

Kenmerk: SECR/UIM/11/0914/FS

Datum: 14-09-11

Tussenrapportage project “professionaliseren functioneel beheer instellingssystemen” September 2011

1. Inleiding

Begin 2011 is het project “professionalisering van functioneel beheer instellingssystemen” van start gegaan. Dit project beoogt het neerzetten van de discipline, of: het vak, van functioneel beheer in de UT-organisatie. Het betreft het beheer van UT-brede applicaties of: instellingssystemen waarbij wordt gekeken naar de niet-technische kant van het beheer, dus meer aan de kant van de houder en gebruiker dan de kant van de beheerder.

De instellingssystemen worden, uiteraard, ook nu al beheerd. Het idee achter het project is om het beheer op een hoger kwaliteitsniveau te brengen en vooral meer geïntegreerd met het beheer van andere instellingssystemen. Dus vooral de integraliteit wordt belangrijk. Vandaar dit projectplan, om te sturen op de integraliteit van functioneel beheer: integraal over de afdelingen om daar waar mogelijk kwaliteitsverbeteringen toe te passen en de efficiency in de werkwijzen te verkrijgen.

De op te leveren resultaten zijn verdeeld in negen producten:

Product	Omschrijving
Product 1	Meer bewustwording
Product 2	FB door houder
Product 3	Instrumenten FB
Product 4	Wijzigingenbeheer
Product 5	Referentiekaders en samenhang
Product 6	Toetsen en testen
Product 7	Gebruikersafstemming
Product 8	Projectmatig werken
Product 9	Contractmanagement

2. Organisatie

Voor het realiseren van deze producten zijn drie werkgroepen geformeerd.

werkgroep	product	Deelnemers
Bewustwording, instrumenten en analyse houders	1,2 en 3	Rudy oude Vrielink (S&O), Marc Hulshof (FB), Frank Snels
Samenhang kaders, toetsen en testen	5,6,7 en 8	Gert-Jan Boers (B&A), Gerty de Wolf (S&C), Timo van Limbeek (S&O), Joyce Pasman (S&O), Marja Roelofs (HR), Marco Anzalone (HR), Roger Quaedvlieg (ICTS), Jan van Wietmarschen (B&A), Frank Snels
Contractmanagement en wijzigingenbeheer	4 en 9	Ellen Peters (S&O), Roger Quaedvlieg (ICTS), Marja Roelofs (HR), Anne Heining (S&C), Miranda van Amstel (B&A), Carola Slot (FEZ), Joyce Pasman (S&O), Frank Snels

3. Stand van zaken

In het afgelopen half jaar is een enthousiaste groep functioneel beheerders van start gegaan. Er hebben een aantal inventarisatie plaatsgevonden en een aantal functioneel beheerders hebben een training gevolgd. Door via dit project functioneel beheerders met elkaar in contact te brengen blijkt dat men meer gezamenlijk heeft dan van tevoren werd gedacht. Bijeenkomsten richten zich naast het ontwikkelen van producten ook op het uitwisselen van kennis.

Voor het najaar staat een bijeenkomst gepland voor alle meewerkende functioneel beheerders en ICTS. Deze bijeenkomst is bedoeld om de werkgroepen onderling te informeren en om meer inzicht te krijgen in de (nieuwe) interne werkwijze van ICTS.

3.1 Product 1: Meer bewustwording functioneel beheer

Bevordering van het bewustzijn binnen de Universiteit Twente van het vakgebied van functioneel beheer.

Stand van zaken

Door de komst van dit project alleen al krijgt functioneel beheer meer aandacht. Er is een presentatie verzorgd voor alle functioneel beheerders tijdens de kick-off van dit project. Ook in het I-beraad is aandacht functioneel beheer.

Er zijn meerdere beschrijvingen verzameld van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van functioneel beheerders.

Openstaande acties:

Voorstel maken voor een overlegstructuur functioneel beheerders.

3.2 Product 2: Functioneel beheer door houder (instellings)stelsel

Hoe past de houder het (functioneel) beheer van zijn systemen toe? Welke activiteiten verricht hij en welke niet? Is de houder zich hier bewust van? Wat levert hem functioneel beheer op?

Stand van zaken

Conform afstemming met het I-beraad is aan dit product is geen aandacht besteed in verband met het ontbreken van een financiële bijdrage.

Openstaande acties:

geen

3.3 Product 3: Instrumenten functioneel beheerder

Instrumenten voor de functioneel beheerder. Best practises die functioneel beheerders kunnen gebruiken voor hun werkzaamheden:

Stand van zaken

Voor het realiseren van de toolkit (best practises) is een website gemaakt die hiervoor gebruikt wordt. Tevens is er een centrale directory voor de functioneel beheerders die in de projectgroepen deelnemen met de verzamelde informatie.

Er is een landelijk UFO profiel opgesteld voor functioneel beheer. De nieuwe UFO nog niet gepubliceerd. Het nieuwe UFO profiel is gebaseerd op de standaard methodiek BiSL. Door publicatie van de nieuwe UFO is ook BiSL als standaard voor functioneel beheer een stap dichterbij. In alle werkgroepen wordt de BiSL methodiek gehanteerd.

Er zijn drie functioneel beheer trainingen georganiseerd: één voor de voorbereidende werkgroep van dit project, één voor de afdeling IM-FAB van S&O en één open inschrijving voor functioneel beheerders van de UT.

Openstaande acties:

Een tweede open inschrijving training functioneel beheer.
Verder vullen van de website met best practises.

3.4 Product 4: Ingericht wijzigingenbeheer over instellingssystemen heen

Een beheersing van het omgaan met veranderingen aan instellingssystemen. Deze beheersing bestaat uit een uniforme (UT-brede) manier om beheersmatig veranderingen door te voeren. Het betreft wijzigingen aan instellingssystemen die impact hebben op andere instellingssystemen (koppelingen, nieuwe release en dergelijke).

Stand van zaken

Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden hoe de huidige wijzigingsprocessen gezien vanuit functioneel beheer van de instellingssystemen plaatsvinden. De overeenkomst in deze processen zijn globaal beschreven. Vanuit functioneel beheer gezien zal dit de basis zijn voor het benoemen van bevoegdheden en verantwoordelijkheden in een werkend wijzigingsoverleg over de instellingssystemen heen zijn.

Ook heeft er een inventarisatie plaatsgehad met welke partijen afspraken maakt bij het doorvoeren van wijzigingen. Zoals verwacht is ICTS-ISA de belangrijkste partij waar functioneel beheer afspraken mee maakt, maar het valt ook op dat er nog vele andere partijen binnen ICTS, maar ook daarbuiten zijn, die in het wijzigingsproces een rol spelen.

Uit de inventarisatie blijkt dat de meeste functioneel beheerders eigen lijsten, applicaties of mailboxen gebruiken voor het registreren van wensen, vragen en klachten die tot een wijziging leiden. Voortgang wordt bijgehouden door de functioneel beheerder zelf. Het is hierbij duidelijk geworden dat niet alle incidenten en voorstellen bij ICTS-ISA of de servicedesk bekend zijn. Dit geldt vooral voor instellingssystemen waarbij ICTS geen of beperkte verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft (instellingssystemen waarbij het technisch beheer en/of applicatiebeheer geoutsourced is zoals het salarissysteem of de website).

Prioriteiten worden gesteld binnen de kaders van het instellingssysteem door de functioneel beheerders zelf. Universitair informatiemanagement (UIM), heeft een eerste aanzet gemaakt om over instellingssystemen heen te prioriteren (projectportfolio 2012-2015).

Openstaande acties

Op basis van de inventarisatie zal een wijzigingsproces opgesteld worden in de vorm van bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de functioneel beheerder en van ICTS. Ook de rol van externe leveranciers zal hierin meegenomen worden.

3.5 Product 5: Referentiekaders en samenhang instellingssystemen

De wens tot samenwerking wordt versterkt doordat de systemen meer en meer worden geïntegreerd. De verwachting is dat dit ook z'n weergave zal hebben in fysieke vorm, waarin afdelingen over diensten heen afspraken maken om de wensen en het beheer van de -gekoppelde- systemen af te stemmen.

Stand van zaken

Op basis van de officiële lijst van instellingssystemen (bron: ISA jaarplan) is door ICTS een concept overzicht gemaakt van contactpersonen bij de houders en bij ICTS en zijn koppelvlakken benoemd.

Openstaande acties:

Concept overzicht moet nog afgestemd worden en daarna geformaliseerd.

3.6 Product 6: Toetsen en (acceptatie) testen

De taak die eigenaar en functioneel beheerder heeft op het gebied van testen zal verder moeten worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Stand van zaken

Er is een vragenlijst opgesteld over het testbeleid. Per systeem/houder is deze vragenlijst ingevuld. De ingevulde vragenlijsten zijn gezamenlijk besproken om verschillen en overeenkomsten te analyseren. Testplannen zijn verzameld en staan als best practises beschikbaar in de gemeenschappelijke directory.

Openstaande acties:

Op basis van een analyse van de ingevulde vragenlijsten wordt een concept UT testbeleid opgesteld in de vorm van bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

3.7 Product 7: Communicatie met de gebruikersorganisatie

Afstemming met de gebruikersorganisatie is en blijft essentieel voor functioneel beheer.

Stand van zaken

Er is een inventarisatie van de huidige overlegstructuren. Deze inventarisatie is gebruikt voor het delen van best practises met elkaar binnen de werkgroep. Tevens is deze inventarisatie gebruikt bij het product "referentiekaders en samenhang". Het samenvoegen van gebruikersoverleggen lijkt niet aan de orde. Een procedure over het aanmelden en registreren van vragen, wensen en calamiteiten wordt meegenomen bij wijzigingenbeheer.

Openstaande acties:

Het overzicht dat is gemaakt bij product 5 "referentiekaders en samenhang" moet aangevuld worden met de overlegstructuren om daarmee een volledig inzicht te krijgen over de overlegstructuren en contactpersonen binnen de UT.

3.8 Product 8: Professionaliseren projectmatig werken

Functioneel beheerders ondersteunen vaak de opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het projectmatig doorvoeren van veranderingen. Projectmatig werken kan via vele manieren gestimuleerd worden zo ook via functioneel beheer:

Stand van zaken

Vanuit UIM wordt in samenwerking met het I-beraad aandacht besteed aan project portfoliomanagement en daarmee aan projectmatig werken. Een standaard voor projectmatig werken wordt hierin meegenomen. De eisen die vanuit eigenaar en functioneel beheerder gesteld worden aan het projectmatig doorvoeren van veranderingen worden meegenomen in de bevoegdheden en verantwoordelijkheden in het wijzigingsproces (product 4). Binnen dit project wordt hier verder geen aandacht aan besteed.

Openstaande acties:

geen

3.9 Product 9: Contractmanagement

Het hebben van duidelijke en eenduidige afspraken tussen de houders en de ICT leveranciers (ICTS maar ook externe leveranciers) zorgt voor meer tevredenheid en kwaliteit. Om dit te bereiken worden:

Stand van zaken

Binnen het project is begonnen met het inventariseren van contracten, SLA's en problemen rond contractmanagement. In het afgelopen half jaar hebben Inkoop en ICTS gezamenlijk een initiatief gestart voor de ontwikkeling en implementatie van contractmanagement. Afstemming heeft plaatsgevonden om dubbel werk te voorkomen.

Verder heeft ICTS in het afgelopen jaar het procesmatig werken (ITIL en APM) een flinke impuls gegeven. Door deze ICTS-interne voorbereidingen wordt het nu mogelijk om per instellingssysteem afspraken in gezamenlijkheid tussen houders en ICTS op te stellen en af te sluiten.

Openstaande acties:

Nader in te vullen op basis van afstemming en voortgang met ICTS en inkoop projecten.