

BEST PRACTICE

Digital Information Design

YVETTE BACKER, MACHTELD MEIJER

DID® in uitvoering

Andere uitgaven bij Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven over Best Practices, methodes en standaarden op het gebied van de volgende domeinen:

- IT en IT-management;
- Enterprise-architectuur;
- Projectmanagement;
- Businessmanagement.

Deze uitgaven zijn beschikbaar in meerdere talen en maken deel uit van toonaangevende series, zoals *Best Practice*, *The Open Group series*, *Project management* en *PM series*.

Van Haren Publishing is tevens de uitgever voor toonaangevende instellingen en bedrijven, onder andere: Agile Consortium, CA, Centre Henri Tudor, CM Partners, Gaming Works, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen per domein zijn:

IT en IT-management

ABC of ICT

ASL^{*}

CMMI^{*}

COBIT^{*}

e-CF

ISM

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 27001/27002

ISPL

IT4IT^{*}

IT-CMFTM

IT Service CMM

ITIL^{*}

MOF

MSF

SABSA

SAF

SIAMTM

TRIM

VeriSM

XLA^{*}

Enterprise-architectuur

ArchiMate^{*}

BIAN

GEA^{*}

Novius Architectuur Methode

TOGAF^{*}

Projectmanagement

A4-Projectmanagement

DSDM/Atern

ICB / NCB

ISO 21500

MINCE^{*}

M_o_R^{*}

MSP^{*}

P3O^{*}

PMBOK^{} Guide*

Praxis^{*}

PRINCE2^{*}

Businessmanagement

BABOK^{} Guide*

BiSL^{*} en BiSL^{*} Next

BRMBOKTM

BTF

CATS CM^{*}

DID^{*}

EFQM

eSCM

FSM

IACCM

ISA-95

ISO 9000/9001

OBM

OPBOK

RASCITM-methode

SixSigma

SOX

SqEME^{*}

Voor een compleet overzicht van alle uitgaven, ga naar onze website: www.vanharen.net

DID[®] in uitvoering

**Handboek voor uitvoerende
business-informatiemanagement professionals**

Yvette Backer

Machteld Meijer



Colofon

Titel:	DID® in uitvoering
Ondertitel:	Handboek voor uitvoerende business-informatie-management professionals
Serie:	Best Practice
Auteurs:	Yvette Backer, Machteld Meijer
Design & lay-out:	Coco Bookmedia, Amersfoort - NL
Uitgever:	Van Haren Publishing
Uitgave:	Eerste druk, eerste oplage, november 2023
ISBN Hard copy:	978 94 018 1089 0
ISBN eBook:	978 94 018 1090 6
ISBN ePub:	978 94 018 1091 3

Voor meer informatie over DID, ga naar: www.vanharen.net
© Van Haren Publishing, 2023.

Trademark statements

Application Services Library ASL® is a registered trademark of Van Haren Publishing.
BiSL® is a registered trademark of Van Haren Publishing.
COBIT® is a registered trademark of ISACA and the IT Governance Institute.
DAMA-DMBOK is a trademark of DAMA International.
DID® is a registered trademark of Van Haren Publishing.
ITIL® is a registered trademark of AXELOS limited.
TOGAF® is a registered trademark of The Open Group.
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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

Voorwoord

Vandaag de dag is de informatievoorziening een belangrijke en vaak bepalende factor voor succes voor een organisatie. Meer en meer zijn organisaties overtuigd van nut en noodzaak van een goede besturing en beheersing van de informatievoorziening, niet alleen op de werkvloer maar op alle niveaus in de organisatie, van beheerders tot de directie.

Business-informatiemanagement (BIM) is de functie die is gedefinieerd om de informatievoorziening van een organisatie op een effectieve en efficiënte wijze vorm te geven, te besturen en te beheren. BIM is het werkterrein van CIO's, informatiemanagers, systeemeigenaren, functioneel beheerders en key-users, maar ook van informatiearchitecten, product owners en data stewards. BIM vertegenwoordigt de business, de gebruikersorganisatie en is opdrachtgever voor de IT-dienstverleners.

Het in 2005 gepubliceerde framework BiSL is binnen Nederland zeer populair geworden voor dit vakgebied. Veel organisaties hebben het framework omarmd en vele functioneel beheerders, informatiemanagers, key-users enzovoort zijn er in opgeleid en hebben de boodschappen van BiSL in hun dagelijks werk geïmplementeerd.

In 2017 zag het nieuwe Engelstalige BiSL Next het daglicht. Een framework dat vanuit vier domeinen de business-waarde van digitale diensten, data en technologie voor een organisatie helpt vorm te geven. Er was destijds bewust voor gekozen in de eerste plaats vooral een 'inzicht'-boek te schrijven, veel minder een 'wat en hoe'-boek. Daar waar BiSL vooral bottom-up was geschreven, vanuit de activiteiten van functioneel beheerders, was BiSL Next top-down geschreven, vanuit de behoeften van het management.

Om invulling te geven aan de vragen die vooral vanuit de Nederlandse markt en vanuit de meer operationele kant van business-informatiemanagement kwamen hebben wij in 2018 een handboek voor uitvoerende business-informatiemanagement professionals – meestal functioneel beheerders genoemd – geschreven, getiteld *BiSL Next in uitvoering*. Meer toegespitst op de Nederlandse markt en met een verdieping van de domeinen met activiteiten en resultaten.

In 2020 verscheen *DID, Digital Information Design*, een hernieuwde uitgave van *BiSL Next*, met hetzelfde framework, maar met een nieuwe naam. Dit was vooral gedaan om de positie van het model ten opzichte van *BiSL* te verduidelijken. Voor ons een reden om ook het boek *BiSL Next in uitvoering* te herschrijven naar *DID*.

Meer nog dan in *BiSL Next in uitvoering* hebben we ons in dit boek gericht op de Nederlandse markt, met bekende en veel gebruikte termen als 'informatievoorziening'. Om beter aan te sluiten op de Nederlandse praktijk hebben we ook beschrijvingen van de domeinperspectieven en bijbehorende activiteiten en resultaten daar waar nodig aangepast.

We wensen eenieder toe om aan de hand van dit handboek te komen tot een adequate en efficiënte inrichting van het business-informatiemanagement om zo te komen tot een informatievoorziening die bijdraagt aan de missie en het succes van de organisatie.

Yvette Backer en Machteld Meijer
Zomer 2023

Inhoudsopgave

DID® Model	V
Voorwoord	VII
1. INLEIDING	1
1.1 INHOUD EN CONTEXT	1
1.2 DOELSTELLING VAN DIT BOEK	2
1.3 LEESWIJZER	3
1.4 TERMEN	5
2. BUSINESS-INFORMATIEMANAGEMENT	11
2.1 INLEIDING	11
2.2 WAT IS BIM?	14
2.3 WAT IS DID?	17
3. HET DID-MODEL	19
3.1 INTRODUCTIE	19
3.2 OPBOUW DID-MODEL	20
4. DRIJFVEREN, PERSPECTIEVEN EN DATA	25
4.1 INLEIDING	25
4.2 DRIJFVEREN	25
4.3 PERSPECTIEVEN	34
4.4 STURING	40
4.5 DATA EN DATAKWALITEIT	42

5. HET DOMEIN GOVERNANCE	49
5.1 INLEIDING	49
5.2 BUSINESS-GOVERNANCE	55
5.3 DATA-GOVERNANCE	59
5.4 SERVICE-GOVERNANCE	64
5.5 TECHNOLOGIE-GOVERNANCE	67
6. HET DOMEIN STRATEGIE	71
6.1 INLEIDING	71
6.2 BUSINESSSTRATEGIE	76
6.3 DATASTRATEGIE	80
6.4 SERVICESTRATEGIE	83
6.5 TECHNOLOGIESTRATEGIE	86
7. HET DOMEIN VERBETERING	91
7.1 INLEIDING	91
7.2 BUSINESSVERBETERING	95
7.3 DATAVERBETERING	105
7.4 SERVICEVERBETERING	110
7.5 TECHNOLOGIEVERBETERING	112
8. HET DOMEIN OPERATIE	117
8.1 INLEIDING	117
8.2 BUSINESSOPERATIE	118
8.3 DATA-OPERATIE	128
8.4 SERVICE-OPERATIE	134
8.5 TECHNOLOGIE-OPERATIE	140
9. BIM EN ONTWIKKELINGEN BINNEN IT	145
9.1 SYSTEEMONTWIKKELAANPAK: WATERVAL OF AGILE?	145
9.2 SCRUM	147
9.3 DevOps	151
9.4 CLOUD EN SaaS	153
9.5 TRENDS OP DE WERKPLEK	157
10. ROLLEN BINNEN BIM	161
10.1 INLEIDING	161
10.2 ROLBESCHRIJVINGEN	162

11. BIM ORGANISEREN	173
11.1 INLEIDING	173
11.2 PROFESSIONALISERING VAN BIMACTIVITEITEN	174
11.3 PLANNING VAN EEN VERANDERINGSTRAJECT	178
11.4 EINDOPMERKINGEN	179
Bijlage 1 – Gebruikte termen en definities	181
Bijlage 2 – Soorten informatiesystemen in organisaties	188
Bijlage 3 – Cross-reference met BiSL	192
Bijlage 4 – Afkortingen	194
Bijlage 5 – Literatuur	196
Index	198
Over de auteurs	203

1 INLEIDING

■ 1.1 INHOUD EN CONTEXT

Al decennialang is een veelgehoorde uitspraak dat business en IT beter op elkaar moeten aansluiten. In de vorige eeuw begon Jerry Luftman al zijn onderzoek hier naar en nog steeds komt het naar voren als een van de punten waar managers zich het meest zorgen over maken. Om een betere aansluiting te bewerkstelligen zijn modellen en procesmodellen (als AIM, ASL®, BISL®, COBIT®, ITIL®) ontworpen of doorontwikkeld en heeft het belang van menselijk gedrag veel meer aandacht gekregen (zie bijvoorbeeld: e-CF, ABC van ICT). Daarnaast zijn geheel nieuwe zienswijzen ontstaan op het gebied van samenwerking tijdens de ontwikkeling en het beheer van informatiesystemen (zoals Agile/Scrum en DevOps). Vandaag de dag is een goede aansluiting niet eens meer genoeg. Het gaat om een veel verdere samenwerking tussen business en IT. Informatie, data (gegevens) en IT spelen een steeds belangrijker rol in organisaties. De business is in veel gevallen zelfs volledig afhankelijk geworden van IT en data en sommige diensten die bedrijven verlenen bestaan alleen maar uit digitale systemen. Onvoldoende aansluiting tussen business en IT is nog steeds een van de grootste problemen die de hedendaagse managers ondervinden.

Business-informatiemanagement (BIM) heeft een grote rol in de aansluiting tussen business en IT. In 2001 is voor het eerst een model beschreven voor business-informatiemanagement: BiSL® (Business Information Services Library). Het werd gepositioneerd en beschreven als procesmodel voor de vraagkant van IT. Activiteiten binnen het domein business-informatiemanagement, op richtinggevend, sturend en uitvoerend niveau werden hierin op gestructureerde wijze beschreven. In die tijd was er veelal sprake van watervalsgewijze systeemontwikkeling, bovendien was de wereld nog lang niet zo gedigitaliseerd als nu en was het samenwerken tussen business en IT met name gebaseerd op een klant-leveranciersrelatie. Samenwerken als partners en vergaande integratie van bedrijfsprocessen en IT-oplossingen waren nog maar weinig aan de orde.

Vanwege de toenemende digitalisering in de wereld om ons heen is een nieuw model voor business-informatiemanagement, DID Digital Information Design, ontwikkeld. Bestuurders en managers van organisaties zijn meer en meer doordrongen van de noodzaak van een goede governance van en een goede strategie voor de informatievoorziening en hebben behoefte aan handvatten hoe deze vorm te geven.

DID geeft veel aandacht aan het vergroten van het inzicht en begrip hierin. Het gaat in op het 'waarom' en geeft vervolgens een breed overzicht van het 'wat' van business-informatiemanagement. Onderwerpen die in BiSL deels buiten beschouwing bleven zijn nu ook beschreven, zoals governance (oftewel bestuur en toezicht) en data.

Niet alleen het management van een organisatie moet op de hoogte zijn van het belang van business-informatiemanagement en de ondersteunende rol van DID daarin. Het is ook prettig als de medewerkers dit kunnen vertalen naar de daadwerkelijke uitvoering: dat ze weten hoe de principes aansluiten op de dagelijkse praktijk. Dit boek biedt een overzicht van DID als geheel, gevolgd door een verdieping van de activiteiten en producten op het uitvoerende niveau om een bijdrage te leveren aan de vertaling naar de praktijk.

■ 1.2 DOELSTELLING VAN DIT BOEK

Algemeen

DID wijkt duidelijk af ten opzichte van BiSL. Natuurlijk moeten in grote lijnen nog steeds dezelfde activiteiten worden uitgevoerd om te komen tot een effectieve ondersteuning en transformatie van bedrijfsprocessen door informatie en IT. Deze activiteiten zijn in DID anders gerangschikt, er zijn andere accenten. Ook is de werkwijze van de gemiddelde functioneel beheerder veranderd in de afgelopen jaren. Denk maar aan de veranderingen die het overschakelen van watervalsgewijs naar agile werken met zich meebrengt. In dit boek worden de activiteiten die in relatie staan met DID nader uitgewerkt en worden gerelateerde producten benoemd.

Om het boek te kunnen begrijpen is kennis van BiSL niet noodzakelijk.

Doelgroep

Dit boek is in beginsel gebaseerd op het boek *Digital Information Design (DID) Foundation* (Engelstalige en Nederlandstalige versies), maar bevat een uitbreiding van de beschrijving van de activiteiten binnen business-informatiemanagement. Ook is het qua terminologie aangepast aan de Nederlandse markt. De doelgroep is vrij breed: het is bedoeld voor eenieder die medeverantwoordelijk is voor de kwaliteit (beschikbaarheid, betrouwbaarheid, relevantie, etc.) van de informatie die een

organisatie tot haar beschikking heeft. Zij kunnen een rol hebben ten aanzien van het bestuur, de strategie, de verbetering of de operatie van de informatievoorziening van een organisatie.

De algemene beschrijvingen van DID zijn gericht op eenieder die een rol speelt binnen business-informatiemanagement, van business-informatiemanager tot organisatieadviseur tot functioneel beheerder. De verdieping is met name gericht op de laatstgenoemden en consultants die werkzaam zijn in dit vakgebied en dient mede als basis voor DID-certificeringen.

Doelstellingen

De doelstellingen van dit boek zijn:

- Informeren over de noodzaak en belang van business-informatiemanagement.
- Een beschrijving geven van DID, framework voor business-informatiemanagement.
- Een gedetailleerde uitwerking geven van de domeinen, perspectieven en drijfveren van het DID-framework.
- Een overzicht geven van de voornaamste onderwerpen, activiteiten en resultaten binnen de vier domeinen, vanuit de vier perspectieven.
- Het bieden van een naslagwerk voor iedereen die op enige wijze is betrokken bij business-informatiemanagement of de inrichting ervan.

■ 1.3 LEESWIJZER

Na de inleidende paragrafen in dit hoofdstuk gaan we in paragraaf 1.4 in op een aantal basisbegrippen die worden gebruikt in dit boek.

In hoofdstuk 2 wordt uitgelegd wat het belang is van business-informatiemanagement en wat het in grote lijnen inhoudt. Daarna wordt het DID-model geïntroduceerd.

In hoofdstuk 3 worden alle elementen van het model kort behandeld. Hoofdstuk 4 gaat in op de Drijfveren en Perspectieven. De drijfveren worden nader uitgewerkt en er wordt aangegeven welke activiteiten gekoppeld zijn aan de drijfveren. Ook krijgt het Dataperspectief speciale aandacht om als basis te dienen voor de volgende hoofdstukken.

In de hoofdstukken 5 tot en met 8 worden de Domeinen en de Perspectieven verder uitgewerkt. Hier wordt systematisch aandacht besteed aan welke activiteiten en resultaten gekoppeld zijn aan de vier domeinen vanuit de vier perspectieven van DID.

Hoofdstuk 9 gaat in op de veranderingen binnen het domein business-informatie-management als gevolg van de opkomst van nieuwe ontwikkelaanpakken, als Agile/Scrum en DevOps en van technologische ontwikkelingen als cloud en SaaS (Software as a service).

Hoofdstuk 10 geeft een opsomming van een aantal veel voorkomende rollen binnen business-informatie-management. Voor elke rol volgt een opsomming van activiteiten die 'bij de rol horen'. Uiteraard kan de invulling van een rol in elke organisatie anders zijn. Ook rollen en rolbenamingen zijn aan veranderingen onderhevig. Hanteer de rolbeschrijvingen in dit hoofdstuk dus als voorbeelden.

Hoofdstuk 11 besteedt aandacht aan het implementeren van business-informatie-management in een organisatie.

Ten slotte zijn er enkele bijlagen:

- Bijlage 1 Gebruikte termen en definities
- Bijlage 2 Soorten informatiesystemen in organisaties
- Bijlage 3 Cross reference met BiSL
- Bijlage 4 Afkortingen
- Bijlage 5 Literatuur

Taalgebruik

Over het algemeen worden activiteiten op het gebied van business-informatie-management uitgevoerd door zowel mannen als vrouwen. Vanwege de leesbaarheid gebruiken we in dit boek echter niet hij/zij maar hij.

Business-informatie-management is een werkveld, een verzameling van activiteiten. Business-informatie-management is geen concrete afdeling, hoewel je een afdeling waar functioneel beheerders en informatiemangers zijn ondergebracht natuurlijk wel zo kunt noemen. Toch zullen we omwille van de leesbaarheid regelmatig zinnen formuleren als: "BIM doet dit" en "BIM doet dat" in plaats van "binnen het domein BIM wordt dit of dat gedaan". "BIM doet. . ." zegt dus niets over de plek in de organisatie waar de activiteit plaats vindt; het geeft alleen aan dat deze activiteit een verantwoordelijkheid is van het domein business-informatie-management. Dit geldt ook als we schrijven dat iets een activiteit is "voor BIM". De activiteiten kunnen worden uitgevoerd door BIM-professionals die zijn ondergebracht in een afdeling 'BIM' of 'functioneel beheer' of verspreid zijn over de organisatie. Ze kunnen ook worden uitgevoerd door medewerkers van gebruikersafdelingen die naast hun gewone werk in de bedrijfsprocessen enkele extra taken hebben ten aanzien van de informatievoorziening. Bijvoorbeeld key-users. Maar meer en meer, zeker in kleinere organisaties, zien we dat alle medewerkers BIM-activiteiten uitvoeren.

Bij het organiseren van en praten over business-informatiemanagement moet ook in de praktijk altijd goed het verschil tussen het domein en de organisatorische afdeling in het oog worden gehouden. Ook gebruiken we teksten als “IT doet dit” en “IT doet dat”. Met IT bedoelen we dan de interne IT-afdelingen en/of de externe IT-leveranciers. Overal waar in dit boek in algemene zin wordt gesproken over IT-leveranciers, worden zowel de interne afdelingen als de externe leveranciers bedoeld. Dit wordt, behalve in de definities van termen, verder niet meer specifiek aangegeven.

■ 1.4 TERMEN

In Nederland is de term informatievoorziening gebruikelijk om het onderwerp van business-informatiemanagement aan te geven. We zien de term regelmatig terugkomen in benamingen van afdelingen en/of functies. Informatievoorziening is echter een onbekend begrip in het buitenland. Met het gebruik van deze term in dit boek kijken we bewust af van het Engelstalige versie van *Digital Information Design (DID) Foundation*, om het beter aan te laten sluiten op de Nederlandse praktijk.

Het boek *Digital Information Design (DID) Foundation* waarin DID voor het eerst is beschreven was bewust in het Engels geschreven om het DID-gedachtegoed beter te kunnen positioneren op de internationale markt.

Dit boek gaat over business-informatiemanagement, een begrip dat is geïntroduceerd bij de totstandkoming van BiSL. In de praktijk wordt veelal het begrip functioneel beheer gehanteerd voor de operationele beheeractiviteiten in de gebruikersorganisatie, zoals ondersteuning van gebruikers, wijzigingenbeheer, specificeren van eisen en testen. Daarnaast is het beheren van gegevens de laatste jaren steeds belangrijker geworden. De genoemde taken worden veelal uitgevoerd door functioneel beheerders en gegevensbeheerders. Functioneel beheer en gegevensbeheer zijn zeer wezenlijke onderdelen van business-informatiemanagement. Business-informatiemanagement omvat echter meer dan alleen die operationele activiteiten. Het gaat ook over beleid, strategie en sturing. Daarom is het gebruiken van de term functioneel beheer niet dekkend voor het hele BIM-domein en verwarrend. Dus is (destijds al) voor het begrip business-informatiemanagement gekozen. Hier sluiten we in dit boek op aan.

Voor een goed begrip van de inhoud van dit boek is het zinvol eerst een aantal termen en definities op een rijtje te zetten. Dit boek gaat over de rol van DID voor business-informatiemanagement. Wat wordt hieronder verstaan? Wat is het verschil met informatiemanagement en businessmanagement? En wat is een informatieservice? En hoe verhoudt dit begrip zich tot de term informatievoorziening? Om deze

vragen te beantwoorden zijn deze begrippen hieronder omschreven. Een uitgebreider overzicht van gehanteerde termen is terug te vinden in Bijlage 1.

Organisatie

In deze publicatie zullen we het meestal hebben over 'de organisatie', maar soms ook over 'de gebruikersorganisatie' of 'de business' (synoniemen). Welk woord gebruikt wordt hangt af van de context. Gebruikersorganisatie wordt bijvoorbeeld gebruikt als verwarring met de IT-organisatie dreigt.

Gebruikers

In dit boek wordt regelmatig gesproken over 'gebruikers', degenen die gebruik maken van de informatiesystemen. Maar inmiddels zijn deze gebruikers niet meer alleen collega's, maar kunnen het ook medewerkers van informatieketenpartners zijn of klanten die bijvoorbeeld gebruik maken van een portaal of een app. Er kunnen dus verschillende groepen van gebruikers zijn, allen met verschillende achtergrond, belangen en behoeften. Voor de leesbaarheid bedoelen we in dit boek wanneer we het hebben over 'gebruikers' alle gebruikers.

Informatievoorziening

In Nederland is 'informatievoorziening' een kernbegrip. Informatievoorziening wordt gedefinieerd als: het geheel van mensen, procedures, gegevens, (digitale en analoge) gegevensdragers, software en hardware (kortweg de informatiesystemen), gericht op het invulling geven aan de informatiebehoefte van een organisatie.

De informatievoorziening van een organisatie is gericht op de informatiebehoefte van die organisatie en is zowel afhankelijk van de IT-middelen als van menselijk gedrag. Dat laatste is uiteraard geen verantwoordelijkheid van BIM.

Informatieservice

Buiten Nederland is de term informatievoorziening vrijwel onbekend. De vertalingen naar het Engels van de BiSL-boeken bleken niet aan te sluiten bij de belevingswereld.

Reden waarom er voor DID in het boek *Digital Information Design (DID®) Foundation* (ISBN 978 94 018 0750 0) gekozen is voor een nieuwe term: informatieservice. De definitie aldaar is: een dienst die een partij van de nodige informatie voorziet voor haar activiteiten. Informatieservices bestaan uit drie componenten: functionaliteit, data en technologie.

In de praktijk worden de termen informatieservice en informatiesysteem veel naast en door elkaar gebruikt.

Informatiesysteem

Het begrip informatiesysteem wordt binnen de informatica op meerdere manieren uitgelegd. In de ruime betekenis wordt het omschreven als 'de mensen, procedures, gegevens, (digitale en analoge) gegevensdragers, software en hardware die informatie produceren om de doelen van een (deel van een) organisatie te vervullen' [bron: Delen en Looijen]. In de meest enge betekenis wordt het gebruikt als synoniem voor applicatie. In dit boek hanteren we de ruime betekenis.

Een informatiesysteem:

- kan geautomatiseerd of niet-geautomatiseerd zijn of een combinatie van beide;
- ondersteunt vaak een of meerdere bedrijfsprocessen of een deel ervan;
- maakt deel uit van de informatievoorziening van een of meer organisaties en kan de grenzen van een organisatie overschrijden.

Services

In de huidige samenleving worden continu services (diensten) en producten aangeboden en afgenomen. Diensten en producten worden ook vaker met elkaar verbonden om meer toegevoegde waarde te leveren aan de consumenten (en daarmee meer omzet voor de leveranciers, natuurlijk). Ook het leveren van producten kan dan worden gezien als een service.

Om klanten te laten beschikken over gewenste informatie of producten worden services verleend door een organisatie aan haar klanten en door IT aan de organisatie. De verschillende services die we in dit boek onderscheiden worden hieronder beschreven.

Begrip	Beschrijving
Service (dienst)	<p>Een middel om waarde te leveren voor de klant door resultaten mogelijk te maken die de klant wil realiseren.</p> <p>Opmerking: een dienst is meestal niet tastbaar. [Bron: NEN-ISO/IEC 20000-10].</p> <p>In het kader van dit boek onderscheiden we:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatieservices; - IT-services.
Informatieservice (informatiedienst)	<p>Een dienst die ertoe bijdraagt dat een organisatie beschikt over de voor haar activiteiten gewenste of noodzakelijke informatie.</p> <p>Alle informatieservices in een organisatie vormen tezamen de informatievoorziening van de organisatie.</p>
IT-service	<p>Een dienst die via informatietechnologie een uitkomst biedt aan zijn gebruikers</p> <p>[Bron: NEN-ISO/IEC 23544].</p>

Uitleg

Om het verschil tussen een informatiesysteem en een informatieservice duidelijker te maken trekken we een parallel met de taxibranche. Iemand is van plan om een taxidienst op te zetten. Hij koopt een auto, haalt de vereiste diploma's, schaft een extra telefoonnummer aan en neemt iemand in dienst om de telefoontjes te beantwoorden en de taxiriten in te plannen etc.

Hij verleent hiermee echter nog geen diensten. Dat doet hij pas als hij daadwerkelijk personen gaat vervoeren. Auto, telefoon en telefoniste zijn te vergelijken met onderdelen van 'het taxisysteem'. Het daadwerkelijk vervoeren van personen op basis van afspraken is de 'taxiservice'.

Business-informatiemanagement

Business-informatiemanagement omvat alle activiteiten die nodig zijn om een organisatie te voorzien van de benodigde informatie. Dus ook het opstellen van informatiebeleid, specificeren van gebruikerswensen, acceptatie-activiteiten etc. maken er deel van uit. De informatievoorziening is het resultaat van alle op informatie gerichte activiteiten en is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit van de informatiesystemen en de diensten en communicatie daaromheen. Hierop gaan we in paragraaf 2.2 wat dieper in.

Naast business-informatiemanagement en functioneel beheer worden in dit boek nog andere termen gebruikt in het kader van het managen van (de informatievoorziening van) een organisatie. Een aantal is in onderstaande tabel op een rijtje gezet. Voor andere begrippen, zie ook Bijlage 1.

Term	Omschrijving
Businessmanagement	De activiteiten die verbonden zijn aan het managen van een bedrijf, zoals besturen, leiden, monitoren, organiseren en plannen.
Informatiemanagement	Het richting geven aan en bewaken van de inhoud en vorm van de informatievoorziening op hoofdlijnen (vaak voor de middellange en lange termijn), alsmede het bepalen van de meest geëigende organisatie om deze inhoud en vorm te realiseren. [Bron: Van der Pols, 2020]
Applicatiemanagement	Dienstverlening die gericht is op het beheer, onderhoud en vernieuwing van applicaties. [Bron: Van der Pols, 2020]
IT-infrastructuurmanagement	Dienstverlening gericht op het beheer, onderhoud en de vernieuwing van de (technische) infrastructuur van de informatievoorziening. [Bron: Van der Pols, 2020]
IT	Informatietechnologie In het boek wordt IT als zelfstandig woord ook vaak gebruikt als aanduiding van de interne en externe IT-dienstverleners ('BIM en IT verzorgen gezamenlijk de informatievoorziening van een organisatie')

(IT-)servicemanagement	<p>Reeks capaciteiten en processen om de activiteiten en middelen van de organisatie te sturen en te beheersen voor het plannen, ontwerpen, overzetten, leveren en verbeteren van diensten om waarde te leveren ISO 20000-1 [Bron: NEN-ISO/IEC 20000-1].</p> <p>Bij IT-servicemanagement gaat het bijvoorbeeld om het management van services als applicatieontwikkeling, applicatiemanagement, IT-infrastructuurmanagement en databasebeheer en het leveren van SaaS of apps.</p>
------------------------	--

