

Modules Functioneel beheer

Module 1 | Wat is functioneel beheer?

Deze module draait om jou, de Functioneel beheerder. Wat is je rol, wat zijn je taken en verantwoordelijkheden, wat moet je weten en over welke capaciteiten moet je beschikken? Hoe ziet het ideale team eruit en hoe kun je er (ook zonder manager) voor zorgen dat jouw team sterk en wendbaar is? Ten slotte staan we stil bij de positie van Functioneel beheer binnen de organisatiestructuur. Welke mogelijkheden zijn er om Functioneel beheer een plek te geven in de organisatie en wat zijn de voor- en nadelen van elke variant? Met welke belanghebbenden krijg je te maken en hoe kun je je als Functioneel beheerder beter profileren?

Tijdens de praktijkopdracht maak je een belanghebbende analyse die je tijdens de hele vakopleiding gebruikt. En die je uiteraard ook in je eigen situatie kunt gebruiken.

Module 2 | Gebruik van de informatievoorziening

Vanaf nu gaan we dieper in op het vakgebied van Functioneel beheer. De verantwoordelijkheidsgebieden die in het vorige module zijn geïntroduceerd dienen daarbij als uitgangspunt.

In deze module kijken we naar het proces Gebruiken. Gebruiken heeft betrekking op het ondersteunen van de gebruikersorganisatie om de bestaande informatievoorziening zo goed mogelijk te kunnen benutten. Het doel is ervoor te zorgen dat de gebruikersorganisatie effectief en efficiënt kan werken met de bestaande informatievoorziening.

Module 3 | Beheren van de informatievoorziening

Het proces Beheren heeft betrekking op het onderhouden van de bestaande informatievoorziening, zodat de continuïteit, veiligheid en betrouwbaarheid van die informatievoorziening gewaarborgd

wordt. In de praktijk zien we dat het proces Beheer grotendeels reactief wordt uitgevoerd.

Module 4 | Is het nou zo traag of ligt het aan mij?

Elke Functioneel beheerder heeft ermee te maken, eindgebruikers die het systeem of de applicatie als 'traag' ervaren. Wanneer is een applicatie te traag? Wanneer wordt het punt bereikt dat eindgebruikers gaan klagen? Dergelijke vragen zijn niet gemakkelijk te beantwoorden, want het gaat om de subjectieve beleving van de eindgebruiker.

Module 5 | Grip krijgen op de invloeden van binnen en van buiten

Om goed zicht te krijgen op wat er speelt binnen een organisatie en welke zaken daarvan invloed hebben op de informatievoorziening, is het essentieel afspraken te maken over de afhandeling van triggers, het 'triggermanagement'. Maar wat zijn triggers en hoe ga je ermee om?

Aan het einde van deze module hebben we met een tool uit Hét handboek voor de Functioneel beheerder een proces gemodelleerd voor de afhandeling.

Module 6 | Wat is de impact?

Nadat de triggers in het verzamelproces zijn vastgelegd en een eerste 'triage' hebben gekregen, volgt het vertaalproces. Elke trigger moet verder uitgewerkt en uitgeschreven worden, waarbij het doel, de waarde, de impact, de prioriteit, de belanghebbenden en een mogelijke oplossing voor de informatievoorziening aan bod komen.

Om de impact te kunnen bepalen zal er dus een uitgebreide impactanalyse moeten komen. Tijdens de praktijkopdracht gaan we

samen een sjabloon opstellen die aansluit op je eigen praktijksituatie. Een sjabloon downloaden kan iedereen. Als je er zelf een maakt snap je ook waarom iets staat waar het staat.

Module 7 | We kennen de impact, en nu?

De prioriteit van een trigger is afhankelijk van het doel en de impact van die trigger. Het doel is de eerste as waarlangs de trigger gelegd moet worden, daarna pas de impact. De Functioneel beheerder bepaalt de prioriteit niet alleen – ook de belanghebbenden moeten daarbij betrokken worden.

Hoe bepaal je de prioriteit? Dat is dus afhankelijk van het doel en de impact, waarbij we de impact splitsen in de impact op de business en de impact op IT. In volgorde van belangrijkheid: eerst het doel, dan de impact op de business en dan pas de impact op IT.

Je leert werken met nog een tool uit Hét handboek voor de Functioneel beheerder, FMEA, waarmee je op basis van de risico's de prioriteit kunt bepalen. Tijdens de praktijkopdracht gaan we aan de hand van een (eigen) case een FMEA invullen.

Module 8 | We kennen de impact en de prioriteit. Bouwen maar!

Een trigger vraagt om een aanpassing van de informatievoorziening. Het laten realiseren van die aanpassing is een primaire verantwoordelijkheid van de Functioneel beheerder. Dat wil zeggen: de regie daarop. Uiteraard zal de uitvoering vooral komen te liggen bij de ICT-afdeling of de externe ICT-leveranciers.

Op basis van de trigger kan er een helder functioneel ontwerp (FO) worden vastgesteld. De trigger bevat al veel elementen die een-op-een in een FO terecht kunnen komen. Vanuit die basis kun je het ontwerp aanvullen door te kiezen voor een oplossingsrichting en die oplossing verder uitwerken.

Voordat je iets kunt laten bouwen, zal je dus een FO moeten maken. Tijdens de praktijkopdracht gaan we samen een sjabloon maken voor een FO die je daarna zelf kunt gebruiken in de dagelijkse praktijk.

Module 9 | Hebben ze gedaan wat we hebben afgesproken?

Het onderdeel Accepteren is te splitsen in twee fasen: de testfase en de acceptatiefase. In de testfase wordt bekeken of de nieuwe of gewijzigde functionaliteit voldoet aan de afspraken – is de oplossing een antwoord op de eisen en wensen van de belanghebbenden.

Met die belanghebbenden worden dus zowel de eindgebruikersorganisatie als de ICT-afdeling en functioneel beheer bedoeld. Daarna wordt in de acceptatiefase op basis van de testresultaten en de niet-functionele aspecten bekeken of en hoe de gebruikersorganisatie de nieuwe of gewijzigde functionaliteit kan ontvangen en in gebruik nemen.

Module 10 | Alles is klaar...

Alles is opgeleverd, getest en geaccepteerd. Nu komt de spannendste fase van allemaal: de implementatie! Hier kan nog veel misgaan waardoor de 'daadwerkelijke' acceptatie door de gebruiker faliekant kan mislukken. Dan is alle moeite voor niets geweest. Ligt er een prachtige brug en wil niemand er overheen rijden...

Aan de hand van de case gaan we samen een implementatieplan opstellen.