



## Het BiSL-model

*Een whitepaper van The Lifecycle Company*

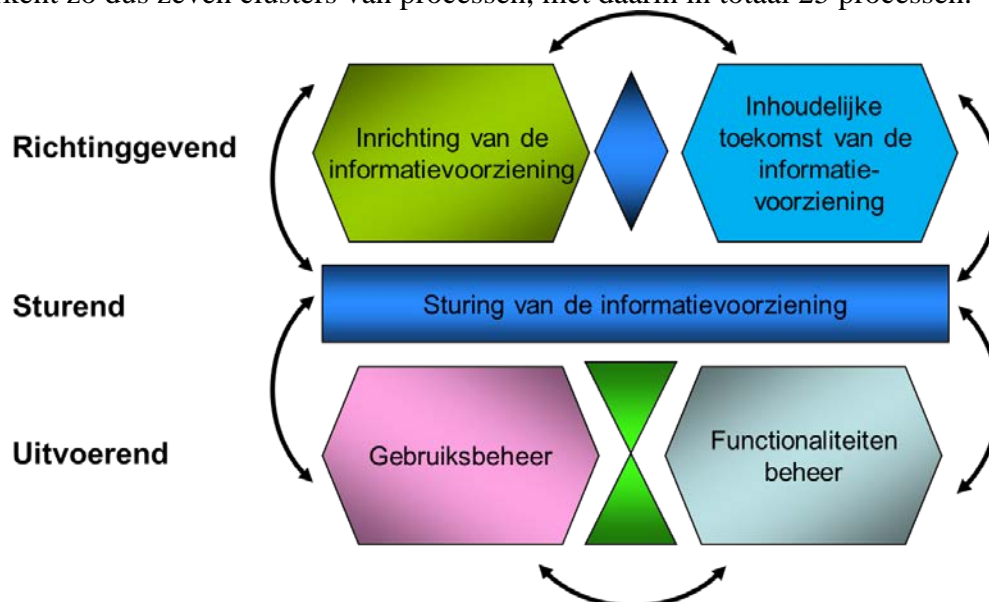
**Met dit whitepaper bieden we u een overzicht op hoofdlijnen van het BiSL-model. U vindt een overzicht van de processen en per proces een beknopte toelichting.**

Het BiSL-model is opgebouwd uit procesclusters waarbij drie niveaus worden onderkend:

- uitvoerend niveau: de processen die zich bezighouden met het dagelijks gebruik van de informatievoorziening en met het vormgeven en realiseren van veranderingen in de informatievoorziening;
- sturend niveau: de processen die zich bezig houden met kosten en opbrengsten, planningen, kwaliteit van de informatievoorziening en afspraken met de IT-leverancier;
- richtinggevend niveau: de processen waarmee bepaald wordt hoe de informatievoorziening er op lange termijn uit moet zien en hoe de sturing op de informatievoorziening moet worden georganiseerd.

Binnen deze drie niveaus zijn de verschillende processen geclusterd in zeven procesclusters. Drie clusters van processen op uitvoerend niveau, één op sturend niveau en wederom drie procesclusters op richtinggevend niveau.

BiSL onderkent zo dus zeven clusters van processen, met daarin in totaal 25 processen.



Figuur 1. BiSL globaal

De term richtinggevend wordt gebruikt omdat de procesclusters op dit niveau zich bezig houden met de vormgeving van het beleid ten aanzien van de informatievoorziening en de organisaties die daarbij betrokken zijn. Het woord richtinggevend wordt gebruikt als 'synoniem' voor strategisch,



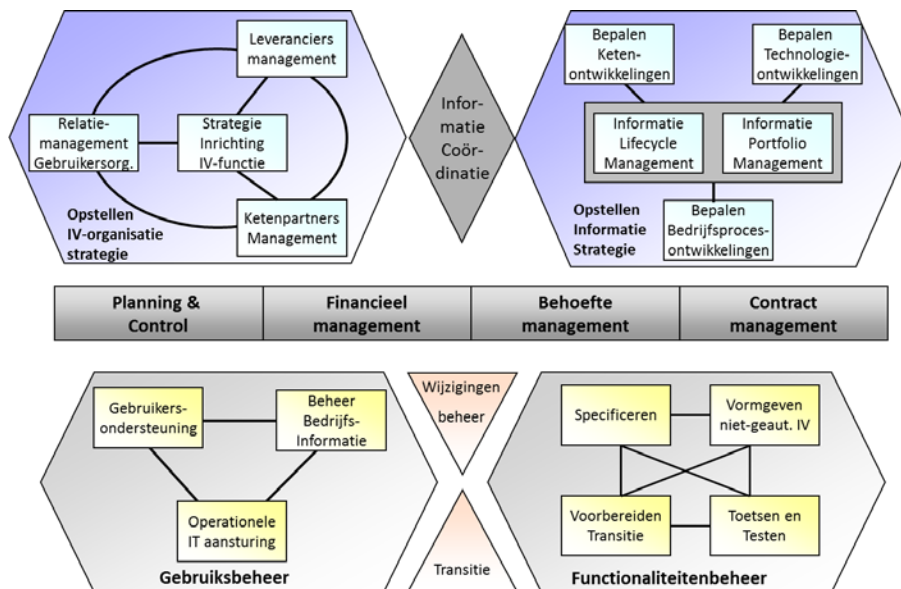
maar geeft ook aan dat deze processen meer een toekomstrichting aangeven dan een blind te volgen doel.

Deze clusters en niveaus vormen een keten, waarin communicatie in twee richtingen noodzakelijk is om te komen tot een optimale sturing. Richtinggevende processen zijn dus ook dienstbaar aan uitvoerende processen en gebruiken die als informatiebron (al dan niet via de sturende processen).

## Hoe ziet BiSL eruit?

In figuur 2 vindt u de 7 clusters en 25 processen en daarmee hebt u de volledige BiSL plaat in handen.

Om een beeld te krijgen van de processen van BiSL volgt nu een beschrijving van de clusters en de doelstellingen van de verschillende processen. Dit is slechts een beeld. Voor een echt goed beeld en een gedetailleerdere beschrijving wordt verwezen naar het frameworkboek of de managementguide.



Figuur 2. BiSL detail

We beginnen met het bespreken van de belangrijkste clusters: de processen van de dagelijkse uitvoering. Vanaf gebruiksbeheer via functionaliteitenbeheer en de 'coördinerende processen op uitvoerend niveau' gaan we daarna naar boven: naar de sturende processen en daarna naar de richtinggevende.

## Gebruiksbeheer

Het cluster 'Gebruiksbeheer' is het belangrijkste cluster binnen business informatiemanagement, aangezien deze als doel heeft om een optimale en continue ondersteuning van de bedrijfsprocessen te realiseren door een idem uitvoering van de informatievoorziening. Of simpel gezegd: gebruiksbeheer moet zorgen dat het gebruik en informatievoorziening adequaat blijft werken en dat gebruikers het goed gebruiken.

De processen binnen gebruiksbeheer richten zich op ondersteuning van de gebruikers in het gebruik van de informatievoorziening, operationele aansturing van de IT-leverancier en de bewaking van de operationele gegevenshuishouding.

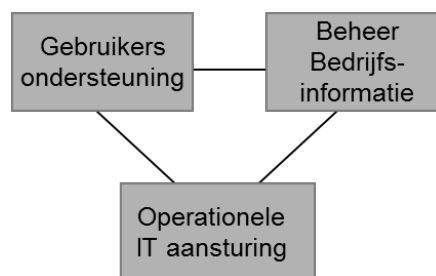


Centrale vraag bij gebruiksbeheer is:

*Wordt de operationele informatievoorziening goed gebruikt en goed aangestuurd?*

De processen zijn:

- Gebruiksondersteuning
- Beheer bedrijfsinformatie
- Operationele IT-aansturing



**Figuur 3. Gebruiksbeheer**

### *Gebruiksondersteuning*

Doelstelling van Gebruiksondersteuning is het ondersteunen, faciliteren en bijsturen van de gebruikers bij het gebruik van de informatievoorziening in de dagelijkse praktijk, opdat de gebruikers optimaal kunnen werken met de bestaande informatievoorziening.

### *Beheer bedrijfsinformatie*

Het proces Beheer bedrijfsinformatie richt zich op een correcte opzet en inhoud van de gegevens in de informatievoorziening (en dus ook informatiesystemen). Het gaat daarbij onder andere om beheer van centrale tabellen (stamgegevens), bewaking op een juiste hantering van het bedrijfsinformatiemodel, het treffen van maatregelen om de gegevenskwaliteit te garanderen en het verstrekken van ad-hoc gegevens en managementinformatie.

### *Operationele IT-aansturing*

Dit proces vormt de operationele aansturing van de IT-leverancier. Deze aansturing vindt plaats binnen de kaders zoals die vanuit processen op richtinggevend (mantelovereenkomsten) en sturend (contracten en SLA's) niveau worden gedefinieerd.

## **Functionaliteitenbeheer**

Het tweede cluster is het 'functionaliteitenbeheer'. Dit cluster heeft als doel om wijzigingen in de informatievoorziening vorm te geven en te (laten) realiseren.

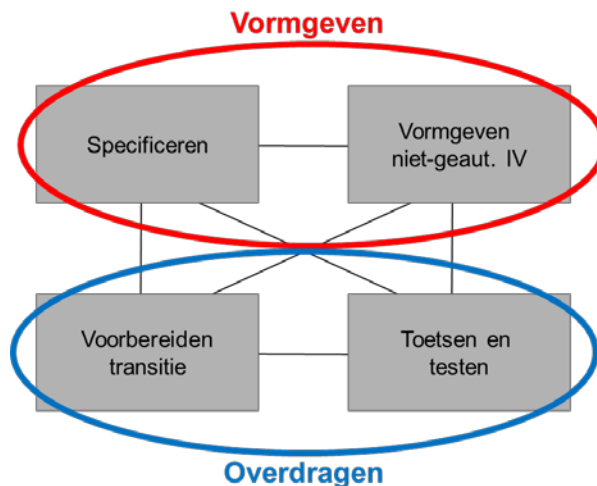
Centrale vraag bij functionaliteitenbeheer is:

*Hoe gaat de gewijzigde informatievoorziening er uit zien?*



De processen in dit cluster zijn:

- Specificeren
- Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening
- Toetsen en testen
- Voorbereiden transitie



Figuur 4. Functionaliteitenbeheer

### *Specificeren*

De doelstelling van het proces specificeren is het vertalen van door wijzigingenbeheer aangegeven gewenste veranderingen in functionaliteit naar inhoudelijke en niet inhoudelijke oplossingsrichtingen en het vastleggen hiervan richting de geautomatiseerde informatievoorziening.

### *Vormgeven niet-geautomatiseerde Informatievoorziening*

Het proces 'vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening' is gericht op het vervaardigen en onderhouden van de relevante documentatie voor het gebruik en het business informatie management van het informatiesysteem (procedures, werkinstructies, handleidingen, e.d.).

### *Toetsen en testen*

De doelstelling van het proces toetsen en testen is het zorgdragen dat de gewenste verandering op een vlekkeloze wijze in de organisatie wordt doorgevoerd en dat de gebruikte instrumenten, hulpmiddelen en andere ondersteuningsvormen correct zijn en correct werken. Het meest bekende onderdeel hierin is de acceptatietest.

### *Voorbereiden transitie (implementatie)*

Het proces 'voorbereiden transitie' (implementeren) draagt zorg voor een probleemloze ingebruikname van de nieuwe en/of gewijzigde functionaliteit door het invullen van alle benodigde randvoorwaarden, zodanig dat de gewenste verandering hierna probleemloos geëffectueerd kan worden.



## **Verbindende processen op uitvoerend niveau**

Dit cluster verbindt functionaliteitenbeheer en gebruikersbeheer.

Het doel van de processen binnen dit cluster is besluitvorming over welke veranderingen in de informatievoorziening moeten worden aangebracht en het feitelijk doorvoeren binnen de gebruikersorganisatie van de verandering in de informatievoorziening.

Centrale vraag bij de verbindende processen op uitvoerend niveau:

*Waarom en wanneer veranderen we de informatievoorziening?*

De processen in dit cluster zijn:

- Wijzigingenbeheer
- Transitie

### *Wijzigingenbeheer*

Het proces wijzigingenbeheer heeft als doel te komen tot de juiste besluiten over het aanbrengen van wijzigingen of vernieuwingen in de informatievoorziening. Hiertoe omvat wijzigingenbeheer een mechanisme voor het inventariseren, evalueren, prioriteren en ten uitvoer brengen van wijzigingen in de informatievoorziening.

### *Transitie*

Het proces transitie is gericht op daadwerkelijke effectuering voor de eindgebruikers van de verandering die tot dan toe is voorbereid binnen de processen van functionaliteitenbeheer en de achterliggende activiteiten van de IT-leverancier. Transitie vormt het regiemechanisme op het in gebruik nemen van aangebrachte wijzigingen of vernieuwingen.

## **Sturende processen**

Overkoepelend boven de uitvoerende processen bevinden zich de sturende processen. Deze vormen de verbinding tussen het richtinggevend niveau en de uitvoerende processen.

De processen op sturend niveau verzorgen een integrale sturing van de informatievoorziening. De diverse zakelijke aspecten, zoals contracten, business cases, vinden hier hun plek.

Centrale vraag bij de sturende processen is:

*Hoe sturen we de informatievoorziening?*

De processen in dit cluster zijn:

- Planning en control;
- Financieel management;
- Behoeftemanagement;
- Contractmanagement.



# The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Planning & Control	Financieel Management	Behoeft Management	Contract Management
--------------------------	--------------------------	-----------------------	------------------------

Figuur 5. Sturende processen

## *Financieel management*

Financieel management kent als doel het maken, onderhouden en bewaken van een vanuit financieel en bedrijfsmatig perspectief kosteneffectieve informatievoorziening en een kosteneffectieve inzet van (geautomatiseerde) IT-middelen voor ondersteuning en uitvoering van de bedrijfsprocessen van de organisatie.

## *Planning & control*

Het proces 'planning & control' heeft als doel het plannen, bewaken en bijsturen van de activiteiten van de organisatie die te maken hebben met het verzorgen van de informatievoorziening, zodat noodzakelijke inzet van informatievoorziening in de organisatie op tijd gerealiseerd wordt met een optimale inzet van capaciteit.

## *Behoeftemanagement*

Behoeftemanagement heeft als doel het zorgdragen dat de bedrijfsprocessen van een organisatie ondersteund of ingevuld worden door een goede informatievoorziening en business informatie managementorganisatie. Tevens is behoeftemanagement er voor verantwoordelijk dat bestaande en nieuwe behoeften binnen het bedrijfsproces hieromtrent worden onderkend en dat hierover besluitvorming plaatsvindt.

## *Contractmanagement*

Contractmanagement is verantwoordelijk voor het maken van goede en adequate afspraken ten aanzien van de geautomatiseerde informatievoorziening en de dienstverlening door de IT-leverancier, alsmede voor het bewaken van deze afspraken en zo nodig verbeteren.

## **Opstellen informatiestrategie**

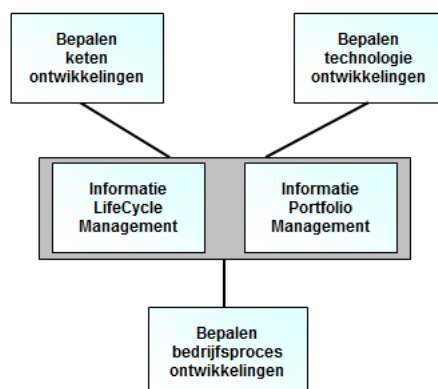
Het doel van de processen binnen het cluster Opstellen informatiestrategie is het vertalen van ontwikkelingen in de bedrijfsprocessen, de omgeving van de organisatie en de technologie naar een visie op de inhoud van de informatievoorziening in de toekomst.

Centrale vraag bij de processen binnen opstellen informatiestrategie is:

*Hoe gaat de informatievoorziening er op (middel)lange termijn uitzien?*

De processen in dit cluster zijn:

- bepalen ketenontwikkelingen;
- bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen;
- bepalen technologieontwikkelingen;
- informatie lifecycle management;
- informatie portfoliomanagement.



Figuur 6. Opstellen informatiestrategie

### *Bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen*

Dit proces brengt de ontwikkelingen in kaart die zich op langere termijn voordoen binnen de organisatie en de bedrijfsprocessen. Hierbij moet gedacht worden aan wijzigingen op het gebied van financiën, producten die gevoerd worden, procesinrichting, personele invulling en dergelijke.

### *Bepalen ketenontwikkelingen*

Binnen bepalen ketenontwikkelingen is de focus gericht op informatievoorziening over meerdere organisaties heen en op de informatie-uitwisseling met andere organisaties. Beoordeeld wordt welke gevolgen voor de eigen informatievoorziening voortkomen uit ontwikkelingen op het terrein van de uitwisseling met andere organisaties en wijzigingen binnen de informatievoorziening binnen de ketenpartners.

### *Bepalen technologieontwikkelingen*

Het proces bepalen technologieontwikkelingen bepaalt of zich technologische ontwikkelingen voordoen die vanuit bedrijfsperspectief impact kunnen hebben op de organisatie en de informatievoorziening.

### *Informatie lifecycle management*

Doelstelling van het proces informatie lifecycle management is het opstellen van een strategie voor de informatievoorziening. Voor de onderkende informatiedomeinen (vaak zijn deze gekoppeld aan bedrijfsprocessen) wordt vastgesteld wat voor de toekomst de mogelijkheden zijn voor beheer, onderhoud en vernieuwing en waaraan behoefte bestaat.

### *Informatie portfolio management*

Het proces informatie portfoliomanagement draagt zorg voor een overkoepelende afstemming en de uniformiteit over het geheel van de informatievoorziening binnen de gehele organisatie.

## **Opstellen IV-organisatiestrategie**

De processen binnen dit cluster richten zich op het afstemmen van communicatie, sturing, structurering en werkwijze over alle partijen die betrokken zijn bij de besluitvorming over de informatievoorziening.

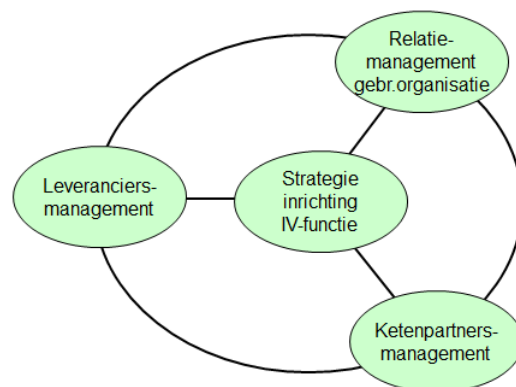


Centrale vraag bij de processen binnen opstellen IV-organisatiestrategie is:

*Hoe wordt de sturing van de informatievoorziening georganiseerd?*

Processen zijn

- leveranciersmanagement;
- ketenpartnersmanagement;
- relatiemanagement gebruikersorganisatie;
- strategie inrichting IV-functie.



**Figuur 7. Opstellen IV-organisatiestrategie**

### *Ketenpartnersmanagement*

Informatie-uitwisseling tussen organisaties is vaak een absolute voorwaarde voor die organisaties. Ketenpartnersmanagement maakt het mogelijk dat tussen verschillende organisaties informatie-uitwisseling plaatsvindt. Om deze uitwisseling mogelijk te maken worden samenwerkingsgebieden op het gebied van informatievoorziening gedefinieerd en ook onderhouden.

### *Relatiemanagement gebruikersorganisatie*

Het doel van het proces relatiemanagement gebruikersorganisatie is het vormgeven en bewaken van de consistentie, de samenhang en communicatie tussen de IV-functie en de gebruikersorganisatie.

### *Leveranciersmanagement*

Binnen het proces leveranciersmanagement wordt bepaald welke IT-leveranciers het meest geschikt zijn om de voor de informatievoorziening benodigde middelen en kennis in te brengen.

### *Strategie inrichting IV-functie*

Het doel van het proces strategie inrichting IV-functie is het vormgeven van de gewenste inrichting van de functie die de informatievoorziening regelt binnen de organisatie. Bij het vormgeven wordt aandacht besteed aan de organisatievorm, verantwoordelijkheden, uitvoering en samenwerking tussen de verschillende organisatieonderdelen die betrokken zijn bij business informatiemanagement.





**The lifecycle company**

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

### **Verbindende processen op richtinggevend niveau**

Het doel van de verbindende processen op richtinggevend niveau is het realiseren van afstemming tussen alle partijen en alle plannen op de diverse deelgebieden van de informatievoorziening.

Centrale vraag bij dit procescluster is:

*Hoe stemmen we gezamenlijk informatiebeleid en organisatie met elkaar af?*

Binnen dit cluster is er maar één proces en dat heeft de naam 'Informatie coördinatie'.

Het proces informatiecoördinatie begeleidt bij het realiseren van samenhang en bewaakt deze samenhang tussen al de verschillende plannen voor de informatievoorziening die door de verschillende bij de informatievoorziening betrokken partijen worden opgesteld. Op de verschillende niveaus binnen business informatie management en de business organisatie worden allerlei plannen opgesteld die direct of indirect de informatievoorziening raken.

The Lifecycle Company bestaat uit een netwerk van gelijkgezinden, allen met een ruime ervaring en expertise in advisering en inrichting van IT-regie, business informatiemanagement (functioneel beheer en informatiemanagement) en applicatiemanagement (applicatiebeheer en -onderhoud).

Wij zijn het expertisecentrum voor BiSL en ASL, de control frameworks voor business informatiemanagement en applicatiemanagement.

Meer informatie?

Mail ons op [info@thelifecyclecompany.nl](mailto:info@thelifecyclecompany.nl)