

Resultaatgericht Functioneel Beheer



Wie zijn wij

Otto van den Hoven

- ◆ Competence Lead Functioneel Beheer bij Valori (sinds 2012)
 - ◆ Verantwoordelijk voor de Functioneel Beheer propositie(s) van Valori
 - ◆ FB-opdrachten bij klanten (Functioneel Beheer van A naar B brengen)
 - ◆ Sparringspartner voor klanten

- ◆ Valori : Quality Assurance & Testing
 - ◆ Alle kwaliteitsmaatregelen om IT goed en snel te ontwikkelen, in stand te houden en te gebruiken

Remco Wilders

- ◆ Managing Consultant FB en IM bij Valori
 - ◆ Consultant
 - ◆ Product ontwikkelaar
 - ◆ Trainer/docent BiSL
 - ◆ Trainer/Docent Vakopleiding Functioneel Beheer
- ◆ Sinds 2007

Agenda

- ◆ Doel vandaag : kennismaken met Resultaatgericht Functioneel Beheer
- ◆ Wat heeft Resultaatgericht Functioneel Beheer te maken met gedrag?
- ◆ Waarom is Resultaatgericht Functioneel Beheer ontstaan?
- ◆ Wat is het? Hoe zijn jullie resultaten?
- ◆ Hoe kun je er mee starten?
- ◆ Afronding /vragen



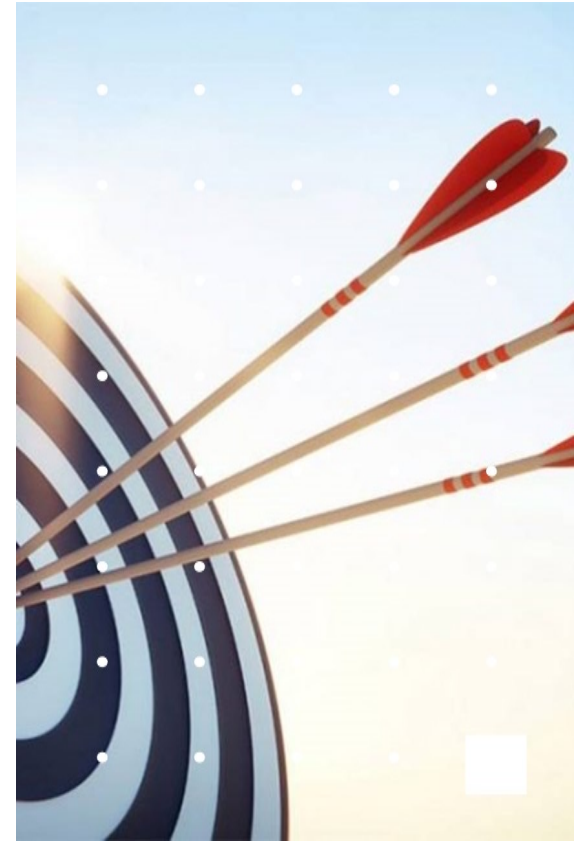


Wat is de koppeling met gedrag?

Resultaatgerichtheid (competentie): Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.

Gedragsindicatoren vormen de basis van een competentie. De competentie resultaatgerichtheid herken je aan de volgende 5 gedragsindicatoren:

- het stellen van ambitieuze doelen
- het komen tot een resultaat (beter en sneller dan verwacht)
- ingrijpen wanneer een resultaat dreigt tegen te vallen
- continu op zoek zijn naar mogelijke verbeteringen
- het realiseren van doelen





Waarom Resultaatgericht Functioneel Beheer?

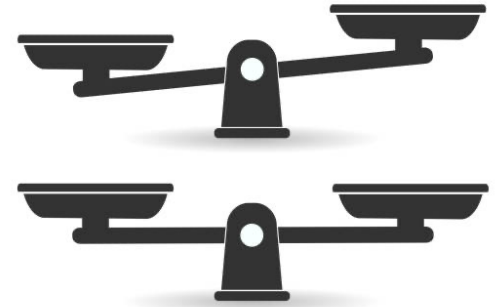
Waarde van Functioneel Beheer

BEHOUD VAN WAARDE

Verzekeringspremie voor
continuïteit

ADDITIONELE WAARDE

Katalysator van
vernieuwing en
bedrijfssucces





Voorbeelden van additionele waarde door FB

- Hoe blijven gebruikers “bij” bij steeds meer nieuwe en gewijzigde functionaliteit?
- Hoe borg je de kennis van “wat er allemaal wel/niet kan” en zorg je dat de eindgebruiker (en FB) daar toegang toe heeft tot op het moment dat hij/zij dat nodig heeft?
- Hoe kan FB maximaal bijdragen aan de kwaliteit en doorlooptijd van projecten en/of ontwikkelingen door Agile teams?
- Hoe behartig ik de belangen van mijn eindgebruikers naar de leveranciers?
- Hoe zorg ik dat er ruimte is/blijft voor het doorvoeren van "beheer"-wijzigingen?
- Hoe maken we FB efficiënter en effectiever?



Wat is Resultaatgericht Functioneel Beheer?

Om op waarde van FB te kunnen sturen hebben we 6 resultaatgebieden gedefiniëerd :

Resultaatgebieden

Primaire
resultaatgebieden

Zelfredzame eindgebruikers

Passende functionaliteiten

Verandervermogen

Ondersteunende
resultaatgebieden

Voorspelbare ondersteuning aan tevreden eindgebruikers

Grip op dienstverlening IT-leveranciers

Kwaliteit en acceptatie van nieuwe en gewijzigde
functionaliteiten

Zelfredzame eindgebruikers



Eindgebruikers (medewerkers/klanten) kennen de (functionaliteiten van de) hulpmiddelen / informatiesystemen en weten hoe ze deze kunnen inzetten voor een goede en efficiënte uitvoering van hun rol/activiteiten in het bedrijfsproces



Kernactiviteiten



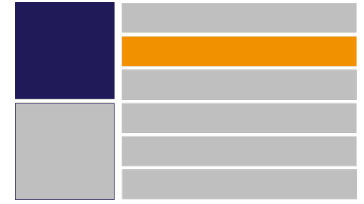
- Structureel verminderen en voorkomen van calls
- Documenteren en toegankelijk maken van kennis over functionaliteiten
- Inwerken nieuwe gebruikers
- Versterken van key users
- Opzetten van nieuwsbrieven / werkinstructies met best practices en voorbeelden van tevreden gebruikers en goede toepassing van functionaliteit
- Verbetering van gebruik van kritische functionaliteiten met focus-initiatieven

A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?



Passende functionaliteit

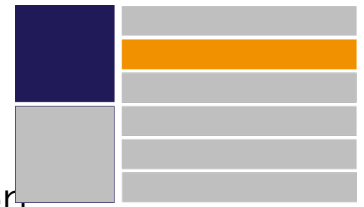


De hulpmiddelen / functionaliteiten stellen de organisatie en haar klanten in staat om het bedrijfsproces optimaal uit te voeren en te sturen





Kernactiviteiten

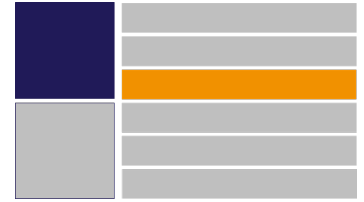


- ◆ Regelmatig ophalen feedback van eindgebruikers over de geboden functionaliteiten (bijvoorbeeld gebruikersoverleg met key-users)
- ◆ Verzorgen van een met/door de eindgebruikers afgestemde prioriteiten-lijst voor wijzigingen
- ◆ Bewerkstelligen prioriteit bij de leverancier voor de hoogst geprioriteerde wijzigingen binnen de budget-grenzen
- ◆ Opsporen en verminderen/verbeteren van niet (goed) gebruikte functionaliteit
- ◆ Adviseren over functionaliteit waarmee eindgebruikers succesvoller hun rol/activiteiten in het bedrijfsproces kunnen uitvoeren

A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?

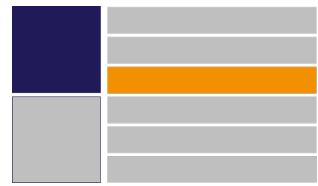
Verandervermogen



Eindgebruikers en de businessseigenaar zijn in staat om snel en efficiënt hun functionaliteiten aan te (laten) passen aan nieuwe en gewijzigde eisen/verwachtingen voor een succesvolle dienstverlening



Kernactiviteiten



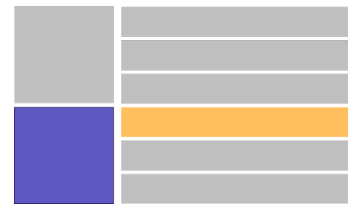
- Realiseren van een efficiënt en snel traject van wens naar ingebruikname
- Helpen opstellen van requirements
- Identificeren en beoordelen van alternatieve oplossingsrichtingen op basis van bestaande en/of nieuwe functionaliteiten
- Zorgdragen voor efficiënte realisatieplannen
- Snel kunnen (laten) testen/accepteren voor/door eindgebruikers
- Efficiënte en effectieve implementatie inclusief adoptie
- Gebruik en introductie van hulpmiddelen waarmee voor/door eindgebruikers zelfstandig ad-hoc functionaliteiten kunnen worden gerealiseerd

A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?



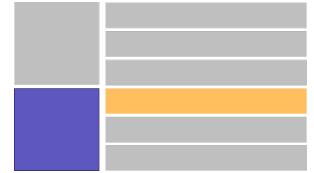
Voorspelbare ondersteuning aan tevreden eindgebruikers



de eindgebruikers, de businessseigenaar en FB weten wat ze van elkaar mogen verwachten en voeren een prestatiedialoog zodat er gezamenlijk wordt (bij)gestuurd op het realiseren van de gewenste dienstverlening door FB



Kernactiviteiten

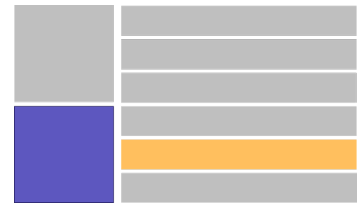


- ◆ Opzetten diensten-catalogus voor FB
- ◆ Bespreken (perceptie van) prestaties op resultaatgebieden
- ◆ Inventariseren welke werkzaamheden ten onrechte uitgevoerd worden door FB en terugdringen daarvan door het maken van afspraken met relevante partijen
- ◆ Prioriteren/plannen van het werk van FB met eindgebruikers en andere stakeholders om te kunnen focussen op de meest waarde toevoegende activiteiten
- ◆ Werkwijze en standaarden van FB naar een hoger niveau brengen
- ◆ Werkzaamheden van FB efficiënter maken
- ◆ Zorgen voor overdraagbaarheid van het werk

A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?

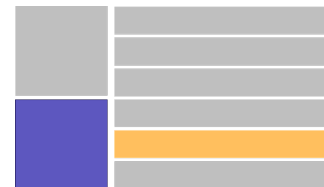
Grip op dienstverlening IT-leveranciers



Het op het juiste peil (laten) houden van de continuïteit en kwaliteit van de onderliggende informatiesystemen door aansturing van de leveranciers op basis van service-levels t.a.v. operations, onderhoud en wijzigingen



Kernactiviteiten



- Het vaststellen van het experience/service-level wat de IT-leverancier(s) in de praktijk biedt
- Het bespreken met de leverancier van prestaties, afwijkingen en verbeterplannen
- Het bewaken van voortgang op verbeterplannen
- Het vast (laten) stellen van de staat van onderhoud (hoogte van de kwaliteit) van de onderliggende IT-componenten
- Het beoordelen van onderhoudsvoorstellen
- Het bewaken van tijdige investeringen in onderhoud
- Het sparren met de business eigenaar over prestaties en prioriteiten

A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?



Kwaliteit/acceptatie van nieuwe en gewijzigde functionaliteiten



Het qua wensen/belangen adviseren en/of vertegenwoordigen van eindgebruikers tijdens de ontwikkeling, realisatie, implementatie en introductie van nieuwe (of sterk gewijzigde) functionaliteiten. Met als expliciet onderdeel daarvan het toetsen van de kwaliteit gedurende de gehele ontwikkelcyclus



Kernactiviteiten



- Realiseren van een efficiënt en snel traject van wens naar ingebruikname
- Beoordelen met/namens de eindgebruiker van functionaliteit bij ontwerp en realisatie
- Ondersteunen bij het definiëren en specificeren van zowel functional als non-functional requirements (bijv informatie-beveiliging)
- Ondersteunen bij het beoordelen van de voortgang (incl oplevering) en kwaliteit van de realisatie
- Beschrijven van de requirements om als FB de nieuwe IV te kunnen beheren
- Bewaken van adequate introductie inclusief instructie / trainingsmateriaal
- Ondersteunen tijdens nazorg om tot een acceptabele overgang naar Run te komen



A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the text "Hoe scoren we?" is written in a white, bold, sans-serif font.

Hoe scoren we?

Agenda

- ◆ Doel vandaag : kennismaken met Resultaatgericht Functioneel Beheer
- ◆ Wat heeft Resultaatgericht Functioneel Beheer te maken met gedrag?
- ◆ Waarom is Resultaatgericht Functioneel Beheer ontstaan?
- ◆ Wat is het? Hoe zijn jullie resultaten?
- ◆ Hoe kun je er mee starten?
- ◆ Afronding /vragen



Hoe kan je ermee starten?

- ◆ Goodiebag
- ◆ Voorspelbare dienstverlening aan tevreden eindgebruikers
 - ◆ Taak afbakening
 - ◆ Werkvoorraad
 - ◆ Werkprocessen
 - ◆ Medewerkers/team
 - ◆ Samenwerking
 - ◆ Verbetercyclus

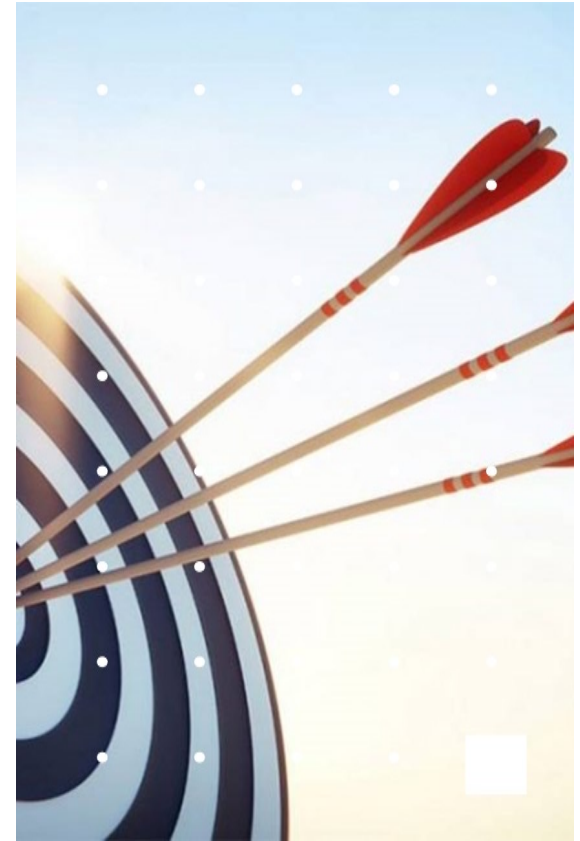


Wat is de koppeling met gedrag?

Resultaatgerichtheid (competentie): Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.

Gedragsindicatoren vormen de basis van een competentie. De competentie resultaatgerichtheid herken je aan de volgende 5 gedragsindicatoren:

- het stellen van ambitieuze doelen
- het komen tot een resultaat (beter en sneller dan verwacht)
- ingrijpen wanneer een resultaat dreigt tegen te vallen
- continu op zoek zijn naar mogelijke verbeteringen
- het realiseren van doelen



Agenda

- ◆ Doel vandaag : kennismaken met Resultaatgericht Functioneel Beheer
- ◆ Wat heeft Resultaatgericht Functioneel Beheer te maken met gedrag?
- ◆ Waarom is Resultaatgericht Functioneel Beheer ontstaan?
- ◆ Wat is het? Hoe zijn jullie resultaten?
- ◆ Hoe kun je er mee starten?
- ◆ Afronding /vragen



A solid red hexagon is centered on a white background. Inside the hexagon, the word "Bedankt" is written in a white, bold, sans-serif font.

Bedankt