor applicatiemanagement*, 2007
- Machteld Meijer en René Sieders, *ASL- en BiSL-zelfevaluaties: een analyse* In: *IT beheer 4*, Mei 2009;
- R. van der Pols, *Business informatiemanagement en BiSL in de praktijk*, Van Haren Publishing, 2009, ISBN 978 90 8753 405 9.

Voor het opstellen van deze BiSL-zelfevaluatie is gebruikgemaakt van de uitgave *ASL2-zelfevaluatie* (Sieders, Van der Pols, Van Haren Publishing, 2013, ISBN 978 90 8753 624 4). De opbouw en structuur komen in hoge mate overeen. De inhoud is natuurlijk aangepast aan de specifieke kwesties en de problematiek die binnen business informatiemanagement spelen.

2 Ontwikkelingsfasen

2.1 Procesclusters

De zelfevaluatie volgt de structuur van de clusters van het procesmodel van BiSL. Onderstaand zijn de verschillende procesclusters kort weergegeven. Voor meer informatie wordt verwezen naar de beschikbare literatuur (zie paragraaf 1.3).

De procesclusters, waar de zelfevaluatie betrekking op heeft zijn, zie fig. 2.1:

1. **Gebruiksbeheer:**
Binnen dit cluster zijn de processen opgenomen die tot doel hebben om een optimale en continue ondersteuning en uitvoering van de informatievoorziening te realiseren. Deze processen voorzien in het ondersteunen van de gebruikers in het gebruik van de informatievoorziening bij de uitvoering van hun werkzaamheden binnen het bedrijfsproces, het operationeel aansturen van de IT-leverancier en het verzorgen en het bewaken van de operationele gegevenshuishouding.
2. **Functionaliteitenbeheer:**
Binnen dit cluster zijn de processen ondergebracht, die leiden tot de gewenste aanpassingen in de informatievoorziening. Doel hierbij is een zodanige realisatie van de veranderingen, dat deze passen binnen de gestelde kaders en eisen.
3. **Verbindende processen** (uitvoerend):
Deze processen verzorgen de verbinding tussen gebruiksbeheer en functionaliteitenbeheer. De verbindende processen hebben als doel het in kaart brengen welke veranderingen aan de informatievoorziening moeten worden doorgevoerd en het feitelijke doorvoeren van de veranderingen.
4. **Sturende processen:**
De sturende processen zorgen ervoor dat de operationele procesclusters integraal worden aangestuurd. De sturende processen bewaken de activiteiten zoals deze zijn afgesproken in termen van kosten en baten, behoeften, planning, contracten en service levels.
5. **Opstellen IV-organisatiestrategie:**
Dit cluster gaat over de inrichting van de organisatie van de informatievoorziening. Op het terrein van de informatievoorziening acteren meerdere partijen in sturende, besluitvormende of beïnvloedende rollen. Sturing, structurering en werkwijzen moeten daarbij worden afgestemd. Dit geldt ook voor de relaties naar de sturende partijen buiten het BiSL-domein, zoals leveranciers, ketenpartners en de gebruikersorganisatie.
6. **Opstellen Informatiestrategie:**
Het is van groot belang dat de informatievoorziening aansluit op de eisen die in de toekomst worden gesteld en dat structurele tekortkomingen in de huidige situatie worden opgelost. Dit vraagt om een inhoudelijke strategie voor de informatievoorziening voor de komende jaren. Dit cluster beschrijft de processen die ervoor moeten zorgen dat een optimale aansluiting met het bedrijfsproces gewaarborgd blijft.
7. **Informatiecoördinatie:**
De koppeling tussen inhoud cluster 'Opstellen IV-organisatiestrategie' en organisatie cluster 'Opstellen Informatiestrategie' vraagt ook om een proces, waarin de diverse beslissingen op de diverse deelgebieden door de verschillende actoren onderling worden afgestemd.

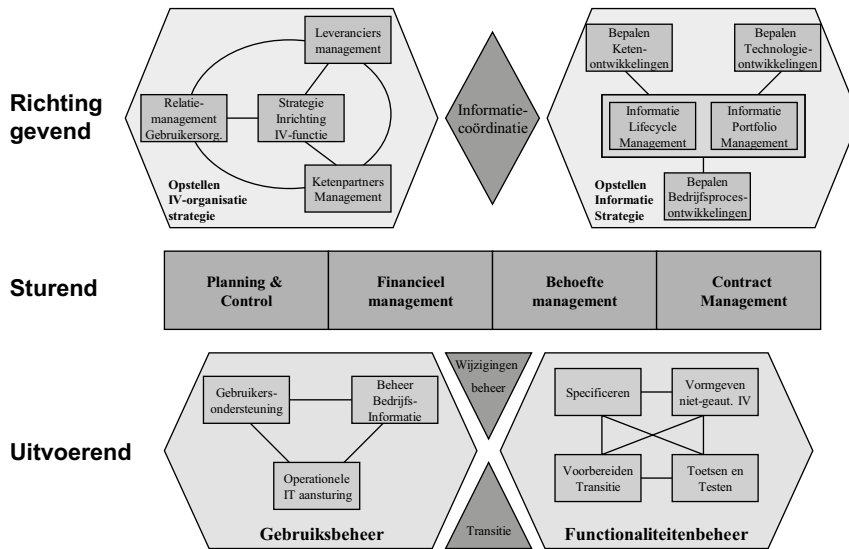


Fig. 2.1 Het BiSL Procesmodel

2.2 Ontwikkelingsfasen

De zelfevaluatie gaat uit van verschillende ontwikkelingsfasen. Per fase zijn er karakteristieken te onderkennen in termen van activiteiten, resultaten en besturing van het proces. De ontwikkelingsfase waarin een proces en de organisatie zich bevinden wordt bepaald op basis van set vragen; hierbij zijn een vijftal ontwikkelingsfasen (volwassenheidsniveaus) te onderkennen. Deze ontwikkelingsfasen zijn gebaseerd op CMM(I) en INK¹.

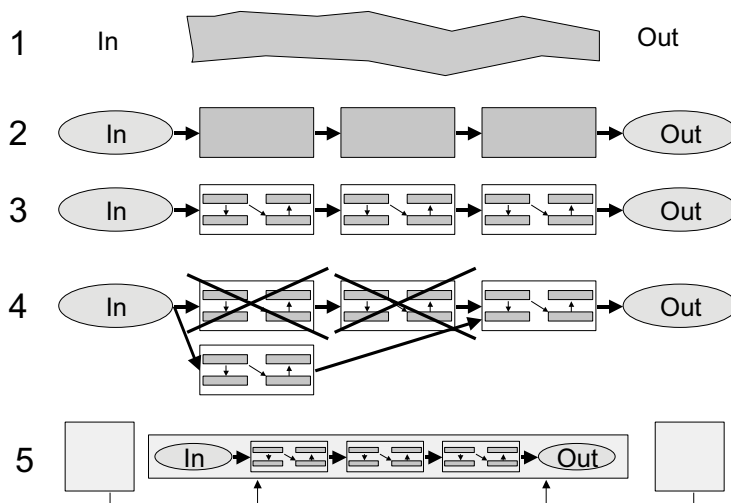


Fig. 2.2 Volwassenheidsniveaus

¹ INK besteedt uitermate veel aandacht aan de plaats in de omgeving en integratie met deze omgeving. Binnen CMM(I) zien we dit minder terugkomen. De deskundigen zullen derhalve herkennen dat de hierboven gedefinieerde niveaus op eenvoudige wijze uit INK en CMM(I) volgen. De eerste vier niveaus volgen uit CMM(I). Deze geven inzicht in de wijze waarop de processen en het systeem zijn gedefinieerd. De niveaus 3 en 4 van CMM(I) zijn daarbij samengevoegd. CMM(I) geeft wat meer handen en voeten aan de onderliggende niveaus dan INK. Niveau 5 is gebaseerd op INK: de reden hiertoe is dat meer en meer het belang van omgeving en ketens een kritieke succesfactor wordt.

De vijf ontwikkelingsfasen worden als volgt beschreven:

0. **Afwezig**

1. **Initieel:** de organisatie heeft geen stabiele omgeving om de processen binnen business informatiemanagement uit te voeren. Wel worden er aanzetten gedaan en worden soms activiteiten uitgevoerd om inzicht en kennis te krijgen. De resultaten en de uitkomsten van de activiteiten zijn veelal onvoorspelbaar.
2. **Herhaald:** de organisatie voert activiteiten uit op basis van herhaling. Bij de uitvoering wordt gebruik gemaakt van eerdere ervaringen en werkwijzen. Er begint zich een standaardwerkwijze af te tekenen.
3. **Gedefinieerd/gemanaged:** de activiteiten en processen zijn gedefinieerd en gedocumenteerd. Er is nagedacht over de wijze, waarop processen moeten verlopen. Tevens zijn de processen op een dusdanige wijze ingericht dat er kwantitatieve en kwalitatieve kengetallen zijn, op basis waarvan de organisatie kan sturen en bijsturen.
4. **Optimaliserend:** de organisatie is op een dusdanige wijze ingericht dat er sprake is van continue procesverbetering. Er zijn mechanismen en processen ontwikkeld om voortdurende en gecontroleerde verbeteringen aan het proces mogelijk te maken.
5. **Keten:** de focus van de organisatie bij de inrichting, verbetering en afstemming van processen is gericht op het verhogen van de toegevoegde waarde binnen de procesketen, waarin zij opereert.

2.3 Belang van de fasen

Het onderkennen van ontwikkelingsfasen (volwassenheidsniveaus) wekt de indruk, dat het 'goed' is een hoog of hoger niveau na te streven. Dit is echter niet altijd het geval. Immers, het inrichten, organiseren en uitvoeren van processen en processturing kost tijd en geld.

Van belang is het niveau na te streven dat het beste past bij de eigen organisatie. Hierbij moet constant in aanmerking worden genomen dat het energie kost om terugval naar een lager niveau te voorkomen en dat het altijd extra energie kost om door te groeien naar een hoger niveau. Tevens is het niet mogelijk om op het groeipad niveaus over te slaan.