



Functioneel Applicatie Beheer

Functioneel Applicatie Beheer

Goed functioneel beheer werkt als smeeroilie voor uw organisatie en zorgt voor een optimale aansluiting van de informatievoorziening op de primaire en secundaire bedrijfsprocessen. Naast de aanname en afhandeling van eerste lijn incidenten behoren activiteiten als het ondersteunen van eindgebruikers, het schrijven en onderhouden van handleidingen, het samen met de gebruikers opstellen van functionele ontwerpen en acceptatiecriteria, het adviseren van het management op het gebied van it en het deelnemen in it-projecten tot de dagelijkse werkzaamheden van de functioneel beheerder.

Applicatiebeheerders zijn moeilijk te vinden en nog moeilijker aan uw organisatie te binden. Dus is het logisch dat u zich afvraagt hoe u zorgt voor continuïteit en behoud van applicatiekennis, zeker nu het verandertempo in de ICT steeds hoger wordt en complexiteit van de onderlinge gegevensstromen van applicaties toeneemt. Daarnaast is het maar de vraag of uw organisatie voldoende tijd en aandacht heeft voor deze ondersteunende taken: applicatiebeheer is essentieel voor uw organisatie, en het is niet uw core business. Dit is tevens de reden waarom veel collega-gemeenten hebben gekozen voor het uitbesteden van hun ICT in de vorm van een hostingovereenkomst.

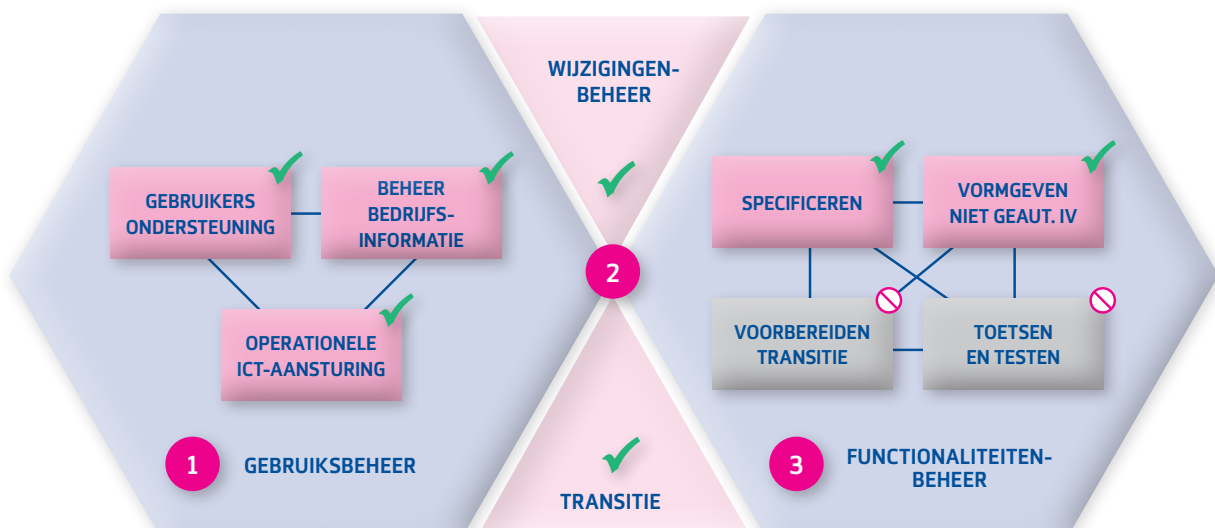
Uitbesteden Functioneel Applicatie Beheer

PinkRocade Local Government biedt u de mogelijkheid om het functioneel applicatiebeheer op Middelen en/of Innen uit te laten voeren door specialisten van PinkRocade Local Government. Het uitbesteden van applicatiebeheer is een kwestie van vertrouwen. U wilt continuïteit, lagere kosten, goede service en een partij die het vertrouwen waard is. Het gaat tenslotte om het ondersteunen van uw organisatie. Daarnaast worden onze applicaties steeds vaker gezien als instrument om kosten te besparen bij de uitvoering van de taken. Onze functioneel beheerders maken optimaal gebruik van de beschikbare mogelijkheden van uw applicatie. Hierdoor neemt de administratieve lastendruk af en het werkplezier toe in de gebruikersorganisatie. Het doel van de functioneel beheerder is dat werk verdampt met als uiteindelijk doel 'administreren met het licht uit'.

Binnen de dienst Functioneel Applicatie Beheer heeft PinkRocade een drietal modules opgenomen: Gebruikersbeheer, Wijzigingenbeheer en Functionaliteitenbeheer. Deze modules zijn gebaseerd op het framework van Business Information Services Library (BiSL). BiSL biedt een kapstok om het werk, de processen en activiteiten van functioneel beheer, te organiseren.

In onderstaand overzicht worden de drie modules en de onderliggende activiteiten schematisch weergegeven.

Uitvoerend Functioneel Applicatie Beheer



Module Gebruiksbeheer

De processen binnen de module gebruiksbeheer richten zich op de ondersteuning van de dagelijkse gebruikers in het gebruik van de applicaties, de operationele aansturing van de ICT-leveranciers (dus ook collega-leveranciers bij het realiseren van koppelingen) en de bewaking van de operationele gegevenshuishouding.

Centrale vraag bij gebruiksbeheer: wordt de operationele informatievoorziening van CiVision Middelen/Innen goed gebruikt en goed aangestuurd?

Voor de module Gebruikersbeheer gelden de volgende taken en verantwoordelijkheden voor de functioneel beheerder:

- Incident management:
 - Verantwoordelijk voor de registratie en oplossing van incidenten al dan niet met ondersteuning van bijvoorbeeld informatiemanagement of technisch beheer .
 - Volgt de voortgang van uitstaande incidenten en koppelt de status terug aan de aanmelder .
 - Is verantwoordelijk voor regelmatige rapportages over incidenten en andere geleverde diensten.
- Opzetten en toewijzen van rapporten, menu's en gebruikersrechten (autorisatiebeheer);
- Beheer van stuurgegevens (inrichtingsparameters), uitvoering van jaarwerk binnen de applicatie;
- Contact onderhouden met een diversiteit van leveranciers (bijvoorbeeld irt koppelingen met CiVision Middelen en/of CiVision Innen) en specialisten enerzijds en gebruikers anderzijds;
- Verwerken van adhoc informatie verzoeken bijvoorbeeld op het gebied van management- en stuurinformatie.



Module Wijzigingenbeheer

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

Centrale vraag bij wijzigingenbeheer: waarom en hoe veranderen we de informatievoorziening?

Voor de module Wijzigingenbeheer gelden de volgende taken en verantwoordelijkheden voor de functioneel beheerder:

- Onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten gericht op het optimaal benutten van de applicaties CiVision Middelen en/of CiVision Innen;
- Beheren en administreren van wijzigingsverzoeken voortkomend uit wensen van de gebruikersorganisatie of wetswijzigingen.
- Vaststellen impact van wijzigingsverzoeken voor de bedrijfsprocessen, de systemen en de administratieve organisatie.
- Prioriteren wijzigingsverzoeken;
- Regelmatig rapporteren over de geïnventariseerde, onder handen zijnde en doorgevoerde wijzigingsverzoeken.
- Communicatie over gewijzigde of nieuwe werking functionaliteit naar de eindgebruikers

Module Functionaliteitenbeheer

De processen in het cluster functionaliteitenbeheer hebben tot doel om wijzigingen in de informatievoorziening vorm te geven en te (laten) realiseren.

Centrale vraag bij functionaliteitenbeheer: hoe gaat de gewijzigde informatievoorziening er uit zien?

Voor de module Functionaliteitenbeheer gelden de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Identificeren, diagnosticeren en registreren van de hoofdoorzaken van incidenten, om herhaling van deze verstoringen te voorkomen;
- Identificeren (potentiële) problemen en deze kenbaar maken bij het management.
- Onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten gericht op het optimaal benutten van applicaties.
- Opstellen functionele specificaties (requirements) voor de applicaties CiVision Middelen en/of CiVision Inn en de administratieve organisatie.
- Opstellen gebruikershandleidingen en procesbeschrijvingen
- Vrijgeven van gewijzigde (onderdelen van) informatievoorzieningen, zoals applicaties, gebruikershandleiding en procesbeschrijvingen.
- Deelnemen aan project- en werkgroepen:
 - Leveren specialistische ondersteuning in projecten;
 - Aangeven implicaties, beperkingen en verbeteringen en deze omzetten in voorstellen;
 - Adviseren over kostenconsequenties en tijdlijnen.

De modules 'Voorbereiden transitie' en 'Toetsen en testen' van het cluster Functionaliteitenbeheer maken geen onderdeel uit van de dienst. Wel kunnen deze modules afgenomen worden als aanvulling op de standaard dienst. Onderstaande taken en verantwoordelijkheden kunnen toegevoegd worden:

- (Laten) opstellen acceptatietestplan en uitvoeren en begeleiden acceptatietest.
- (Laten) opstellen implementatieplan voor het invoeren van gewijzigde (onderdelen van) informatievoorzieningen.

Waarom functioneel beheer uitbesteden aan PinkRoccade?

Met het uitbesteden van het Functioneel Applicatie Beheer kunt u de kwaliteit van het gebruik van de applicatie verhogen en uw kwetsbaarheid verlagen. Het uitbesteden van Functioneel Applicatie Beheer biedt u concreet de volgende voordelen:

- U haalt op deze wijze expertise in huis die nooit op dat niveau voortdurend in de eigen organisatie beschikbaar is;
- U heeft een vast aanspreekpunt (uw functioneel beheerder) die bekend is met uw situatie;
- U heeft indirect toegang tot de nieuwste tools en diensten van PinkRoccade;
- Uw functioneel beheerder beantwoordt uw vragen zonder dat daar direct incidentele kosten aan verbonden zijn;
- De functioneel beheerder benadert u proactief als er iets gedaan moet worden c.q. opgeschoond moet worden ten bate van de gestelde doelstellingen (vastgelegd in de DVO);

U ontvangt maandelijks een rapportage over de geleverde diensten. Dit maakt het mogelijk om adequaat sturing te geven op het proces.



Integrale bedrijfsvoering

Nederlandse gemeenten moeten de komende jaren fors bezuinigen en meer complexe taken gaan uitvoeren. Tegelijkertijd worden de eisen voor dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen steeds hoger. Herschikking van taken en nieuwe inrichting van de ondersteunende processen zijn onvermijdelijk. Een integrale bedrijfsvoering biedt uitkomst. Daarmee kunnen gemeenten namelijk de kosten voor bedrijfsvoering naar beneden brengen en de dienstverlening aan interne en externe klanten verbeteren.



Voor meer informatie:

PinkRoccade Local Government

Meerendonkweg 35

5216 TZ 's-Hertogenbosch

info.prlg@pinkroccade.nl

www.pinkroccadelocalgovernment.nl