



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Functioneel Beheer scan

In principe zijn twee van onze aanpakken geschikt voor het uitvoeren van een snel evaluatieonderzoek:

1. BiSL-zelfevaluatie
2. Functioneel Beheerscan

Ad 1. BiSL-zelfevaluatie

Op basis van BiSL is er een BiSL-zelfevaluatie ontwikkeld, waar onze medewerkers een belangrijke bijdrage aan hebben geleverd. Bij deze zelfevaluatie voeren de medewerkers zelf de analyse van hun eigen afdeling uit, onder begeleiding van een consultant van The Lifecycle Company. De deelnemers aan het onderzoek beantwoorden aan de hand van een zelfevaluatieboek een uitgebreide set van stellingen. De antwoorden worden in groepsverband besproken en hieruit worden conclusies getrokken. De resultaten van de zelfevaluatie zijn een score van de volwassenheid van de functioneel-beheerprocessen, een inventarisatie van de interne sterke en zwakke punten en een interne actiepuntenlijst. Zie ook onze factsheet Zelfevaluatie.



Ad 2. Functioneel beheer scan

Op basis van BiSL wordt een functioneel beheerscan uitgevoerd door consultants van The Lifecycle Company. Aan de hand van een aantal interviews en analyse van relevante documenten worden in een kort tijdsbestek de processen van de beheerorganisatie doorgelicht. De resultaten van deze quick scan bestaan uit een beschrijving van de analyse, een inventarisatie van de sterke en zwakke punten en aanbevelingen ter verbetering van de situatie. In tegenstelling tot de zelfevaluatie vindt bij een FB-scan een analyse plaats die zich niet uitsluitend beperkt tot de eigen werkzaamheden binnen de afdelingen, maar kan ook naar de afdelingen in de context van de relevante omgeving (zoals IT, de gebruikersorganisatie en systeemeigenaren) worden gekeken.

Aspecten die bij de scan aan de orde komen zijn onder andere taakvolwassenheid, klanttevredenheid, klantgerichtheid en kwaliteit van de producten en diensten.



In de volgende tabel zijn de twee alternatieven nog eens naast elkaar geplaatst.



BiSL-zelfevaluatie	Functioneel Beheer scan
Zelfanalyse	Analyse door externe deskundigen
Betrokkenheid van volledige afdeling vereist	Interviews met beperkt aantal functionarissen
Basiskennis van een gemeenschappelijk referentiekader BiSL noodzakelijk bij alle deelnemers	Vragen op basis van BiSL worden door de consultants gesteld en getoetst
Uitsluitend focus op intern proces en interne actiepunten	Scope niet uitsluitend beperkt tot interne FB-afdeling, maar bevat ook relatie met IT-organisaties, gebruikersorganisatie en systeemeigenaren
Risico van blinde vlekken door bedrijfsblindheid	Geen last van bedrijfsblinde vlekken, maar kritische analyse
Hogere acceptatiegraad: het is het eigen beeld	Risico van lagere acceptatie: het is het beeld van externen ¹

Mogelijk is al een aantal knelpunten bekend en benoemd. In dat geval raden wij uitvoering van een Functioneel beheerscan aan. Als dat niet zo is, dan kunnen zowel de zelfevaluatie als de beheerscan nuttig zijn.

In de Beheerscan vinden de volgende activiteiten plaats:

- documentstudie
- 360 graden interviews

Documentstudie

De documentstudie wordt beperkt tot het hoognodige. Doorgaans gaat dit in een à twee dagen. De documentstudie vindt plaats deels voorafgaand en indien nodig parallel aan de interview ronde. Te denken valt aan: inrichtingsdocumentatie, procesbeschrijvingen, voorbeelden van plannen van aanpak, architectuurdocumenten, informatieplan, serviceafspraken, rapportages.

360 graden interviews

De functioneel beheerders zijn onderdeel van een groter geheel: ze vertegenwoordigen en ondersteunen de eindgebruikers, ze zijn opdrachtgever en acceptant van de IT-organisatie, ze werken in opdracht van management en directie en ze werken in hun eigen directe werkverband.

Om een goed beeld te krijgen van hun functioneren is het daarom noodzakelijk om met al deze partijen minimaal een aantal interviews te houden.

Deze interviews vinden plaats op basis van **standaard (voor-gestructureerde) vragenlijsten** die speciaal voor dit doel zijn ontwikkeld op basis van het BiSL-model, maar wel **gericht op de reële situatie** van de betrokken organisatie. De vragenlijsten spelen dus een rol op de achtergrond, maar zullen in de gesprekken geheel niet of slechts terzijde aan de orde komen: ze zijn middel en geen doel.

Eenzijds wordt bepaald hoe het functioneel beheer momenteel georganiseerd is, hoe de beleving hiervan is bij de medewerkers en welke problemen gesignaleerd worden. Anderzijds wordt met behulp van de vragenlijsten een meer objectieve beoordeling van de kwaliteit (volledigheid en organisatie) van het functioneel beheer en informatiemanagement gegeven.

¹ We nemen maatregelen om dit risico te beperken: vertrouwelijkheid van de gesprekken, ruime ervaring, deskundigheid en betrokkenheid van de consultants bieden de medewerkers de kans om hun verhaal open en eerlijk te doen. Hiermee vormen de gesprekken een eerste stap in het verandertraject.



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Op basis van de verkregen inzichten worden verbeterpunten in kaart gebracht welke het startpunt vormen voor een verbetertraject. De gesprekken tijdens de functioneel beheer-scan dienen niet alleen om informatie te verzamelen, maar ook om communicatie binnen de afdeling op gang te brengen.

BiSL-processimulatie

Eventueel kan een BiSL-processimulatie worden ingezet als instrument in een functioneel-beheerscan. Doelgroep bestaat dan uit de eigen medewerkers. Deze processimulatie levert twee zaken op: inzicht in het eigen functioneren / de wijze waarop processen verlopen en bewustwording over de eigen rol in een groepsproces a la functioneel beheer. Een dergelijke sessie duurt ruim 1 dagdeel.

Eventueel vervolgtraject

Resultaat van de scan zal zijn: een aantal concrete verbeterpunten. In een vervolgtraject zouden deze punten samen met de opdrachtgever kunnen worden aangepakt. The Lifecycle Company kan onder andere ondersteuning bieden in de vorm van:

- training;
- aanreiken van voorbeelden (best practices), templates, checklists etc.;
- coaching van medewerkers en leidinggevenden.

Zoals eerder aangegeven streven wij naar korte behapbare vervolgstappen.

Onze ervaring

The Lifecycle Company een onafhankelijk adviesbureau. Wij zijn het expertise centrum op het gebied van functioneel, business informatiemanagement, applicatiemanagement en IV-governance. The Lifecycle Company is opgericht door de auteur van ASL en BiSL en enkele mensen die deze modellen en de bijbehorende theorie mede hebben vormgegeven op basis van praktijkervaring en praktische toepassingen. Thans is The Lifecycle Company het platform voor de auteurs en vakexperts op het gebied van ASL en BiSL.

Naast het uitvoeren van scans bestaat onze dienstverlening o.a. uit het ondersteunen van organisaties bij het inrichten en verbeteren van hun IV-processen, FB- en IM-uitvoering, IV-governance etc.

Meer weten?

René Sieders
06 29 52 58 41
rene.sieders@thelifecyclecompany.nl
The Lifecycle Company
Griftstraat 13
7311 MA Apeldoorn

www.thelifecyclecompany.nl