

Functioneel beheer: een dynamisch werkgebied

Sfeerverslag Functioneel Beheer middag 2 oktober 2014

Door: Karel Masselink

Het werkterrein van de functioneel beheerder is volop in ontwikkeling. Het BiSL model (zie <http://www.aslbisfoundation.org/nl/bisl>) is daarbij een handige leidraad, maar vanzelfsprekend niet één op één toe te passen in alle situaties. Het werkgebied is dynamisch en zal soms ook het werkgebied van collega functioneel beheerders kruisen of deels overlappen. Het zoeken van samenwerking is dan ook noodzakelijk. En dat is een nieuwe stap op de weg naar een volwaardig en UT-breed Business Information Management.

Het thema 'issues en wijzigingen' van de vorige Functioneel Beheer middag had genoeg stof tot discussie opgebracht om nog eens over door te praten. Dit keer ging het richting praktische oplossingen. Twee varianten werden besproken voor het doelmatig beheren en afhandelen van meldingen, verzoeken en problemen: via *Outlook* en via een *systemmodel voor geïntegreerd service management*.



Microsoft Outlook-specialist Alan Turner (ICTS) gaf aan hoe er met relatief simpele ingrepen een betere takenstructuur is in te stellen. Voordeel van deze werkwijze is dat deze aanpassingen redelijk snel zijn toe te passen op en meer richting geeft aan de dagelijkse toestroom van mail gericht aan de functioneel beheer teams. Nadeel is dat er geen call-afhandelingsprocedure aan ten grondslag ligt en het is ook niet mogelijk een goed totaaloverzicht te krijgen van de openstaande klussen.

Projectleider Sander Smit (ICTS) is voor ICTS en FB op zoek naar een compleet geïntegreerd service management pakket, dat de bestaande servicesystemen SDE en Planon moet gaan vervangen. Gezocht wordt naar een pakket dat op het gebied van servicebeheer, verzoeken en problemen scant en kanaliseert en daarnaast ook nog eens informatie kan ophoesten waarmee aanzetten voor procesverbeteringen kunnen worden gedaan. De nadruk moet komen te liggen op self-service en goede inbedding in andere systemen. Een dergelijk pakket zou ook heel geschikt kunnen zijn voor de functioneel beheerder. Helaas zal het nog wel een tijd gaan duren voordat een dergelijk geïntegreerd systeem in gebruik kan worden genomen.



Het interactiegedeelte van deze bijeenkomst werd voorafgegaan door presentaties van uiteenlopende activiteiten uit de verschillende werkgebieden. Anne Heining, Nadia Oumnad, Ellis Ruhlmann, Lineke Klunder, Gert-Jan Boers, Petra de Jonge, Marc Berenschot, Hariet ter Horst en Walter Nijhuis gaven elk een beknopt overzicht van in het oog springende projecten en samenwerkingsverbanden.

Wat met name opviel was dat er voor de uitvoering van lopende en nieuwe projecten, naar het lijkt, ongelimiteerde claims worden gedaan op de beschikbaarheid van andere afdelingen. Hierna volgden groepsdiscussies in klein en groot verband. Vragen die boven kwamen drijven waren: wie houdt de regie als het gaat over zaken die alle domeinen raken? Hoe kunnen we de efficiency verbeteren? Hoe kunnen we voorkomen dat veel werk onbedoeld dubbel wordt gedaan? Kortom: er zijn nog meer dan genoeg uitdagingen aan te gaan!

Noot van de organisatie

De organisatie kijkt terug op een geslaagde functioneel beheer middag. 26 maart staat de volgende functioneel beheer middag gepland. Houd dit vast vrij in je agenda, want natuurlijk ben je hiervoor weer uitgenodigd! Er wordt nog hard gewerkt aan een thema voor deze middag. De suggesties, plannen, voorstellen en ideeën uit de ideeënbus zullen we meenemen om een nieuw programma op te stellen. We hopen dan weer op een grote opkomst, een uitdagend programma en enthousiaste sprekers.

sfeerverslag van de middag en meer informatie over functioneel beheer binnen de UT is te vinden via: <http://www.utwente.nl/sb/uim/functioneelbeheer/>

De organisatie wil via deze weg iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het succes van deze middag!

Frank Snels,
Carola Slot – te Lintelo,
Guido van de Zwerde,
Nadia Oumnad en
Caroline Leussink

