



Business Informatiemanagement en de rol van key-users

Een whitepaper van The Lifecycle Company

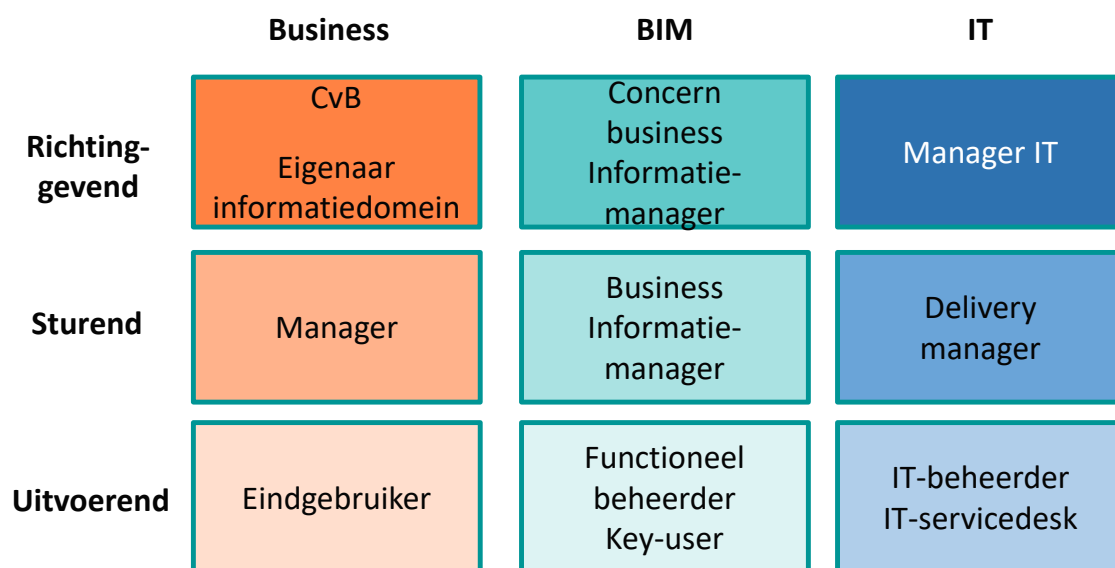
Met dit whitepaper bieden we u inzicht in het belang en het takenpakket van key-users.

In het domein van Business informatiemanagement zijn in de praktijk taken en activiteiten vaak gebundeld in rollen binnen de organisatie. Het BiSL-boek beschrijft alleen het "wat" van deze activiteiten: wat moet je doen om de informatievoorziening zo goed mogelijk te beheren en onderhouden. Het doet geen uitspraken over het "hoe", dus ook niet over de inhoud van de rollen.

In dit document treft u een beschrijving aan over het "hoe" en wel specifiek over de rol van key-users.

Het aandachtsgebied van business informatiemanagement is binnen BiSL opgedeeld in drie lagen van processen: uitvoerend, sturend en richtinggevend. In veel organisaties worden de uitvoerende processen uitgevoerd door Functioneel beheerders, terwijl de richtinggevende processen vaak bij een eenheid "informatiemanagement" dan wel bij informatimanagers en bij een CIO (Chief Information Officer) zijn belegd. Voor de sturende laag geldt dat dit vaak wat minder duidelijk is: doorgaans zijn de activiteiten deels belegd bij een teamleider functioneel beheer (met name Planning en Control), deels bij Informatiemanagement/een informatimanager (met name Behoeftemanagement) en vaak ook deels bij een afdeling Inkoop (contractmanagement), maar: er zijn hierop vele varianten.

Maar hoe zit het nu met key-users? Die zitten toch in de business? Ja, maar ook zij maken deel uit van het domein Business Informatiemanagement. Dat wil zeggen: voor waar het key-user-taken betreft. Voor hun uitvoerende business-taken zitten zij in het business-domein (en dan noemen we ze vanuit business informatiemanagement en IT weer gewoon "gebruikers"). In figuur 1 staat een voorbeeld van de afbeelding van rollen in het negenvlakmodel. De key-user is in dit voorbeeld gepositioneerd in de midden-kolom, die overeenkomt met het BIM-domein, samen met de functioneel beheerder, en de eindgebruiker in de linker-kolom.



Figuur 1 Rollen van een voorbeeldorganisatie afgebeeld in het negenvlakmodel.

De term key-user is geen beschermd, gedefinieerd of algemeen aanvaard begrip. De termen "kernegebruiker", "superuser" en "gebruikersvertegenwoordiger" worden ook wel gebruikt. Doorgaans is het iemand die als hoofdverantwoordelijkheid taken heeft in het primaire bedrijfsproces (zoals onderzoeker, behandelaar, verpleegkundige, magazijnbeheerder, inspecteur, docent) of in bedrijfsvoeringprocessen (zoals HR-medewerker of administratief medewerker).

Vanuit de IT/IV-kant betitelen we zo iemand als een (eind-)gebruiker. Maar daarnaast is het de persoon binnen zijn/haar organisatieonderdeel of team die meer dan de collega's affiniteit heeft met de informatievoorziening en de applicaties (systemen, pakketten). Voor iedereen is dit heel prettig, want key-users zijn vaak in hun organisatieonderdeel het eerste aanspreekpunt, de vraagbaak voor de collega's, het aanspreekpunt voor problemen of ideeën op het gebied van de informatievoorziening: de collega die weet hoe het werkt. Maar ook voor de IT-afdeling en voor business informatiemanagement/functioneel beheer is het fijn, want ook zij zoeken vaak een (inhoudelijk) aanspreekpunt binnen de business. Met name voor de functioneel beheerder is het binnen de gebruikersgroep het eerste aanspreekpunt

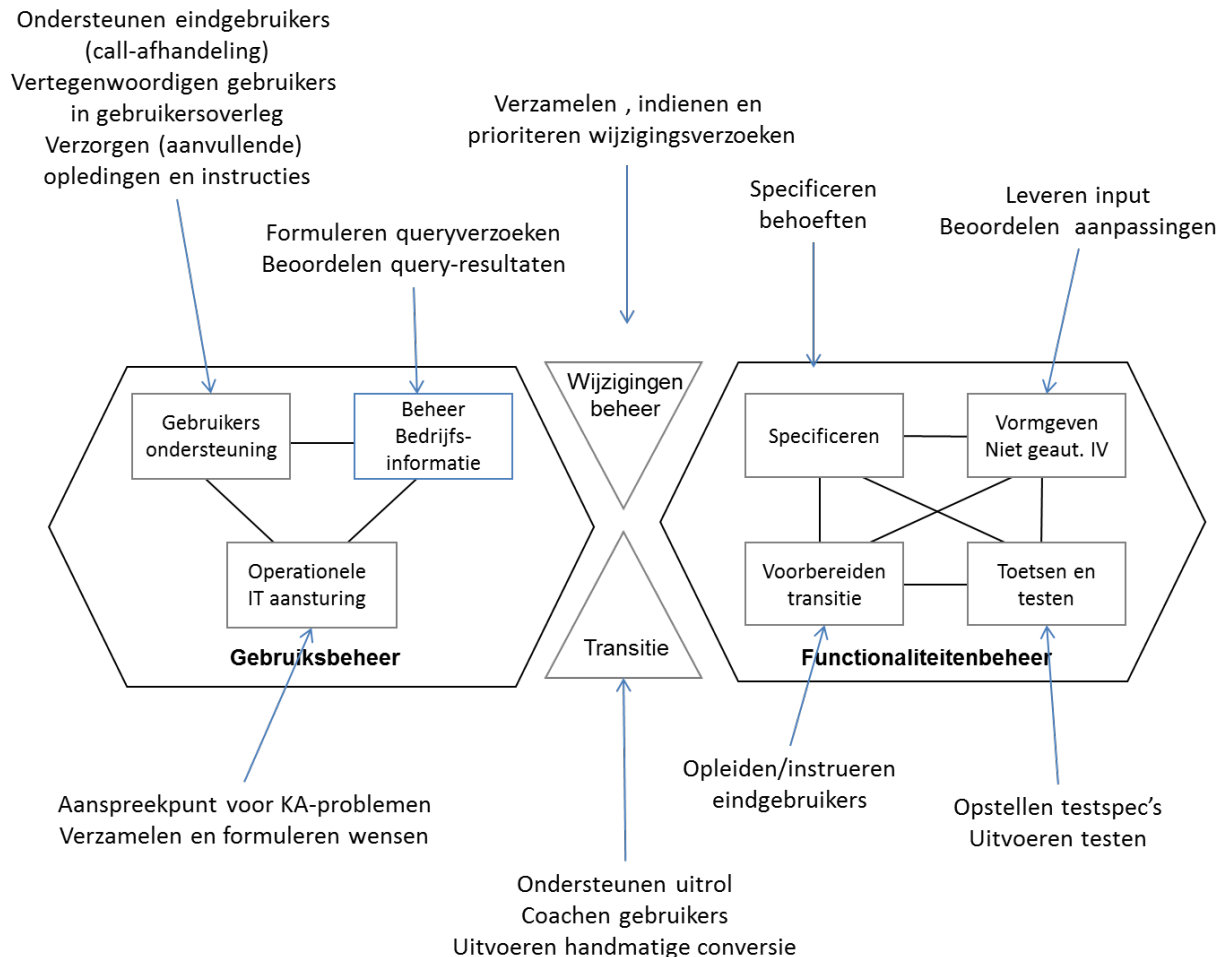
In feite verricht een kernegebruiker taken op het gebied van business informatiemanagement en zouden we hem/haar een functioneel beheerder kunnen noemen, hoewel slechts voor een zeer beperkt deel van de tijd/werkweek. Zo'n 80-95% van het werk wordt besteedt aan taken binnen het bedrijfs-(voerings)proces en de overige 5-20% aan functioneel beheertaken.

Specifieke taken van de kernegebruiker zijn vaak:

- eerste vraagbaak van de afdeling en opleider van nieuwe medewerkers: wegwijs maken in de applicatie (het pakket);
- opstellen en indienen van wijzigings- of serviceverzoeken (opdrachten voor de interne IT-organisatie of een externe leverancier) of melden van fouten of problemen (incidenten/meldingen/calls);
- deelnemen aan gebruikers-overleggen en aan acceptatietesten.



Maar het kan om meer activiteiten gaan. Afgebeeld in het BiSL-model kan dit alle uitvoerende processen betreffen. Zie figuur 2.



Figuur 2: Mogelijke taken van een key-user geprojecteerd in het BiSL-model

Let op: het takenpakket is figuur 2 is slechts een voorbeeld. Het echte takenpakket varieert per organisatie.

Soms wordt de kerngebruiker als een formele rol gezien, maar vaak is het een activiteit die iemand er bij heeft. Dat wil nog wel eens lastig zijn, omdat diegene dan in de knel komt met de te besteden tijd: de leidinggevende stelt geen tijd beschikbaar, maar de collega's doen wel een beroep op inzet. Voor een functioneel beheerder zijn de key-users van onschatbare waarde. Veelal zitten de functioneel beheerders op hun eigen werkplek buiten de gebruikersafdelingen. Ze weten dan niet direct en snel wat er speelt. De key-users vormen dan als het ware hun ogen en oren. Voor een functioneel beheerder is het vaak ook lastig om vertegenwoordigers te vinden voor het gebruikersoverleg die voldoende binding hebben met "de achterban" of om testers te vinden voor de gebruikers acceptatietest. De key-users zijn hiervoor de aangewezen personen. Bovendien kunnen key-users de meest voorkomende vragen en problemen op de afdeling afvangen, dus een goede key-user zorgt voor ontlasting van de functioneel beheerder.



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Dit betekent dat de functioneel beheerders de key-users moeten "koesteren" en ondersteunen. Dit kan door hen te betrekken bij wat er speelt en door ze bijvoorbeeld mee te nemen in trainingen. Maar ook door hen een actieve rol te geven in het gebruikersoverleg, in testtrajecten et cetera. En door hen als eerste te informeren over wat er speelt en belangrijk is.

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 & informatiemanagement) en applicatiemanagement (applicatiebeheer & 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