

Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf (*structuur niet wijzigen*)

Afstudeerblok: 2012-1.1 (start uiterlijk 6 februari 2012)

Startdatum uitvoering afstudeeropdracht: 1 februari 2010

Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster: 1 juni 2012

Studentnummer: 07085303
Achternaam: Vinkoert
Voorletters: E.M
Roepnaam: Elisa
Adres: Dr. Jan Schoutenlaan 248
Postcode: 3145 SZ
Woonplaats: Maassluis
Telefoonnummer: 010 5911176
Mobiel nummer: 0624734979
Privé emailadres: e.vinkoert@gmail.com

Opleiding: Bedrijfskundige Informatica
Locatie: Den Haag
Variant: Voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: Mevr. R. Veldman
Naam begeleidend examiner: De heer Bogels
Naam tweede examiner: De heer Elschot

Naam bedrijf: Amsio BV
Afdeling bedrijf: Managed sales en admin, Managed support en beheer
Bezoekadres bedrijf: Noordzee 10/D
Postcode bezoekadres: 3144 DB
Postbusnummer: Postbus 197
Postcode postbusnummer: 3140 AD
Plaats: Maassluis
Telefoon bedrijf: 0105931130 (=telefoonnr van Amsio BV)
Telefax bedrijf: 010 5902352
Internetsite bedrijf: www.argeweb.nl / www.argewebmanaged.nl

Achternaam opdrachtgever: dhr Mosterd
Voorletters opdrachtgever: H.
Titulatuur opdrachtgever:
Functie opdrachtgever: Directeur
Doorkiesnummer opdrachtgever: 0105993307
Email opdrachtgever: H.Mosterd@argewebmanaged.nl

Achternaam bedrijfsmentor: mw Brouwer
Voorletters bedrijfsmentor: M.
Titulatuur bedrijfsmentor:
Functie bedrijfsmentor: Kwaliteitsmanager en hoofd service desk
Doorkiesnummer bedrijfsmentor: 010 5904015, direct = 0105993308
Email bedrijfsmentor: m.brouwer@argeweb.nl

Doorkiesnummer afstudeerder:
Functie afstudeerder (deeltijd/duaal): onderzoeker

Titel afstudeeropdracht:

Optimaliseren van bedrijfsprocessen en de daar bijhorende IT binnen Amsio BV

Opdrachtomschrijving

1. Bedrijf

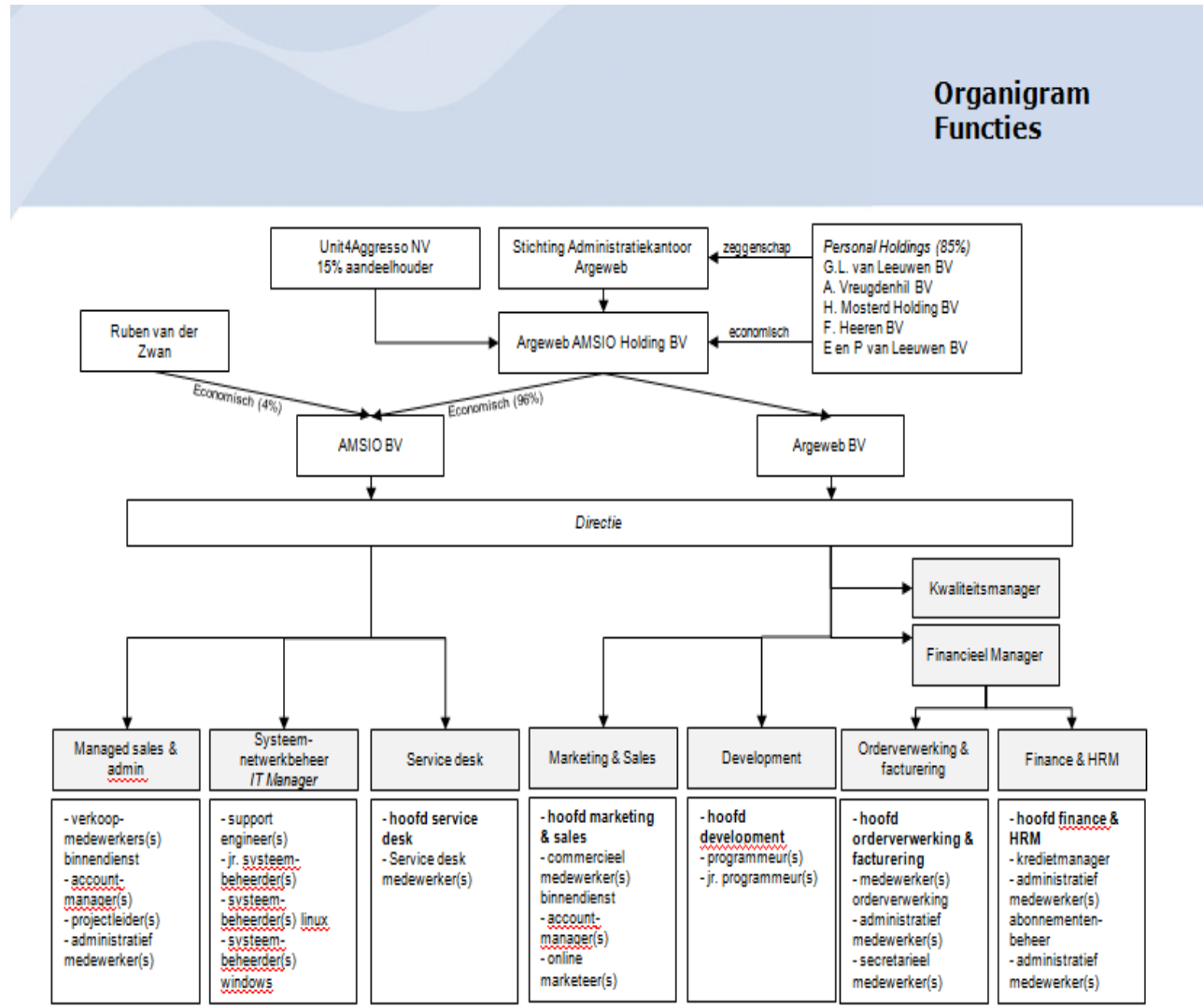
Argeweb is ontstaan in het jaar 2000 en gevestigd in Maassluis. De naam Argeweb is afgeleid van de namen Gerben van Leeuwen en Arnout Vreugdenhil, de oprichters en twee van de vijf aandeelhouders van het bedrijf. Na de oprichting van het bedrijf, is Argeweb begonnen met het realiseren van websites voor particulieren en midden en klein bedrijven, met het realiseren van websites is het bedrijf inmiddels gestopt. Argeweb biedt nu verschillende diensten, denk hierbij aan: het registreren van domeinnamen, het aanbieden van webhostingpakketten en verschillende emaildiensten tot aan volledige managed hosting; (managed hosting is het beschikbaar stellen van een website of een applicatie op het internet waarbij het beheer is uitbesteed).

Op 1 januari 2011 heeft er een verandering plaatsgevonden. Door de groei die Argeweb heeft meegemaakt en de uitbreiding van aangeboden diensten, is er door het bedrijf geconstateerd dat de klanten die domeinnamen, hosting of e-maildiensten afnemen andere behoeftes hebben dan klanten die de volledige netwerkbeheer uit handen geven. Argeweb is daarom gesplitst in drie besloten vennootschappen, te noemen: Argeweb AMSIO Holding BV, Argeweb BV en AMSIO BV.

Hieronder is het organigram van Argeweb afgebeeld, om een beter beeld te krijgen hoe de organisatie is ingericht.

Organigram

Organigram Functies



De organisatie bestaat uit negenendertig medewerkers: zestien medewerkers zijn werkzaam bij Argeweb, elf medewerkers zijn werkzaam binnen AMSIO. Overige medewerkers zijn werkzaam binnen Argeweb AMSIO Holding, hieronder vallen ook de aandeelhouders.

Argeweb AMSIO Holding kent twee afdelingen:

Finance & HRM en Development. De afdeling Development houdt zich voornamelijk bezig met programmeren van diensten voor klanten en interne klantenplatformen. De afdeling Finance & HRM verricht financiële handelingen met betrekking tot crediteuren en schuldeisers tot aan werkzaamheden omtrent personeelszaken. Binnen Argeweb AMSIO Holding is er een kwaliteitsmanager, een financieel manager en een hoofd Development werkzaam.

Binnen Argeweb zijn er drie afdelingen:

Service desk, Sales & marketing, Orderverwerking & facturering.

De Service desk is het eerste aanspreekpunt voor klanten met technische supportvragen, administratieve vragen of productvragen.

Bij de afdeling Sales & marketing worden alle activiteiten, van het genereren van een lead (een lead is het benaderen van potentiële klanten) tot aan de verkoop verricht.

De afdeling Orderverwerking & facturering verricht taken op het gebied van administratie zoals facturatie en verwerken van orders.

Binnen Amsio zijn er drie afdelingen:

Managed sales en admin, Managed support en Beheer. Bij de afdeling Managed sales en admin behoren alle werkzaamheden die betrekking hebben op een lead tot aan het doorvoeren van contracten, het aanmaken van abonnementen en vragen over de factuur. Kortom alle administratieve afhandeling van de klant. De afdeling Managed support is een aanspreekpunt voor klanten met supportvragen en de afdeling beheer verricht de technische ondersteuning. Bij deze vennootschap wordt de afstudeeropdracht uitgevoerd, onder begeleiding van de kwaliteitsmanager mevrouw Brouwer.

Informatievoorziening

Alle medewerkers van Argeweb en AMSIO maken voornamelijk gebruik van het intranet, waarin het ticketsysteem verweven is. De afdelingen met direct klantcontact, verrichten activiteiten met betrekking tot tickets. De afdelingen Beheer, Finance & HRM en Development, die echter niet direct klantcontact hebben voeren activiteiten uit met betrekking tot taken die al dan niet gekoppeld zijn aan een klantticket. Het systeem is ontwikkeld door Argeweb, tevens is het ticketsysteem gekoppeld aan de klantendatabase Admin.Arge. De emailvragen van klanten worden automatisch geregistreerd in het ticketsysteem, de telefonische vragen van klanten worden middels belkaarten in Admin Arge door de medewerkers geregistreerd. Daarnaast biedt de organisatie voor klanten ook een eigen Customer Site waarbij klanten eigen administratieve en technische aspecten van de diensten kunnen beheren.

Argeweb AMSIO Holding is ook voorzien van een kwaliteitsmanagementsysteem. In het kwaliteitsmanagementsysteem staan alle processen en diensten beschreven. In het kader van ISO 9001 vindt er zowel een interne als een externe audit plaats.

De kwaliteitsgroep binnen de organisatie verricht de interne audit en een externe organisatie voert de jaarlijkse externe audit uit. Verbetermogelijkheden vanuit de organisatie zijn vormgegeven in het MTV systeem. MTV staat voor Mogelijkheid Tot Verbetering, hierbij kunnen medewerkers ideeën voorleggen, waardoor er verbeteringen uitgevoerd kunnen worden ten aanzien van de ISO 9001 norm.

2. Probleemstelling

Binnen Argeweb zijn de bedrijfsprocessen beschreven conform de kwaliteitsnorm ISO 9001. Inmiddels is Argeweb gesplitst in Argeweb en AMSIO, de veranderingen binnen de organisatie hebben veel te weeg gebracht.

De huidige bedrijfsprocessen binnen AMSIO zijn niet conform de kwaliteitsnorm ISO 9001 beschreven. Voor de organisatie is het een groot gemis, hierdoor kunnen knelpunten binnen de organisatie moeilijk gelokaliseerd worden, waardoor het sturen van bedrijfsprocessen lastig is, bovendien heersen er ook nog onduidelijkheden binnen de afdelingen.

Gezien de ervaring met ISO 9001 wil Argeweb de bedrijfsprocessen en de huidige IT infrastructuur van AMSIO inzichtelijk krijgen conform deze kwaliteitsnorm. Om bovenstaande te kunnen realiseren, worden de bedrijfsprocessen, de huidige IT infrastructuur onderzocht en een adviesrapport opgesteld.

Probleemstelling:

Op welke wijze kunnen de belangrijkste bedrijfsprocessen en de daarbij horende IT in het kader van ISO 9001 binnen AMSIO geoptimaliseerd worden?

3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

AMSIO stelt zich als doel om het certificaat ISO 9001 te behouden. Het doel van de opdracht is het inzichtelijk maken van de bedrijfsprocessen van AMSIO. Het onderscheiden van de huidige situatie en de reële situatie die is vastgesteld door ISO 9001 gebeurt middels het vaststellen van de knelpunten van de bedrijfsprocessen en de daarbij horende IT. Het adviesrapport dat medio juni 2012 gerealiseerd dient te worden, staat beschreven hoe AMSIO de knelpunten kan oplossen.

4. Resultaat

Adviesrapport waarin de volgende aspecten zijn beschreven:

- beschrijving van de belangrijkste bedrijfsprocessen van AMSIO
- beschrijving van de belangrijkste knelpunten
- aanbevelingen geven over de bedrijfsprocessen binnen AMSIO

5. nadrukken binnen de opdracht

- De adviezen voor een IT organisatie zoals AMSIO moet betrekking hebben op het IT aspect
- Amsio zoekt sturing met behulp van kritische succesfactoren
- Pilot project fase 1 en 2. Aangezien de fase 'het in kaart brengen van de huidige situatie' omvangrijk is, is het essentieel dat er eerder naar de daarop volgende fase 'het benoemen van knelpunten' gekeken wordt

6. Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten

Methode

Prince2 methode

Om het project te initiëren, is er gekozen voor de projectmanagementmethode van Prince2, aspecten zoals planning, project closure en projectcommunicatie komen hierbij ter sprake. Het vaststellen van de business case en het opstellen van de kwaliteitscriteria vindt ook plaats in de fase projectinitiatie. Bij het vaststellen van de business case gaat er extra aandacht uit naar de kritische succesfactoren.

RUP methode

Het beschrijven van de bedrijfsprocessen gebeurt volgens FURP. FURP staat voor functional (waar dient het bedrijfsproces voor?), usability (hoe wordt het bedrijfsproces uitgevoerd?), reliability (hoe betrouwbaar is de uitvoering van het bedrijfsproces?) en performance (hoe nauwkeuring verloopt het uitvoeren van het proces?). Aan de hand van de drie disciplines (business modelling, requirements en analyses en design) van de RUP methode worden tevens de bedrijfsprocessen beschreven en geanalyseerd.

Van der Pols methode

In fase 1 wordt de huidige situatie beschreven vanuit drie aspecten. De organisatie, het huidige systeem, en de technische infrastructuur.

Ink managementmodel en Itil methode

Beide methoden worden als referentie opgenomen om de processen alsmede de organisatie te meten om vervolgens een uitspraak te geven over de huidige situatie.

Technieken

MoSCow analyse

Door middel van een knelpuntenanalyse worden de wensen en eisen ten aanzien van het oplossen van de knelpunten in kaart gebracht. Om prioriteiten in de wensen en eisen te kunnen stellen, is er gekozen voor de MoSCow analyse.

UML voor Business modelling

Via UML zijn er modellen ontwikkeld om op een gedetailleerde wijze de bedrijfsprocessen in kaart te brengen.

Literatuuronderzoek big 6tm

Voor het uitvoeren van het project, vindt er ook een literatuur onderzoek plaats, hierbij is Big6tm een hulpmiddel om efficiënt informatie te zoeken en evalueren.

Balanced scorecard

Met behulp van een Balanced scorecard worden de kritische succesfactoren bepaald.

Fasering

Op basis van de probleemomschrijving, de genoemde methoden en technieken, is er gekozen voor de volgende fasering:

Fase 0 projectinitiatie

Fase 1 beschrijven van de huidige situatie

Fase 2 knelpunten benoemen

Fase 3 advies

Activiteiten

De verrichten activiteiten vanaf de startdatum zijn :

Onderzoek: (1 week)

Literatuuronderzoek

Observeren

Interviews houden met medewerkers van de afdelingen sales en support en beheer

Fase 0 project initiatie: (2 weken)

Business case vaststellen

Bepalen van kwaliteitscriteria

Plan van aanpak schrijven

Globale planning maken

Detailplanning maken

Fase 1 het beschrijven van de huidige situatie: (10 weken)

Het beschrijven van de bedrijfsprocessen en organisatie

Het beschrijven van de huidige ICT voorziening volgens van der Pols methode

Het realiseren van de informatiearchitectuur

Het opstellen van een Business Use Case Diagram

Het realiseren van een Business Activiteiten Diagram

Het opstellen van een Business Process Diagram

Het beschrijven van prestatie indicatoren

Het opstellen van een Balanced Scoreboard

Een uitspraak geven over de huidige situatie conform het INK managementmodel en de ITIL methode

Het analyseren van de bedrijfsprocessen

Fase 2 knelpunten benoemen: (2 weken)

Inventariseren van de knelpunten

Beschrijven knelpunten

Prioriteit stellen van knelpunten

Fase 3 advies: (4 weken)

Aanbevelingen geven over de bedrijfsprocessen binnen Amsio.

7. Op te leveren (tussen)producten:

PID

Interviewverslagen

Beschrijving huidige situatie

Balanced Scorecard

Business Use Case Diagram

Business Process Diagram

Business Activity Diagram

Beschrijving knelpunten

Adviesrapport

8. Te demonstreren competenties en wijze waarop

Project Managen

Het vaststellen van projectdoelen en gedurende het projectplannen van inhoudelijke en projectmatige activiteiten.

Beroepsactiviteit

Initiëren project (niveau 3).

Omschrijving

Het beschrijven van een aanpak om de projectdoelen te behalen binnen de gestelde randvoorwaarden.

Beroepsactiviteit

Monitoren en sturen van het project (niveau 3).

Omschrijving

Het werken volgens het opgestelde plan van aanpak, erop toezien van voortgang en dat de gestelde randvoorwaarden worden behaald. Daarbij hoort het tussentijds afleggen van verantwoording.

Beroepsactiviteit

Afsluiten van het project (niveau 3).

Omschrijving

Het aan het einde van het project verantwoorden van het opgeleverde resultaat ten opzichte van de gestelde projectdoelen en randvoorwaarden.

Product

PID.

Business Analyse

Analyseren en modelleren van bedrijfsvoering (bedrijfsprocessen en context) met als doel om knelpunten/verbeterpunten te identificeren.

Beroepsactiviteit

Analyseren strategische informatiebehoefte (niveau 3).

Omschrijving

Het formuleren van de meest kritieke succesfactoren van een organisatie op basis van strategische documenten.

Product

Kritische succesfactoren.

Balanced scoreboard.

Business alignement.

Het afstemmen van business processen en ict processen met als doel de bedrijfsvoering te verbeteren.

Beroepsactiviteit

Onderzoeken strategisch alignment (niveau 4)

Omschrijving

Vaardigheden betreffende het adviseren van een IV- voorstel aan een opdrachtgever.

Omschrijving: het opstellen van een business structure view omvat een business information diagram dat consistent is met business object voorbeelden.

Beroepsactiviteit: modelleren bedrijfsgegevensmodel (niveau 3)

Product

Business Use Case Diagram.

Business Process Diagram.

Business Activity Diagram.

Service management ontwerp

Ontwerpen van servicemanagement.

Beschrijving de kwaliteit van de huidige ICT-dienstverlening worden beschreven aan de hand van kwaliteitsstandaarden.

Beroepsactiviteit beschrijven van de ICT-dienstverlening (niveau 3).

Beschrijving met behulp van ITIL: best practices zijn de bestaande beheerprocessen en informatie geïnventariseerd.

Beroepsactiviteit: inventariseren huidige beheersprocessen (niveau 4).

Beschrijving: met behulp van het INK model is het kwaliteitsstadium bepaald waarin de beheerorganisatie zich bevindt.

Beroepsactiviteit: inventariseren kwaliteit ICTdienstverlening (niveau 3).

Product:

INK Model.



Enquête Amsio BV

Organisatiecultuur' wordt gedefinieerd als het geheel van normen, waarden, opvattingen en omgangsvormen binnen een organisatie.

Hieronder staan 10 situaties beschreven. Onder elke situatie worden vier verschillende 'cultuurstijlen' (genummerd 1,2,3 en 4) beschreven zoals een organisatie of organisatieonderdeel zich kan gedragen.

U wordt verzocht elke vraag twee keer te beantwoorden:

A. Geef per beschreven situatie aan welk antwoord naar uw oordeel het beste past bij uw organisatie zoals die thans functioneert. Beantwoordt de vraag door in de kolom "H"

(Heden) achter de beschreven situatie een 1,2,3 of 4 te noteren.

B. Nadat u een vraag hebt beantwoord, kijkt u nogmaals naar de beschreven situatie, maar dan vanuit de invalshoek: hoe zou ik graag willen dat we in de toekomst in 'onze' organisatie met elkaar omgaan. Beantwoordt de vraag door in de kolom "T" (Toekomst) achter de beschreven situatie een 1,2,3 of 4 noteren.

Veel succes ermee en ik wil u bedanken voor het invullen van deze enquête. Het invullen van de enquête neemt ongeveer 15 min in beslag.



A.	Als iemand in uw organisatie een verschil van mening heeft met een collega, dan:	<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
		1	3
	1.	Ontstaat er een discussie, waarin de beste wint.	
	2.	Leggen zij het conflict voor aan hun chef, die dan een beslissing neemt.	
	3.	Gaan ze samen na wat het beste voor het organisatie is en doen dat.	
	4.	Discussiëren zij erover, waarna ieder doet wat hem het beste lijkt.	
B.	Als er voor uw organisatie een voordeel met risico's te halen valt maar er moeten daarvoor een paar regels en procedures tijdelijk buiten werking worden gesteld, dan:	<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
		4	4
	1.	Doen we het alleen als het redelijkerwijs kan zonder de regels overboord te zetten.	
	2.	Gaat ieder die ermee te maken heeft snel informatie verzamelen om de haalbaarheid te toetsen; als alles positief lijkt (en de kans is nog niet verkeken) doen we het.	
	3.	Als er meestal alleen belangstelling van de hele groep als men het een interessante job vindt; overigens heeft natuurlijk niemand er bezwaar tegen als één of enkele mensen het aanpakken.	
	4.	Beslist de directie en zegt vervolgens aan allen wat men moet doen en laten.	
C.	De redenen waarom mensen in uw organisatie zich inspannen zijn voornamelijk:	<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
		2	1
	1.	Omdat de klus klaar moet en men daar met z'n allen voor staat.	
	2.	Omdat men in de organisatie alleen wat bereikt als men er hard tegenaan gaat; bovendien krijg men de baas op de nek als men er niet aan trekt.	
	3.	Omdat het werk de belangstelling heeft en het een stuk van uwzelf is geworden.	



	4.	Omdat er van men verwacht wordt, dat men regelmatig doorwerkt en een faire prestatie levert.	
D.	Als iemand in uw organisatie ruzie heeft met de chef, dan:	<u>Heden</u>	<u>Toekomst</u>
		score	score
		2	2
	1.	Zullen we met hen praten en hen helpen de zaak op te lossen. Als dat niet lukt zullen ze wel ruzie houden en elkaar voortaan ontlopen (of de betrokkene zoekt een andere baan).	
	2.	Is er een beroepsprocedure die hij / zij kan volgen om een bindende uitspraak te krijgen.	
	3.	Zal hij / zij misschien proberen de chef er onder te krijgen maar meestal geeft hij / zij toe.	
	4.	Is het de vraag of dat voor het werk belangrijk is; zo nee, dan is het niet zo interessant; zo ja, dan zorgen we ervoor dat de ruzie wordt bijgelegd.	

E.	Als men niet tevreden is met de job zal men gewoonlijk:	<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
		4	3
	1.	Een verzoek om verandering of overplaatsing doen aan de chef of personeelszaken.	
	2.	Een andere bijdrage gaan leveren binnen het totale pakket aan te verrichten werk.	
	3.	Voor een promotie vechten.	
	4.	Ander werk gaan doen of een andere baan zoeken.	
F.	Als er om een bepaald doel te bereiken iemand in uw organisatie "een veer moet laten" of een stapje terug moet doen, dan:	<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
		1	1
	1.	Helpen we zo iemand dat te accepteren; als dat niet kan is dat jammer of anders zal	



		hij / zij wel weggaan.		
	2.	Moet de persoon in kwestie maar door de zure appel heen bijten.		
	3.	Hangt het ervan af of een hoge of een lage functionaris betreft. Bij een hoog en machtig iemand gebeurt dat niet zo gauw, bij iemand met weinig invloed gebeurt het eerder.		
	4.	Wordt er nagegaan wat er in vorige gevallen is geschied, hoe dat is aangepakt en of er tegemoetkomingen zijn gegeven; afhankelijk daarvan wordt al of niet iets gedaan.		
G.	Als een concurrent ons een order dreigt af te pikken, dan:		<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
			3	3
	1.	Gaan we na of hij daarbij wettelijke regels overschrijdt; doet hij dat dan protesteren we natuurlijk; doet hij dat niet dan valt er weinig aan te doen en de klant beslist tenslotte.		
	2.	Is dat vervelend voor degene die zich er druk over heeft gemaakt; we helpen hem weliswaar, maar als hij het van de concurrent verliest, dan kunnen wij daar verder ook niets aan doen.		
	3.	Duurt het even voordat we reageren, maar dan zetten we met elkaar alles op alles om met een goede strategie te reageren; soms is het verstandig een andere order aan te pakken, soms kunnen we onze aanpak verbeteren en zo de buit alsnog binnen halen.		
	4.	Proberen we die concurrent een spaak in het wiel te steken; goedschiks of kwaadschiks moeten we het van hem winnen.		
H.	Als iemand niet zo goed meer mee kan:		<u>Heden</u> score	<u>Toekomst</u> score
			2	4
	1.	Zal hij / zij zich verschansen, een sterke positie proberen te vinden en terugvechten.		
	2.	Zal hij / zij gewoonlijk worden overgeplaatst of weggepromoveerd.		
	3.	Accepteren we dat en helpen hem / haar dat te aanvaarden.		
	4.	Krijgt iemand anders zijn / haar job en gaat hij / zij ander werk doen als dat er is.		



I.	Als er vrij plotseling een leidende functionaris uitvalt en die moet worden vervangen, dan:	<u>Heden</u>	<u>Toekomst</u>
		score	score
		2	2
	1.	Wordt gewoonlijk de plaatsvervangend chef benoemd, die er het langste is; die moet dan natuurlijk wel de juiste papieren hebben en goede beoordelingen.	
	2.	Wijst de directie iemand aan die zij geschikt en competent acht.	
	3.	Moeten we iemand kiezen, die als leider qua kunde en als persoon het vertrouwen van de mensen heeft.	
	4.	Zoeken we iemand die deze job goed aankan en die de zaak goed bij elkaar kan houden.	
J.	Als er sprake is van de invoering van een verandering in de werk-omstandigheden, dan:	<u>Heden</u>	<u>Toekomst</u>
		score	score
		3	1
	1.	Wordt er overlegd; waarschijnlijk wordt er een commissie ingesteld die een voorstel doet.	
	2.	Is de vraag of mensen daardoor beter uit de voeten kunnen; zij die dat vinden zullen er gebruik van maken, anderen hoeven niet.	
	3.	Hangt het er van af wat de directie vindt; als zij het schadelijk acht probeert ze de invoering tegen te houden of te beperken; als zij het niet schadelijk acht staat zij het binnen redelijke grenzen toe.	
	4.	Gaan we na wat het inhoudt en wat de gevolgen ervan voor het werk zijn; als het werk het toestaat doen we het, terwijl we onderling een regeling maken voor het opvangen van de problemen.	

“Het beschrijven van de huidige situatie

versie: 1

Datum:

31-05-2012

Auteur:

Naam: Elisa Vinkoert

Studentennummer: 07085303

Bestemd voor:

Afstudeerbegeleider: Dhr. F. Bögels

Afstudeerexpert: Dhr. W.B. Elschot

School:

School: De Haagse Hogeschool

Plaats: Den Haag

Afstudeerverlenende organisatie:

Afstudeerbedrijf: Amsio B.V.

Stagebegeleidster: Mevrouw Brouwer

Opdrachtgever: Dhr. Mosterd

Plaats: Maassluis



Inhoudsopgave

Inhoud

INHOUDSOPGAVE	1
1. INLEIDING	4
2. BEDRIJFSPROCESSEN	5
2.1 Onderscheid primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen	5
.....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Methode	6
3.FUNCTIES EN VERANTWOORDELIJKHEDEN AMSIO	7
3.1 Functies	7
3.2 verantwoordelijkheden	8
4.BACK UP CONTROLEREN	10
4.1 hoe verloopt het proces 'back up controleren'	10
4.2 Business Use Case Diagram 'back up controleren'	10
4.3 Processchema 'back up controleren'	11
4.4 Business Process Diagram 'back up controleren'	12
4.5 Business Activity Diagram 'back up controleren'	13
4.6 Prestatie indicatoren	14
4.7 Knelpunten	14
5 MACHINE UPDATEN	15
5.1 hoe verloopt het bedrijfsproces 'machine updaten'	15
5.2 Business Use Case Diagram 'machine updaten'	15
5.3 processchema 'machine updaten'	16
5.4 Business process diagram 'machine updaten'	18
5.5 Business activity diagram 'machine updaten'	19
5.5 Prestatie indicatoren	20
5.6 Knelpunten	20
6 NIEUWE KLANTOMGEVING OPLEVEREN	21
6.1 Hoe verloopt het bedrijfsproces 'nieuwe klantomgeving opleveren'	21
6.2 Business Use Case Diagram 'nieuwe klantomgeving opleveren' (aanpassen)	21
6.3 Processchema 'nieuwe klantomgeving opleveren'	22
6.4 Business Process Diagram 'nieuwe klantomgeving opleveren'	24

6.5	Business Activity Diagram.....	25
6.6	Prestatie indicatoren	26
6.7	Knelpunten	26
7	STANDAARD OPLOSSING GEVEN	27
7.1	Hoe verloopt het bedrijfsproces ‘standaardoplossing geven’	27
7.2	Business Use Case Diagram ‘standaard oplossingen geven’	27
7.2	Processchema ‘standaardoplossing geven’	28
7.3	Business Process Diagram ‘standaard oplossing geven’	30
7.4	Business Activity Diagram ‘standaard oplossing geven’	31
7.5	Prestatie indicatoren	32
7.6	Knelpunt	32
8.	MAATWERKOPLOSSING GEVEN	33
8.1	Hoe verloopt het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’	33
8.2	Business Use Case Diagram ‘maatwerkoplossing geven’	33
8.3	Processchema ‘maatwerkoplossing geven’	34
8.4	Business Process Diagram ‘maatwerkoplossing geven’	37
8.5	Business Activity Diagram ‘maatwerkoplossing geven’	38
8.6	Prestatie indicatoren	39
8.7	Knelpunten	39
9.	INCIDENT BEHEREN	40
9.1	Hoe verloopt het proces ‘incident beheren’	40
9.2	Business Use Case Diagram ‘incident beheren’	40
9.3	Processchema ‘Incident beheren’	41
9.4	Business Process Diagram ‘Incident beheren’	44
9.5	Business Activity Diagram ‘incident beheren’	45
9.6	Prestatie indicatoren	46
9.7	Knelpunten	46
10.	CHANGE UITVOEREN.....	47
10.1	Hoe verloopt het proces ‘change uitvoeren’	47
10.2	Business Use Case Diagram ‘change uitvoeren’	47
10.3	Processchema ‘change uitvoeren’	48
10.4	Business Process Diagram.....	50
10.5	Business Activity Diagram ‘change uitvoeren’	51
10.6	Prestatie indicatoren	52
10.7	Knelpunten	52
11	VOORRAAD BEHEREN.....	53
11.1	Hoe verloopt het proces ‘voorraad beheren’	53
11.2	Business Use Case Diagram ‘voorraad beheren’	53
11.3	Processchema ‘voorraad beheren’	54
11.4	Business Process Diagram ‘voorraad beheren’	55
11.5	Business Activity Diagram.....	56

11.6	Prestatie indicatoren	57
11.7	knelpunten	57
12.	SYSTEMEN.....	58
12.1	systemen	Error! Bookmark not defined.
12.2	onderhoud en beveiliging systeem	Error! Bookmark not defined.
12.3	Architectuur.....	58
BAD.....		61

1. Inleiding

2. Bedrijfsprocessen

Dit hoofdstuk geeft informatie over de bedrijfsprocessen. Er is gekozen om de volgende bedrijfsprocessen in kaart te brengen:

- back up controleren
- machine updaten
- nieuwe klantomgeving opleveren
- standaard oplossing geven
- maatwerkoplossing geven
- incident beheren
- change uitvoeren

De motivatie voor deze keuze is dat de bedrijfsprocessen niet vastgelegd zijn en daarom ook niet beheersbaar zijn. De aanpak van het beschrijven van de huidige situatie bevat het beschrijven van de bedrijfsprocessen en het opstellen van de procesmodellen. Om de bedrijfsprocessen meetbaar te maken, zijn er prestatie indicatoren opgesteld. Tevens zijn de knelpunten van de bedrijfsprocessen reeds beschreven.

2.1 Onderscheid primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen

Het waardenketenmodel van Porter is gebruikt om onderscheid te kunnen maken tussen de primaire en secundaire bedrijfsprocessen. Porter gaat in op negen bedrijfsprocessen.

Voor de duidelijkheid zijn de negen bedrijfsprocessen hieronder belicht:

Ingaande logistiek: het ontvangen, opslaan en verspreiden van grondstoffen

Productie en dienstverlening: het bewerken en assemblage van de producten

Uitgaande logistiek: het ontvangen, opslaan en leveren van producten

Marketing en verkoop: marketing en verkoop verschaft informatie over prijs, product en plaats. Dit bedrijfsproces moet de klant ertoe zetten producten te kopen. De activiteiten zijn reclame, promotie, quoteren, verkoopinspanning, prijszetting, kanaalselectie en het onderhouden van relaties

Klantenservice: dienstverlening om de waarde van product of dienst te onderhouden of te verhogen

Inkoop: inkoop is het hele traject van behoefte tot nazorg. Men houdt zich hier bezig met het totaal aan handelingen en activiteiten om gewenste en noodzakelijke goederen en diensten tegen een zo laag mogelijke integrale kostprijs te verkrijgen.

Productontwikkeling: dit omvat alle activiteiten ter verbetering van de bestaande producten of diensten, alsmede de ontwikkeling van nieuwe producten of diensten.

Personeel en Organisatie: het bedrijfsproces is verantwoordelijk voor de inzet van personeel. Hiernaast draagt het de zorg te voldoen aan de rechten van het personeel.

Bedrijfsstructuur omvat activiteiten zoals; management, plannen, boekhouden, het houden aan wetgeving en kwaliteitsmanagement.

Onder de primaire bedrijfsprocessen vallen:

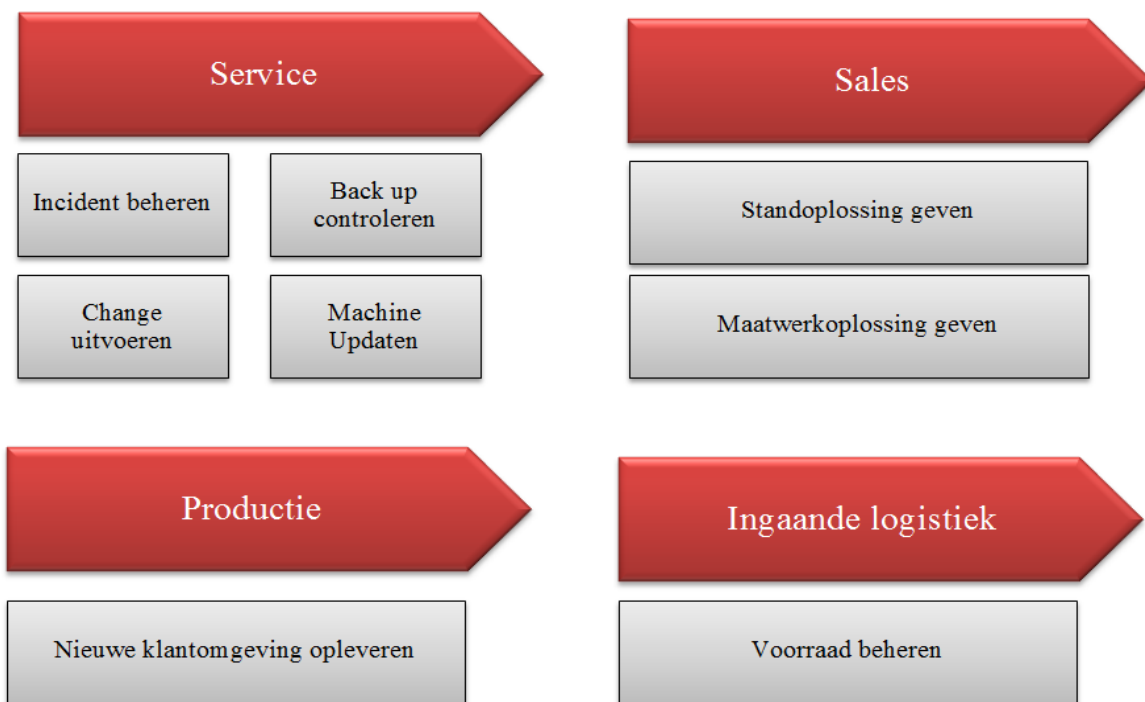
- ingaande logistiek
- operaties
- uitgaande logistiek
- marketing en verkoop
- service

De ondersteunende bedrijfsprocessen zijn:

- verwerving
- technologie- ontwikkeling
- management van menselijk kapitaal
- infrastructuur

De sub bedrijfsprocessen die beschreven moeten worden, zijn onderverdeeld in de primaire bedrijfsprocessen en de secundaire bedrijfsprocessen. In het onderstaande figuur is te zien hoe de bedrijfsprocessen onderverdeeld zijn:

Primaire bedrijfsprocessen



2.2 Methode

Aan de hand van de techniek UML zijn de bedrijfsprocessen in kaart gebracht . UML is onderdeel van de RUP methode. Middels de methode zal duidelijk worden wat de context van de bedrijfsprocessen is, wat het doel is van het bedrijfsproces, welke objecten bij de bedrijfsprocessen betrokken zijn en uit welke activiteiten elke bedrijfsproces bestaat. De bedrijfsprocesmodellen bestaan uit: de Business Use Case Diagram en de Business Activity Diagram. Voor de duidelijkheid zijn de modellen hieronder toegelicht.

Business Use Case Diagram

In de Business Use Case Diagram zijn de bedrijfsprocessen afgebakend. Ook is te zien welke relatie de bedrijfsproces met de omgeving heeft. Het model bestaat uit een Business Use Case, een business actor en een business worker.

Business Process Diagram

Bij de Business Process Diagram is de interactie beschreven aan de hand van objecten die het bedrijfsproces binnenkomen (input), objecten die het resultaat zijn van bedrijfsproces (output) en objecten die nodig zijn voor de uitvoering van activiteiten (supplies). Ook is aangegeven hoe het bedrijfsproces wordt aangestuurd (control) en welke doelen er na zijn gestreefd.

Business Activity Diagram

De business activity diagram beschrijft per zwembaan de activiteiten en objecten die daarbij betrokken zijn. Het doel van een BAD is een bedrijfsproces opdelen in activiteiten die duidelijk maken hoe de input objecten leiden tot het resultaat (output objecten).

Om meer informatie te verschaffen over de bedrijfsprocesmodellen wordt er verwezen naar bijlage A.

3. Functies en verantwoordelijkheden Amsio

In dit hoofdstuk worden de taken en functies van de afdeling beschreven. Amsio bestaat uit de afdeling sales, infra & architectuur en managed support. Voor de duidelijkheid zijn de afdelingen hieronder weergegeven.

3.1 Functies

Hieronder zijn de afdelingen en de betrokkenen van de divisies weergegeven

Afdeling infra & architectuur

De afdeling infra & architectuur bestaat uit de functie System Engineer. Heden zijn 9 fte's binnen deze divisie werkzaam. De system engineers zijn verantwoordelijk voor het inrichten en beheren van servers voor managed klanten.

Een System Engineer is verantwoordelijk voor het beheer van het Linux/UNIX hosting platform en het bouwen van Linux/UNIX gebaseerde maatwerkoplossingen voor managed klanten.

Daarnaast is er een System Engineer die verantwoordelijk is voor het systeembeheer van Linux, freebsd, windows machines en netwerkbeheer van switches en firewalls.

Tevens verricht een System Engineer werkzaamheden voor de infrastructuur en de datacenters. Ook voert de functionaris systeem- en netwerkbeheer taken uit en draagt bij aan de afhandeling van tickets.

Afdeling managed Support

Er zijn 4 Sytem Engineer werkzaam op de afdeling managed Support. De werkzaamheden binnen de afdeling zijn o.a. het afhandelen van tickets.

Afdeling sales

De afdeling sales is op dit moment in opbouw. Momenteel zijn er drie salesmedewerkers werkzaam. De salesmedewerkers voeren taken uit inzake verkoop. Denk hierbij aan het generen van een lead, het geven van maatwerkoplossingen en aftersales.

Functiescheiding

Binnen de afdeling infra & architectuur en managed support is er een scheiding tussen de System Engineer junior, medior en senior. De gradatie biedt meer doorgroeimogelijkheden voor de System Engineer. De System Engineer jr. en mr. zijn werkzaam binnen de afdeling managed support en zullen meer betrokken raken bij het opleveren van klantomgevingen, waardoor de System Engineer jr & mr de klant beter van dienst kunnen zijn. De verdeling tussen junior, medior en senior hangt geheel af van expertise en ervaring van de System Engineer.

3.2 verantwoordelijkheden

In deze paragraaf zal duidelijk worden wat de verantwoordelijkheden zijn voor de bedrijfsprocessen en de IT infrastructuur.

Verantwoordelijkheden voor de informatiesystemen

Binnen Amsio is de afdeling Development verantwoordelijk voor het onderhouden van de informatiesystemen. De afdeling Development bestaat uit:

- een hoofd Development
- programmeurs



Verantwoordelijkheden bedrijfsprocessen

Onderstaande matrix geeft een weergave van de functionarissen die verantwoording dragen voor de bedrijfsprocessen .

	Directie	IT manager	Sales manager	System Engineer
Service	R	B	X	R
Back up controleren	R	B	X	R
Machine update	R	B	X	R
Incident beheren	R	B	X	R
Change uitvoeren	R	B	X	R
Productie				
Nieuwe klantomgeving opleveren	B	B	R	R
Sales	B	R	R	R
Standaard oplossing geven	B	B	R	R
Maatwerkoplossing geven	B	R	R	R
Ingaande logistiek				
Voorraad beheren	R	B	R	R

Betekeningen van de afkortingen

Geen functionaris verantwoordelijk (X)

Randvoorwaardelijk (R)

Beslissend (B)

4. Back up controleren

Om te zorgen dat bestanden niet verloren gaan is het van uiterst belang dat er een regelmatige back up wordt gemaakt. Dit hoofdstuk geeft informatie hoe de controle van een back up verloopt.

4.1 hoe verloopt het proces 'back up controleren'

Er is één functionaris verantwoordelijk voor de back up controle nl., de System Engineer sr. In het kort wordt het verloop van dit bedrijfsproces samengevat:

Voor de back up controle is er een eigen script ontwikkeld. De script is gekoppeld aan de server waar de back ups op draaien. Er zijn drie soorten back ups

- my sql back ups
- plesk back ups
-

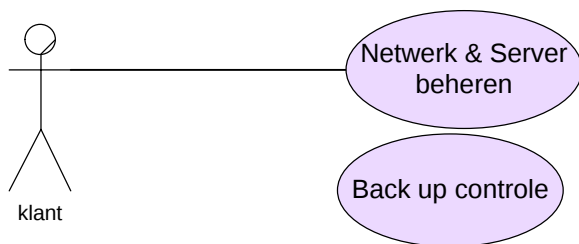
Als er problemen zijn met de back up, dan ontvangt de System Engineer sr. een mail via de script. Vervolgens verricht de System Engineer sr. onderzoek naar de systemen waar de back ups op draaien . Daarna escaleert de System engineer het incident naar een collega die er verantwoordelijk voor is. Het probleem wordt naar eigen inzicht opgelost.

4.2 Business Use Case Diagram 'back up controleren'

Hieronder is de Business Use Case Diagram van dit bedrijfsproces geïllustreerd.

Primaire bedrijfsprocessen

Service



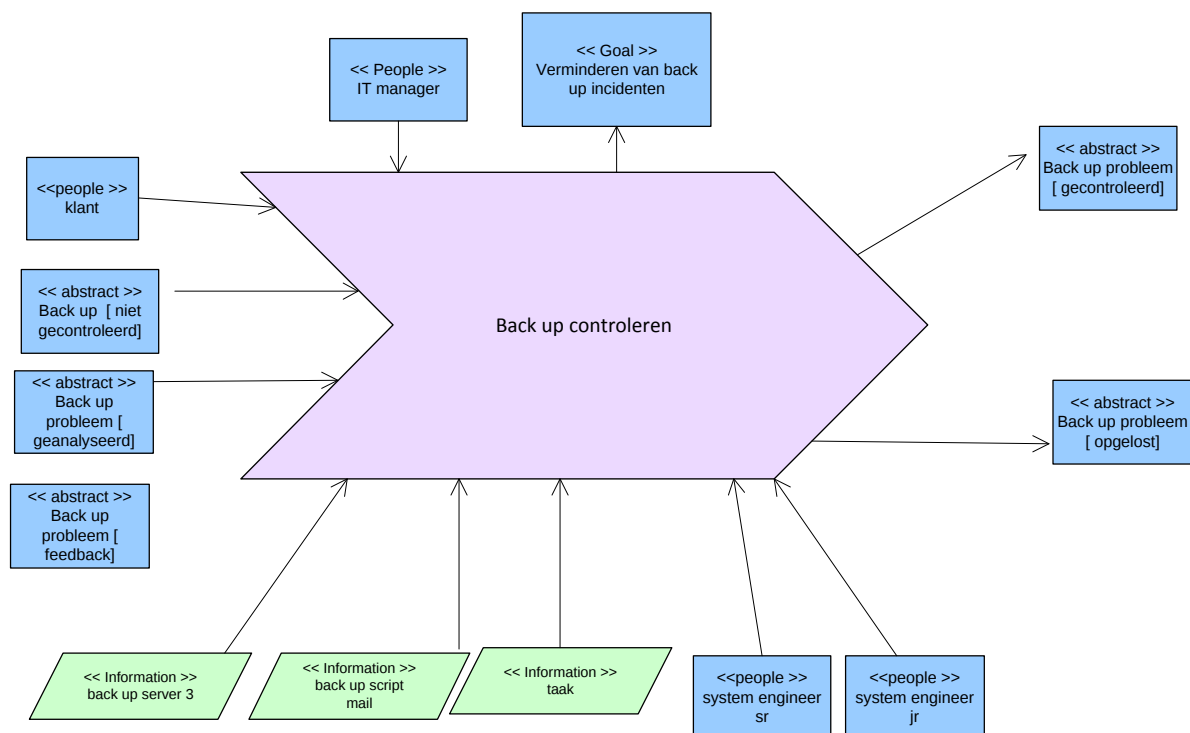
4.3 Processchema 'back up controleren'

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces 'back up controleren' weergegeven.

Procedure stap	Function aris	Middelen	inputs	Toelichting	output
1. Uitvoeren back up	Geen	server back up 3	instellen back up server back up 3	Back ups draaien 's nachts en zijn meestal rond 9 uur 's ochtends klaar, dit kan echter ook later plaatsvinden	back up [uitgevoerd]
2. Controleren back up	Geen	back up script	mail	Als zich problemen voordoen met de back up of het systeem denkt dat er problemen zijn met de back up, ontvangt de medewerker via de back up script een mail. De script geeft aan dat de back up een storing veroorzaakt	back up [feedback]
3. onderzoeken back up	System Engineer sr.	back up script	back up [feedback]	De System Engineer sr. bepaalt of de back up een storing is. Vervolgens onderzoekt de System Engineer sr. wie er verantwoordelijk is voor de back up	back up [besturingssysteem]
4. Taak aanmaken	System Engineer sr.	taaksysteem	back up [feedback]	Vervolgens escaleert de System engineer sr. het incident .	taak [omschrijving probleem]
5. Probleem analyseren	System Engineer jr.	Dit moet even nagevraagd worden	taak [omschrijving probleem]	Er wordt een analyse uitgevoerd door de System Engineer jr. In de analyse bekijkt de System Engineer jr. de foutmelding en constateert de oorzaak	Back up probleem [geanalyseerd]
6. Probleem oplossen	System Engineer jr.		Back up probleem [geanalyseerd]	Het back up probleem wordt naar eigen inzicht opgelost	Back up probleem [opgelost]

4.4 Business Process Diagram 'back up controleren'

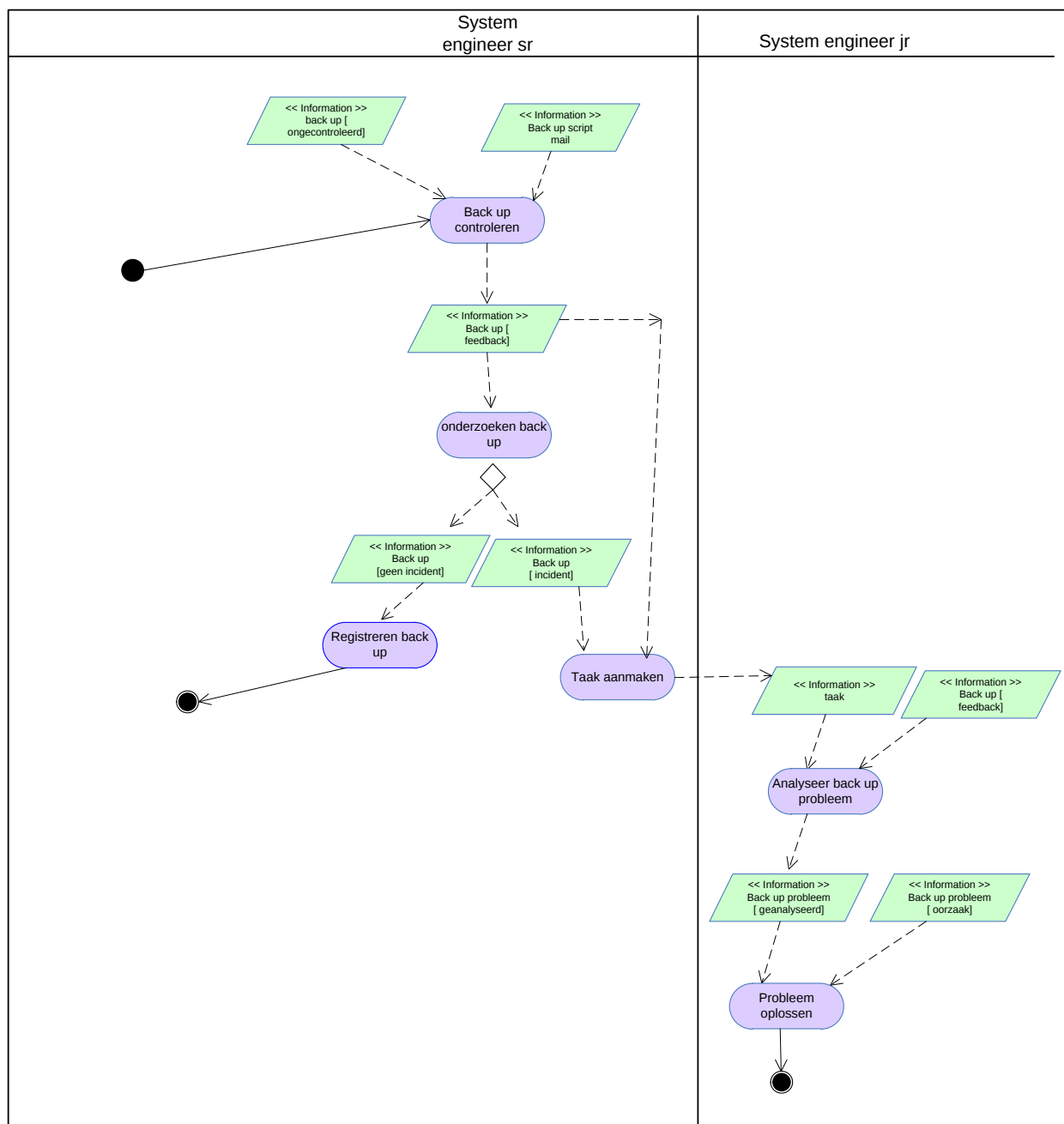
Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process Diagram weergegeven. In het Business Process Diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ' back up controleren' afgebeeld.



4.5 Business Activity Diagram 'back up controleren'

De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces 'back up controleren'.

Back up
controleren



4.6 Prestatie indicatoren

Om het bedrijfsproces ‘back up controleren’ meetbaar te maken zijn er prestatie indicatoren vastgesteld. De prestatie indicatoren zijn opgesteld aan de hand van het doel en de output van het bedrijfsproces:

- Aantal back up controles per tijdseenheid
- Aantal back up problemen per tijdseenheid
- Doorlooptijd back up controle
- Percentage opgeloste back up problemen
- Percentage niet opgeloste back up problemen

4.7 Knelpunten

Voor het bedrijfsproces ‘back up controleren’ heeft er een analyse plaatsgevonden. De volgende knelpunten zijn tijdens de analyse gesignaleerd:

- geen dagelijkse rapportage verloop back ups
- geen dagelijkse rapportage mislukte back ups
- bij uitval medewerker, geen aangewezen persoon die de back up controle waarneemt
- als er problemen ontstaan in de back up, dan wordt er een taak aangemaakt voor een collega. hier wordt nagenoeg niet altijd aandacht aan besteed
- er vindt geen registratie plaats als back up problemen opgelost worden
- het systeem kan niet echt een duidelijk onderscheid maken tussen een grote en een klein back up probleem
- er is geen extra back up van de data

5 Machine updaten

Het updaten van machines wordt uitgevoerd om eventuele ontoelaatbare tekortkomingen te voorkomen, zoals: bugs in de software of beveiligingsrisico te herstellen. Het bedrijfsproces 'machine updaten' is in dit hoofdstuk in kaart gebracht.

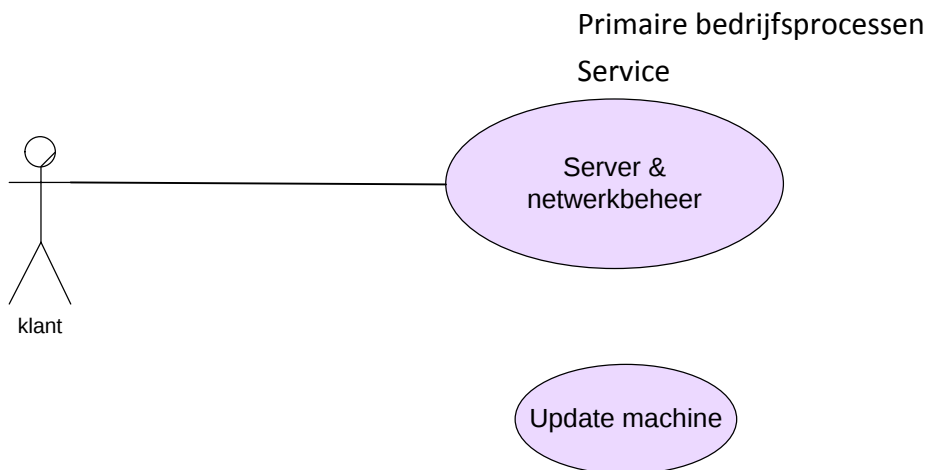
5.1 hoe verloopt het bedrijfsproces 'machine updaten'

Voor het bedrijfsproces 'machine updaten' is er één functionaris verantwoordelijk, nl de System engineer sr. In het kort wordt het verloop van dit bedrijfsproces samengevat:

Allereerst wordt er onderzoek gedaan naar de machines die geüpdatet moeten worden. Daarna volgt er een contactmoment met de klant. Tijdens het contactmoment plant de System Engineerjr. een afspraak in wanneer de update kan plaatsvinden. De update houdt het volgende in: het aanschaffen van de nieuwe versie van de software, het installeren en het testen van de software. Nadat de update heeft plaatsgevonden wordt de klant op de hoogte gehouden. De System Engineer sr. registreert de update in het network.

5.2 Business Use Case Diagram 'machine updaten'

Hieronder is de Business Use Case Diagram van het bedrijfsproces 'machine update' weergegeven.



5.3 processchema 'machine updaten'

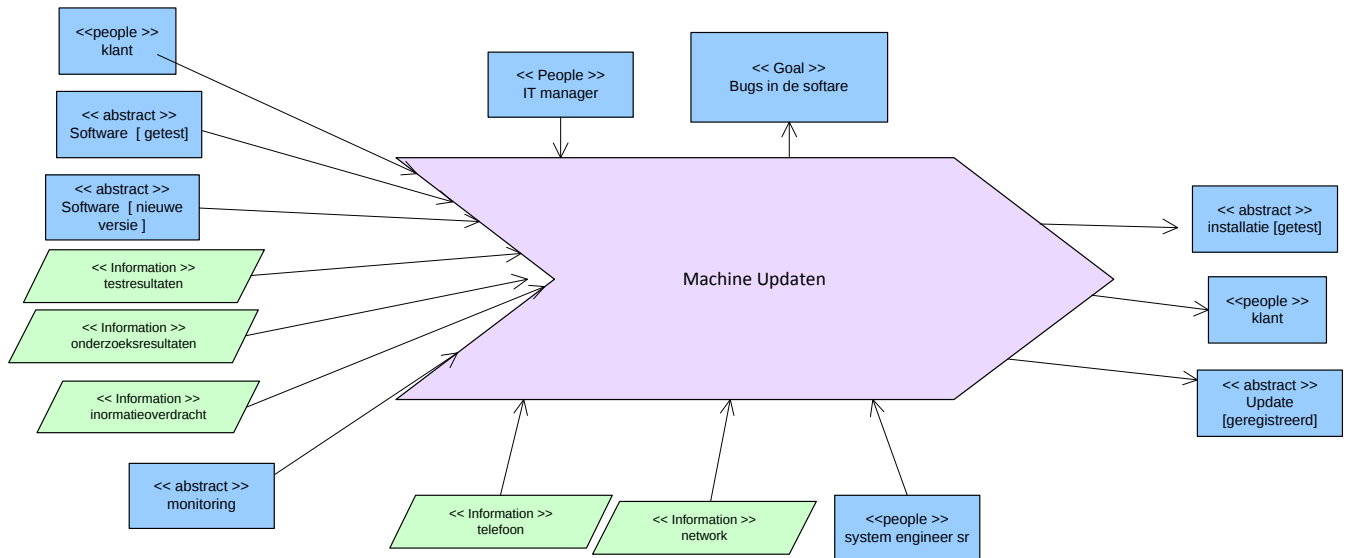
In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces 'machine updaten' beschreven.

Procedure stap	Functionari s	Middelen	inputs	Toelichting	output
Onderzoek doen machines	System engineer sr.	informatiebron: twitter, tweakers, email.	Twitter Mailingslist Link IT manager	Er wordt onderzoek gedaan welke machines er daadwerkelijk geüpdatet moeten worden. Dit hangt van een aantal factoren af: • impact van de update • of het voor Amsio van toepassing is • of de machine downtime levert. • de klant wilt dat er een update uitgevoerd wordt • Daarnaast bekijkt de medewerker of er een work around aangeboden kan worden.	onderzoeksresul taten
Klant op de hoogte houden	Klant	communicatiemidd el: telefoon, mail	onderzoeksresultaten stappenplan: voor het uitvoeren van de update	Op het moment dat de machine voor problemen zorgt, wordt de klant op de hoogte gebracht. De System Engineer sr. vermeld welke diensten een grote impact hebben op de machines.	afpraak
Afspraak maken	System Engineer sr	ms Outlook express	Afspraak	Er volgt een afspraak wanneer de update uitgevoerd kan worden. De System Engineer sr. brengt de klant op de hoogte wat er plaats gaat vinden	Datum update machine
Aanschaffen software	De System Engineer sr.		software nieuwe versie, broncode	De System Engineer sr. zorgt ervoor dat de meeste recente versie van de software wordt aangeschaft. Dit kan het downloaden van de software zijn of het zorgdragen van de juiste broncode	Software [aangeschaft]

Klant contacteren	De System Engineer sr.		communicatiemiddel	Alvorens de software getest wordt, dan houd de System Engineer sr. de klant op de hoogte	Accordering klant
software testen	De System Engineer sr.	Server klant	Stappenplan	Bij goedkeuring van de klant, test de De System Engineer sr. de software	Testresultaten
Software installeren	De System Engineer sr.	Server klant	software [nieuwe versie]	Na het testen van de software, kan de software geïnstalleerd worden	Software [geïnstalleerd]
Installatie testen	De System Engineer sr.	Server klant	software [geïnstalleerd]	Daarna wordt er nog een korte testprocedure uitgevoerd om te bekijken of alles goed verloopt.	Installatie [getest]
Update registreren	De System Engineer sr.	Network	network	De update wordt geregistreerd in network . In network is aangegeven hoe de updates zijn doorgevoerd.	Update [geregistreerd]
Klant op de hoogte brengen	De System Engineer sr.	communicatiemiddel: telefoon, mail	Update [geregistreerd]	Na de update, brengt de De System Engineer sr. de klant op de hoogte. Tijdens het contactmoment legt de medewerker uit dat de updates doorgevoerd zijn. Na het updaten van de machine is de software weer toegankelijk	

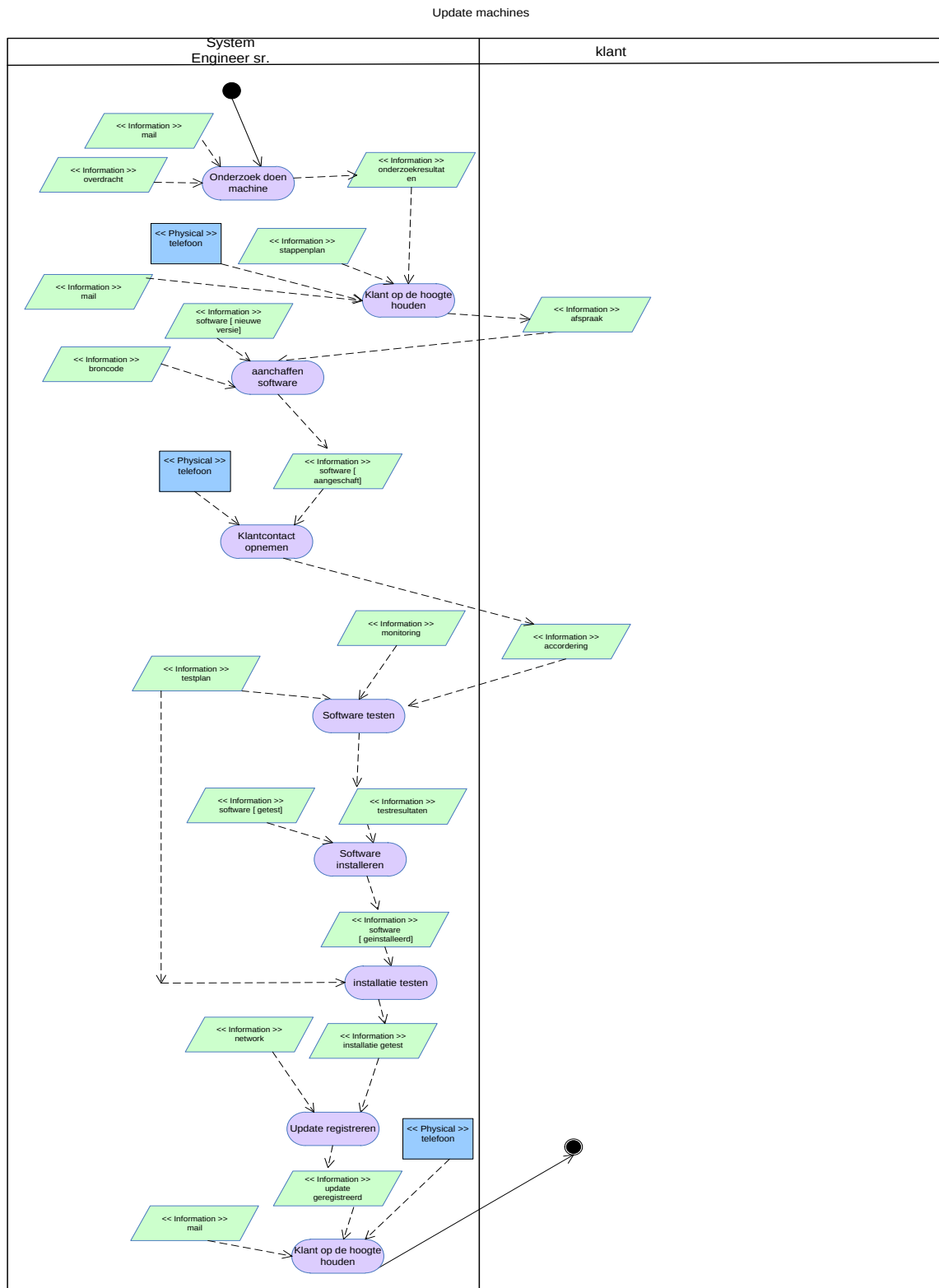
5.4 Business process diagram ‘machine updaten’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘machine updaten’ afgebeeld.



5.5 Business activity diagram 'machine updaten'

De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces 'machine updaten'.



5.5 Prestatie indicatoren

Het bedrijfsproces ‘machine updaten’ is tevens meetbaar gemaakt aan de hand van prestatie indicatoren . De prestatie indicatoren zijn opgesteld aan de hand van het doel en de output van het bedrijfsproces:

- aantal updates machine per tijdseenheid
- aantal bugs in de software
- aantal bijgewerkte software versies

5.6 Knelpunten

Voor het bedrijfsproces ‘machine updaten’ heeft er een analyse plaatsgevonden. De volgende knelpunten zijn tijdens de analyse gesignaleerd:

- Tijdens het testen maakt de System Engineer sr. niet gebruik van een testplan
- Bij afwezigheid van de medewerker worden de inputs niet bijgewerkt waardoor de volgende keer niet duidelijk is welke machines er geupdatet moeten worden
- Bij afwezigheid die ervoor verantwoordelijk is, wordt de klant niet op de hoogte gehouden van de storing

6 Nieuwe klantomgeving opleveren

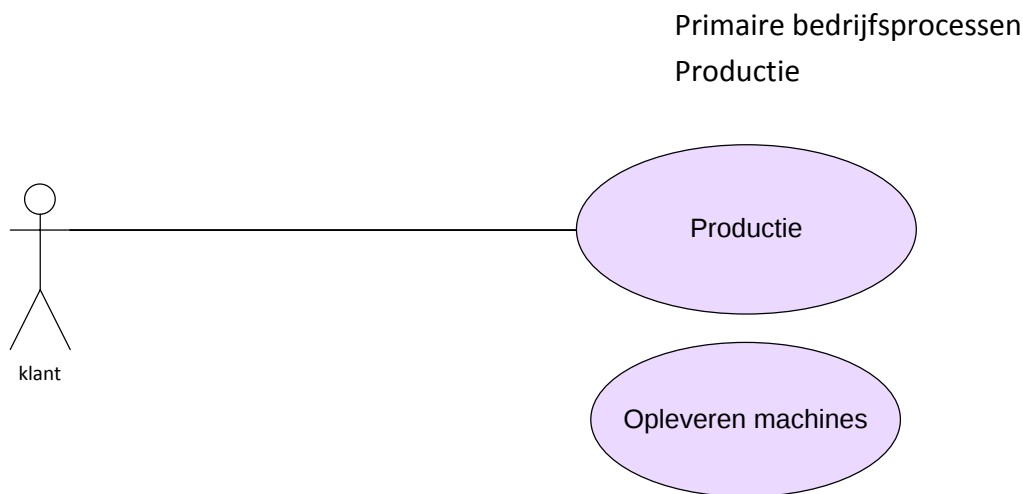
Bij het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’ staat het inrichten van de IT omgeving voor de klant centraal. Hoofdstuk zes verschaft informatie over het verloop van het proces.

6.1 Hoe verloopt het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’

Voor het bedrijfsproces ‘machine updaten’ zijn de System Engineers sr. van de afdeling infrastructuur verantwoordelijk voor het bedrijfsproces. In het kort wordt het verloop van dit bedrijfsproces samengevat: Via een bestelorder of een informatieoverdracht van de afdeling verkoop vindt er een verzoek tot oplevering plaats. De klant heeft de mogelijkheid om voor een fysieke of een virtuele server te kiezen. Daarna vindt er een installatie en configuratie plaats van de software. Vervolgens wordt de software getest. Nadat de software getest is verleent de System engineer toegang aan de klant. De klant krijgt de mogelijkheid om de omgeving te testen. Als de omgeving voldoet aan de wensen en eisen van de klant dan vindt er een oplevering plaats.

6.2 Business Use Case Diagram ‘nieuwe klantomgeving opleveren’ (aanpassen)

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process Diagram gerealiseerd. In het Business Process Diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘ nieuwe klantomgeving opleveren’ afgebeeld.



6.3 Processchema ‘nieuwe klantomgeving opleveren’

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’ beschreven.

6.3 Processchema ‘nieuwe klantomgeving opleveren’

Procedure stap	Functionaris	Middelen	Inputs	Toelichting	outputs
1. Verzoek tot oplevering	klant salesmedewerker	website	order, informatieoverdracht	Via de klant die een bestelling plaatst of via een informatieoverdracht van de leiding, is er een verzoek tot oplevering van de klantomgeving. Als de leiding een server bestelt, is het afwachten tot de server binnen is. Indien het een VPS is dan maakt de medewerker een vps aan, zie stap 3	opleveringsverzoek
2. Server registreren	System Engineer sr.	network	serienummer, type machine en het wachtwoord	Op het moment dat de server uitgestald wordt, registreert de System Engineer sr. vervolgens de server. In network wordt het serienummer, type machine en het wachtwoord van de server geregistreerd	Server [geregistreerd]
3. Aanmaken virtuele private server	System Engineer sr.	Vm ware vsphere client	order	Bij een hyper v server wordt het via het systeem automatisch aangemaakt. Daarnaast is het besturingssysteem geïnstalleerd. Als het een vps VMware is dan gebeurt dit handmatig.	Server [vps aangemaakt]

4. Server registreren	System Engineer sr.	network	network	De server wordt geregistreerd in network	Server [geregistreerd]
5. OS installeren	System Engineer sr.	PXE	Server vmware en fysieke machine	via PXE wordt het besturingssysteem geïnstalleerd. Hieronder vallen tevens de stuurprogramma's	OS [geïnstalleerd]
6. Software installeren & configureren	system engineer Senior	server	OS [geïnstalleerd]	Daarna installeert de System Engineer sr. de software. Onder software kan men het volgende verstaan: webserver, databaseserver en firewall	Software [geïnstalleerd]
7. Software testen	system engineer Senior	server	Software [geconfigureerd]	De System Engineer sr. test de software	software [getest]
8. Klant toegang verlenen	system engineer Senior		Software [getest] policy	De medewerker zorgt ervoor dat de klant toegang krijgt tot de server door het aanmaken van een gebruikersaccount en wachtwoord. Er worden rechten toe verleend aan het gebruikersaccount	gebruikersaccount
9. Klant omgeving laten testen	klant		Gebruikersaccount	De System Engineer sr. wordt op de hoogte gehouden van de stand van zaken, daarnaast krijgt de klant de mogelijkheid om te testen	omgeving [getest]
10. Documenteren klantomgeving	system engineer Senior	Ms Word Ms Visio	System engineer senior	Als de klant de test heeft uitgevoerd, documenteert de System Engineer sr. de klantomgeving	Document klantomgeving

11. Opleveren omgeving

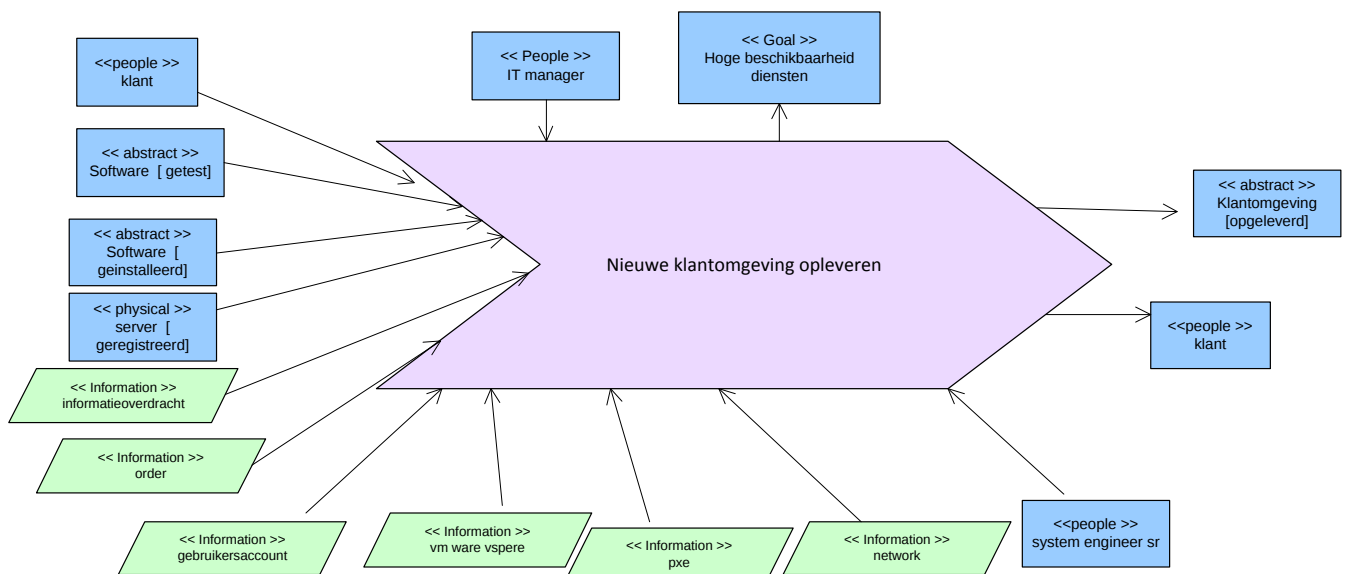
Bevestigingsbrief,
document
klantomgeving

De klant wordt op de hoogte gesteld van de oplevering. Dit om te voorkomen dat de afdeling support hier verder mee belast wordt.

Klantomgeving [opgeleverd]

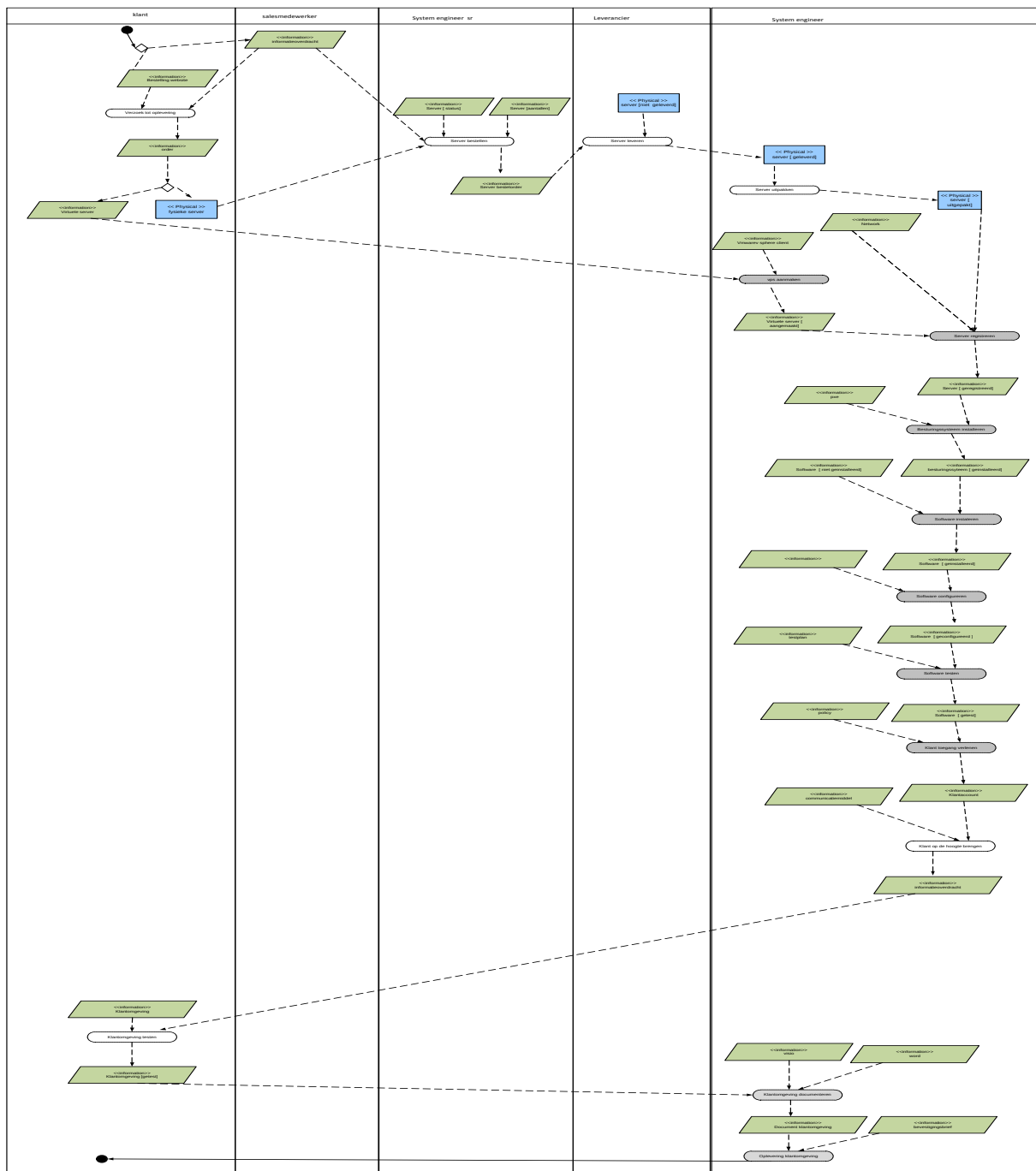
6.4 Business Process Diagram ‘nieuwe klantomgeving opleveren’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘nieuwe klantenomgeving opleveren’ afgebeeld.



De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’.

Opleveren machines



6.6 Prestatie indicatoren

Aan de hand van de prestatie indicatoren is het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’ meetbaar gemaakt. De prestatie indicatoren zijn opgesteld middels van het doel en de output van het bedrijfsproces:

- Gemiddelde doorlooptijd van productieorders per maand
- Aantal opgeleverde machines
- Aantal fouten die zijn opgetreden tijdens productie
- Percentage klanttevredenheid
- Doorlooptijd bestelling en oplevering omgeving

6.7 Knelpunten

De knelpunten voor dit bedrijfsproces zijn hieronder belicht:

- Informatieoverdracht over klantoplevering is niet specifiek genoeg
- Er is geen stappenplan beschikbaar waarin de stappen van dit bedrijfsproces staan beschreven, op dit moment wordt het bedrijfsproces uitgevoerd naar mate de ervaring van de system engineer
- Er is geen test plan voor het testen van de software

7 Standaard oplossing geven

Hoofdstuk zeven geeft een beschrijving over het volgende bedrijfsproces ‘standaard oplossing geven’. Op de website heeft de klant de mogelijkheid om een eigen server samen te stellen. Het samenstellen van een eigen server kan gezien worden als het geven van een standaardoplossing

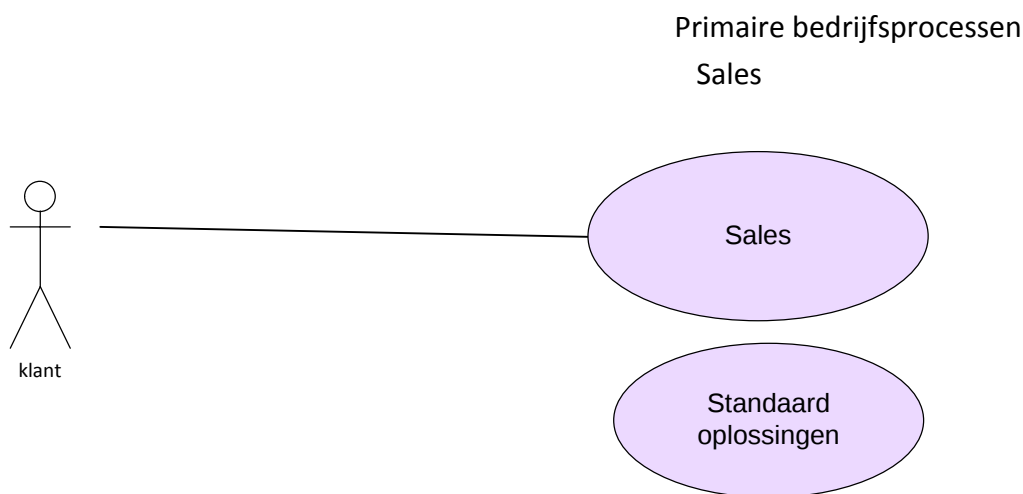
7.1 Hoe verloopt het bedrijfsproces ‘standaardoplossing geven’

Voor het bedrijfsproces ‘standaardoplossing geven’ is de salesmedewerker verantwoordelijk voor. In het kort wordt het verloop van dit bedrijfsproces samengevat:

Bij het bestellen krijgt de klant de mogelijkheid om een server samenstellen en te bepalen welke software op de server geïnstalleerd moet worden. De klant krijgt ook nog de gelegenheid om extra diensten toe te voegen, het instellen van een back up is een voorbeeld hiervan. Daarna vult de klant de persoonlijke gegevens in en kiest de klant vervolgens een betaalwijze. Als de bestelling is afgerond ontvangt de klant de voorwaarden in de vorm van een Service Level Agreement.

7.2 Business Use Case Diagram ‘standaard oplossingen geven’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process Diagram gerealiseerd. In het Business Process Diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘ standaard oplossing geven’ weergegeven.



7.2 Processchema ‘standaarplossing geven’

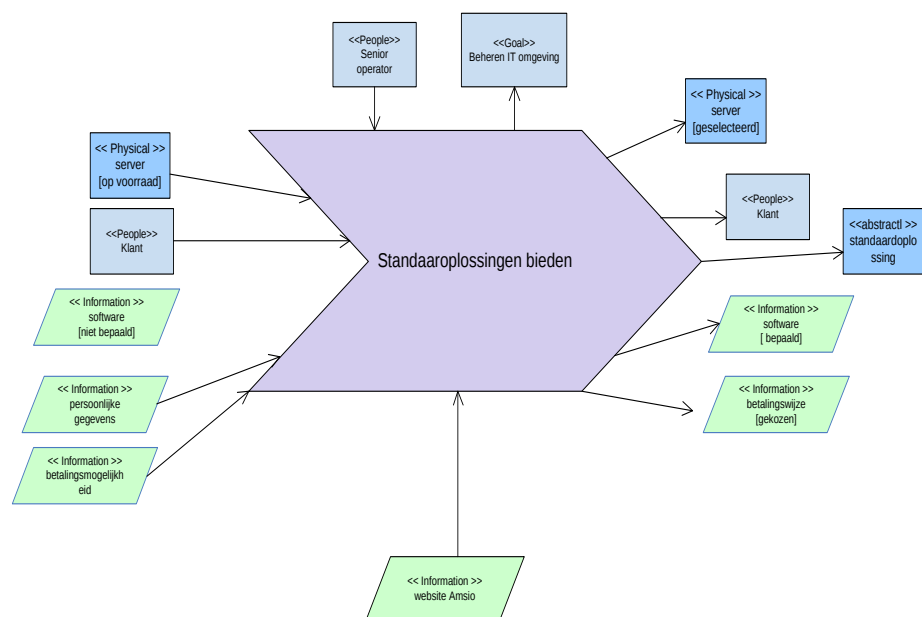
In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces ‘nieuwe klantomgeving opleveren’ beschreven.

Procedure stap	Functionaris	Middelen	Inputs	Toelichting	outputs
1. Server selecteren	klant	website Amsio	serverlijst Wensen en eisen klant	De klant heeft de mogelijkheid om een server te selecteren.	server
2. Os bepalen	klant	website Amsio	Os lijst	De klant kiest een besturingssysteem. Dit is per server verschillend.	besturingssysteem
3. Management software bepalen	klant	website amsio	Software	De klant stelt het managementsoftware samen	software
4. Aan winkelwagen toevoegen	klant	website Amsio	Productlijst	Het systeem geeft de totale prijs weer, om verder te kunnen gaan, kiest de klant winkelwagen toevoegen	Voorlopige besteloverzicht
5. Extra diensten toevoegen	klant	website Amsio	Extra diensten	Het systeem toont de geselecteerde producten. De klant heeft de mogelijkheid om extra diensten toe te voegen	besteloverzicht
6. Bestelling vervolgen	klant	website Amsio	bestelling overzicht	Er verschijnt een besteloverzicht van de producten en diensten. De klant heeft de mogelijkheid om de bestelling af te ronden of om terug te gaan	Bestelling
7. Persoonlijke gegevens invoeren	klant	website Amsio	bestelformulier	Het is noodzakelijk dat de persoonlijke gegevens worden ingevoerd	klantgegevens

8. Betaalwijze kiezen	klant	website Amsio	betalingsmethode	De klant kiest een betalingsmogelijkheid. Er zijn verscheidende betalingsmogelijkheden, zoals: • Creditcard • Ideal	betalingswijze
9. Bestelling afronden	klant	website Amsio	betalingswijze	Nadat de betaling is verwerkt, ontvangt de klant een bevestiging. Daarbij is het contract, de algemene voorwaarden en de SLA bijgevoegd. Daarnaast ontvangt de klant ook een account voor de customersite. Er volgen instructies voor de customersite.	Order

7.3 Business Process Diagram ‘standaard oplossing geven’

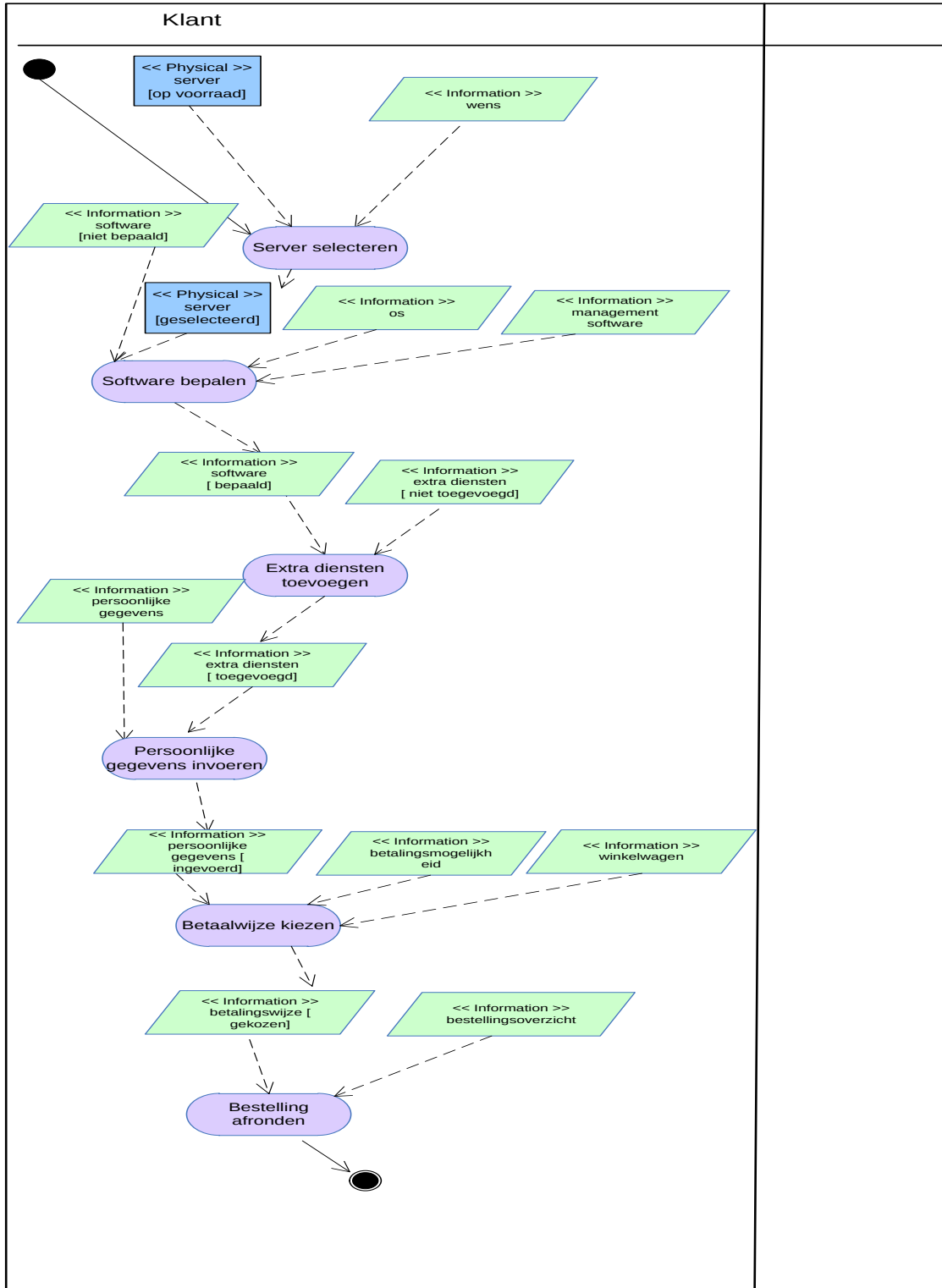
Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘nieuwe klantenomgeving opleveren’ afgebeeld.



7.4 Business Activity Diagram 'standaard oplossing geven'

De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces 'standaard oplossing geven'.

Order plaatsen



7.5 Prestatie indicatoren

Om dit bedrijfsproces meetbaar te maken zijn er prestatie indicatoren opgesteld:

- Aantal producten
- Aantal bestelorders per tijdseenheid
- Kosten per verkoop
- Gemiddelde orderwaarde per bezoeker

7.6 Knelpunt

Tijdens de analyse van het bedrijfsproces is onderstaand knelpunt naar voren gekomen:

- Op de website is er geen duidelijk onderscheid tussen standaardoplossingen en maatwerkoplossingen

8. Maatwerkoplossing geven

Het geven van een maatwerkoplossing kan gezien worden als het geven van advies over het inrichten van een IT omgeving voor de klant. Hoofdstuk acht is bovengenoemde bedrijfsproces weergegeven.

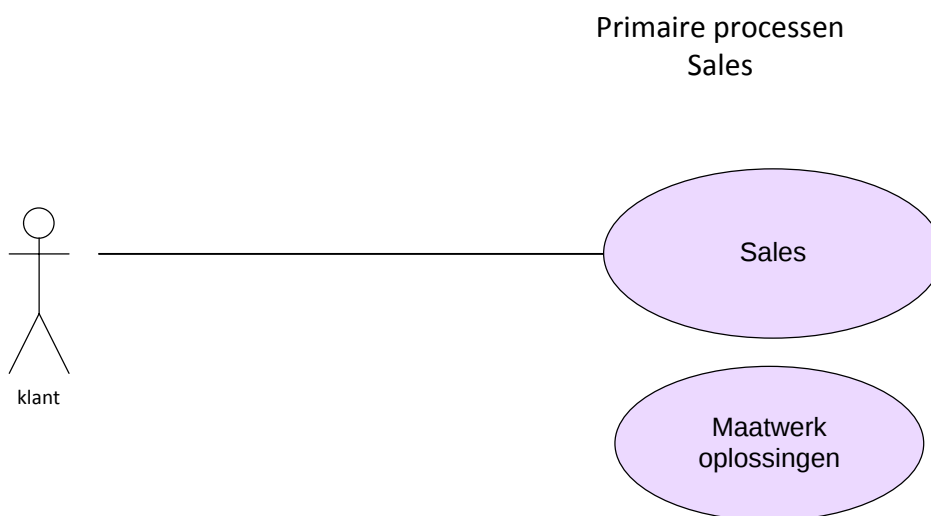
8.1 Hoe verloopt het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’

Voor het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’ is de salesmedewerker verantwoordelijk voor. In het kort wordt het verloop van dit bedrijfsproces samengevat:

De klant ziet mogelijkheden om de IT omgeving bij Amsio te outsourcen. Tijdens het contactmoment wordt er een afspraak gemaakt. Daarna wordt het advies voorgelegd, in het adviesgesprek worden de wensen en eisen van de klant besproken. Vervolgens legt de salesmanager een indicatievoorstel voor. De klant bekijkt of het voldoet aan de wensen en eisen en neemt een beslissing. Daarna verricht de salesmedewerker in samenwerking met de System Engineers een onderzoek. De bevindingen van het advies worden besproken aan de hand van het budget en de technische haalbaarheid. Daarna volgt er een definitief voorstel. Aan de hand van het definitief voorstel wordt er een beslissing gemaakt. Als beide partijen akkoord gaan, dan vindt er een oplevering van de klantomgeving plaats.

8.2 Business Use Case Diagram ‘maatwerkoplossing geven’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process Diagram gerealiseerd. In het Business Process Diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘ maatwerk oplossing geven’ weergegeven.



8.3 Processchema 'maatwerkoplossing geven'

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces 'nieuwe klantomgeving opleveren' beschreven.

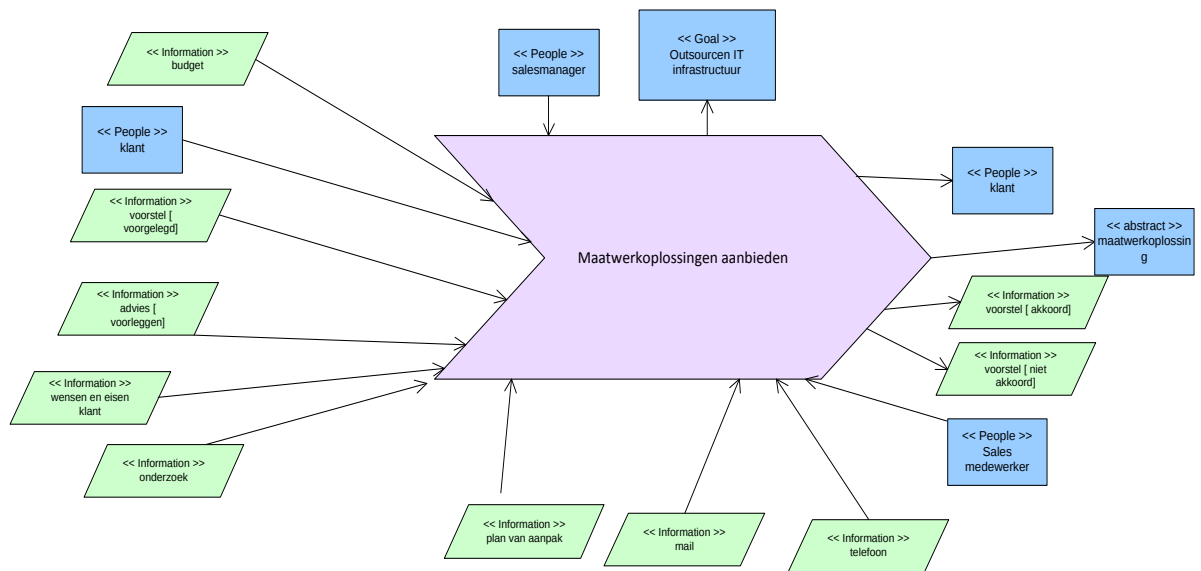
Procedure stap	Functionaris	Middele n	Inputs	Toelichting	outputs
1. Contact opnemen	klant	mail telefoon ticket (customer site)	communicatiemiddel	Klant ziet mogelijkheden om de omgeving te outsourcen bij Amsio. De klant neemt contact op.	klantverzoek
2. Afspraak maken	salesmanager	telefoon	klantgegevens	Indien de klant contact zoekt per mail of via de customersite neemt de System Engineer sr. telefonisch contact op met de klant. In het telefonisch contact worden de hoofdlijnen besproken of datgene wat de klant zoekt ook overeenkomt met de aangeboden diensten. Vervolgens maakt de System Engineer sr. een persoonlijke afspraak	afspraak
3. Advies voorleggen	salesmanager	n.v.t.	Wensen en eisen van de klant	In het adviesgesprek zijn de hoofdlijnen nogmaals besproken. Tot in detail worden de wensen en de eisen van de opdrachtgever behandeld. Vervolgens vertaalt	advies

				men de wensen en eisen van de klant naar mogelijke oplossingen	
4. Indicatievoorstel geven	salesmanager	n.v.t.	Advies	Na het gesprek vindt er een indicatievoorstel plaats. Aan de hand van de wensen en eisen zal de medewerker een voorstel doen. Zodoende kan de klant een beeld vormen wat de maatkosten zijn	indicatievoorstel
5. Beslissing nemen	klant	n.v.t.	Klant budget	Klant bekijkt of het binnen het budget past. Als het binnen het budget valt ,dan geeft de klant een akkoord, zo niet dan wordt het indicatievoorstel gewijzigd. Als de klant dan nog steeds niet akkoord gaat met het voorstel dan wordt het bedrijfsproces beëindigd	beslissing
6. Nulmeting verrichten	salesmedewerker/ system enigneer	n.v.t.	Wensen en eisen van de klant, budget	Als het binnen het budget past. Dan wordt er een nulmeting verricht, dit betekent dat er een bijeenkomst gepland is met de system engineers. De bevindingen van het advies worden besproken. De system engineers bekijken of het technisch	Resultaten nulmeting

				haalbaar is	
7. Definitieve voorstel voorleggen	sales medewerker	n.v.t.	Resultaten nulmeting	Dan wijzig de medewerker het indicatieve voorstel naar een definitieve voorstel	definitiefvoorstel
8. Voorstel accepteren	sales medewerker	n.v.t.	Definitief voorstel	Klant gaat wel of niet akkoord met het definitieve voorstel	beslissing
9. Plan van aanpak maken	sales medewerker	ms word	klant informatie	Als er een overeenkomst plaatsvindt dan rolt er een plan van aanpak uit met de datum van oplevering	Plan van aanpak
10. Plan van aanpak goedkeuren	sales medewerker Klant	n.v.t.	Plan van aanpak	Als het plan van aanpak goed bevonden is door Amsio al zijnde opdrachtgever dan vindt er een oplevering plaats	Accordering klant
11. Gesprek afronden	salesmedewerker	ms word	Accordering klant	Het gesprek wordt afgerond	Gesprek afgerond
12. Registreren klantbestand	salesmedewerker	admin arge	Klantgegevens	Klant wordt geregistreerd in het systeem admin arge	Registratie klantbestand

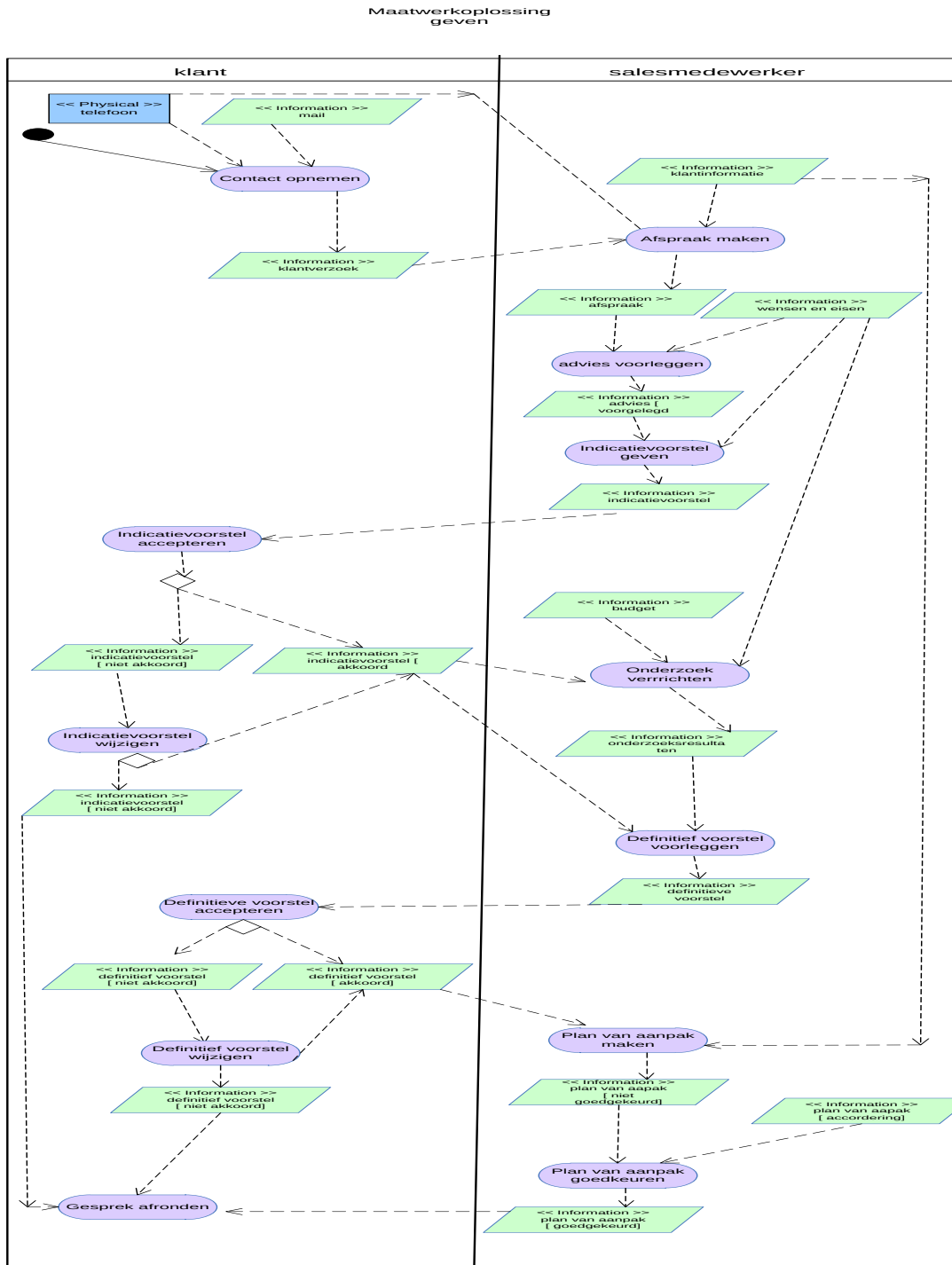
8.4 Business Process Diagram ‘maatwerkoplossing geven’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’ afgebeeld.



8.5 Business Activity Diagram 'maatwerkoplossing geven'

De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces 'maatwerkoplossing geven'.



8.6 Prestatie indicatoren

Aan de hand van de prestatie indicatoren is het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’ geformuleerd:

- Aantal leads
- Aantal prospects
- Responstijd tussen eerste klantcontact en klantbezoek
- Duur van het gemiddelde salescyclus
- Besteedbare inkomen klant

8.7 Knelpunten

Voor het bedrijfsproces ‘maatwerkoplossing geven’ zijn de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Minder aandacht voor koude en lauwe acquisitie
- Geen trainingen ten aanzien verkoopgesprek
- Geen gespreksmodellen/ richtlijnen voor verkoopgesprek
- Nulmeting na indicatievoorstel

9. Incident beheren

In dit hoofdstuk is het bedrijfsproces ‘incident beheren’ in kaart gebracht. Dit bedrijfsproces maakt onderdeel uit van de ITIL methode.

9.1 Hoe verloopt het proces ‘incident beheren’

Er zijn drie mogelijkheden om een melding te geven:

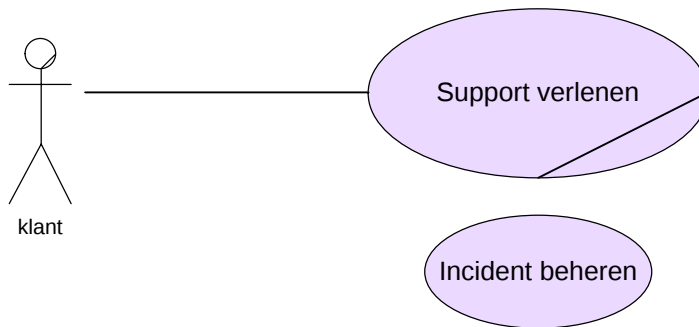
- De klant kan een ticket inschieten via de customersite, hierbij heeft de klant de mogelijkheid om zelf het ticketprioriteit aan te geven,
- email
- telefonisch, naar aanleiding van een telefoongesprek wordt er een belkaart aangemaakt. Een belkaart wordt aan een klantnummer gekoppeld, indien het een reeds bestaande klant is.

Als de melding via de email en customersite binnenkomt, deelt een servicedesk medewerker de ticket handmatig in naar prioriteit. Tevens worden de tickets opgedeeld naar de System Engineer jr. Nadat er een melding wordt gegeven classificeert de System Engineer jr., indien noodzakelijk de melding in de gewenste prioriteit. Bij de prioriteit storing spreekt men over een incident, hier staat een oplostijd van een uur voor. Omdat het om een skilled service desk gaat, is het oplossen van het incident meestal wel binnen de gestelde tijd haalbaar. Is dit niet het geval dan beslist het hoofd van de afdeling of het incident geëscaleerd kan worden. Escalatie vindt plaats middels een taak naar de System Engineer sr. Het incident wordt dan naar eigen inzicht opgelost.

9.2 Business Use Case Diagram ‘incident beheren’

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process Diagram gerealiseerd. In het Business Process Diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces ‘ incident beheren’ weergegeven.

Primaire processen Service



9.3 Processchema ‘Incident beheren’

Procedure stap	Functionaris	Middelen	Inputs	Toelichting	outputs
1. Melding geven	Klant	Mail Ticket (customersite) Telefoon	communicatie middel	Er zijn drie mogelijkheden om een melding te geven: • ticket; inschieten via de customersite, klant kan zelf ticketprioriteit aangeven • email; als de klant een mail verstuurt dan deelt een System Engineerjr. de ticket in naar prioriteit • telefoon; dit gebeurt niet vaak. In het geval van een storing komt het nog weleens voor dat de klant belt	[ticket niet geclassificeerd]
2. Ticket classificeren	System engineer jr.	ticketsysteem	Ticket [niet geclassificeerd]	System Engineerjr. wijzigt, indien noodzakelijk de melding in de gewenste prioriteit. Een ticketprioriteit kan een storing, een wijzigingsverzoek of een	Ticket [prioriteit]

				informatieverzoek zijn	
3. Incident onderzoeken	System engineer jr.	Ticketsysteem Knowledge base	Knowledge base Ticket [prioriteit]	Men spreekt over een incident bij de prioriteit storing. Bij een storing geldt een reactietijd van een uur. De System Engineerjr. bepaalt of het binnen de gestelde tijd op te lossen is. Als de System Engineerjr. de storing binnen een uur kan oplossen dan kan de ticket gesloten worden. Als dit niet het geval is zie stap 4	Ticket [oplosbaar] Ticket [niet oplosbaar]
4. Incident escaleren	System engineer jr.	ticketsysteem	Taak	Het hoofd van de afdeling beslist of het daadwerkelijk geëscaleerd kan worden of niet. Allereerst wordt bekeken of het gezamenlijk op te lossen is. Indien dit niet het geval is, dan kan het incident geëscaleerd worden. Middels een subtaak kan de System Engineerjr. het incident escaleren	Ticket [geëscaleerd]
5. Incident onderzoeken ¹	System engineer sr.	Ticketsysteem	Taak [registratie probleem]	Er vindt een onderzoek plaats. Via informatiebronnen (zoals google) wordt er gezocht naar een geschikte oplossing	Ticket [onderzocht]
6. Incident oplossen	System engineer jr, sr	n.v.t.	Ticket [onderzocht]	De System Engineerjr. biedt een oplossing aan	Ticket [opgelost]

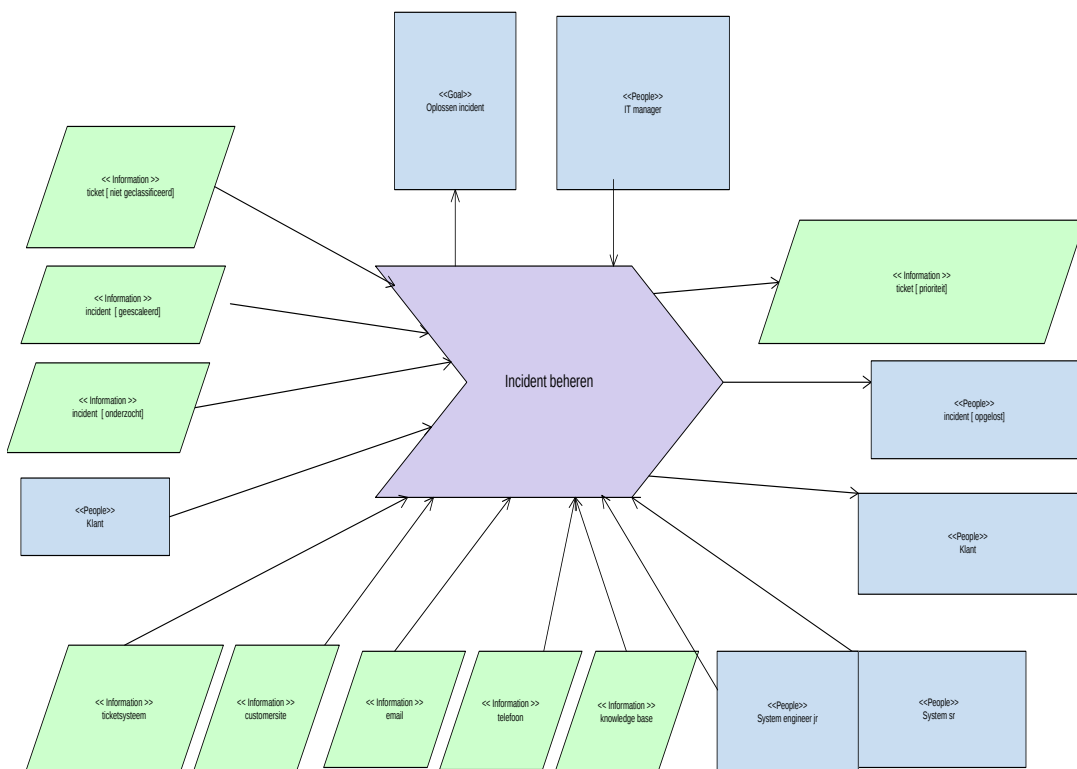
¹ Medewerker kan een incident oplossen middels een workaround (manier om een incident of een problem te omzeilen) of een quick fix (een snelle tijdelijke oplossing)

7. Incident sluiten	System engineer jr.	ticketsysteem	Taak	Als het incident opgelost is dan wordt de taak gesloten	Taak [gesloten]
8. Oplossing bieden	System engineer jr.	n.v.t.	Oplossing	System Engineerjr. biedt oplossing aan de klant	Ticket [gesloten]

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces 'incident beheren' beschreven.

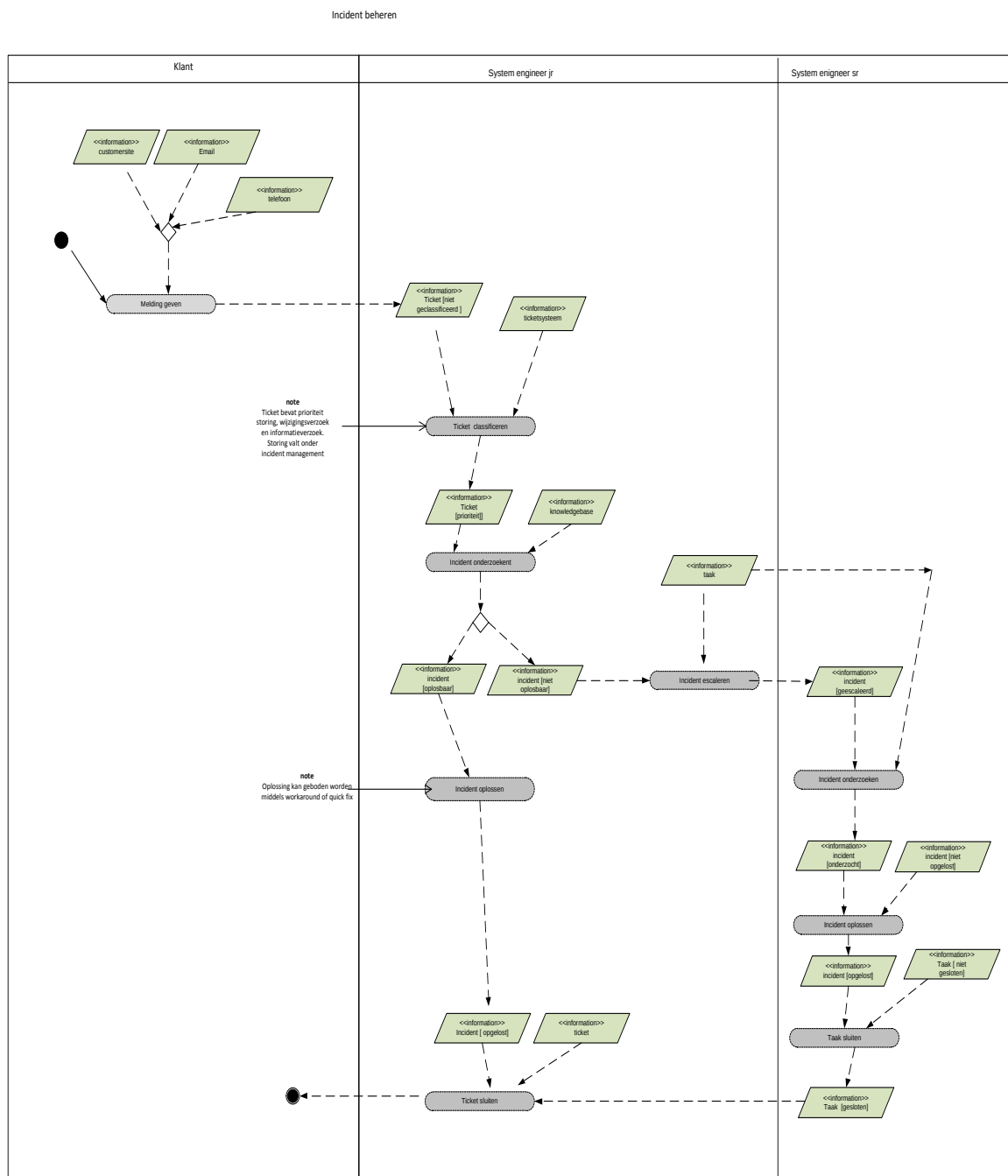
9.4 Business Process Diagram 'Incident beheren'

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces 'incident beheren' afgebeeld.



9.5 Business Activity Diagram 'incident beheren'

De Business Process Diagram is tenslotte uitgewerkt in de Business Activity Diagram voor het bedrijfsproces 'incident beheren'.



9.6 Prestatie indicatoren

Om dit bedrijfsproces meetbaar te maken zijn er prestatie indicatoren opgesteld:

- Aantal incidenten per tijdseenheid
- Gemiddelde reactietijd per incident per tijdseenheid
- Gemiddelde oplostijd per incident per tijdseenheid
- Aantal verlengingen reactietijd per tijdseenheid
- Aantal escalaties per tijdseenheid
- Percentage oplostijd zonder te escaleren per tijdseenheid
- Gemiddelde incident afhandelingen binnen het SLA per tijdseenheid

9.7 Knelpunten

Voor het bedrijfsproces ‘machine updaten’ heeft er een analyse plaatsgevonden. De volgende knelpunten zijn tijdens de analyse gesignaleerd:

- Incidenten zijn niet geclassificeerd met een code. De code kunnen niet wijzen op de waarschijnlijke oorzaak van het incident
- Incident management is niet geheel geïntegreerd in het ticketsysteem
- Er is niet voldoende tijd en budget voor het aanbieden van trainingen aan het personeel ten aanzien van incident management
- Als de klant een verzoek per mail indient, dan deelt een System Engineerjr. de ticket handmatig in naar prioriteit. Dit werkt inefficiënt
- Er geen duidelijke relatie met andere bedrijfsprocessen zoals met problem management, aangezien problem management nog niet geïmplementeerd is
- Er is niet een duidelijke procedure voor de registratie van incidenten, dit geldt eveneens voor het oplossen van incidenten
- Prioriteit wordt bepaald door urgentie, maar niet door impact bijvoorbeeld (aantoonbaar effect op de bedrijfsresultaten of service levels in gevaar)
- De categorie van het incident is niet duidelijk in het ticketsysteem bepaald. De System Engineerjr. kan niet nagaan of het om een hardware, software, security incident gaat of een service request
- Te weinig mankracht

10.Change uitvoeren

Hoofdstuk tien geeft informatie over het verloop van het bedrijfsproces 'change uitvoeren'. Ook dit bedrijfsproces wordt volgens de ITIL methode uitgevoerd.

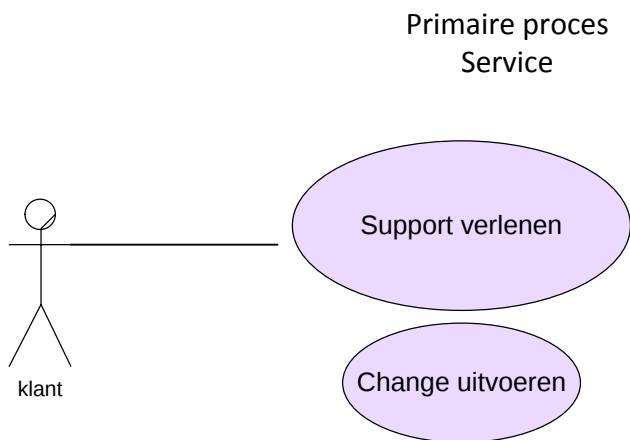
10.1Hoe verloopt het proces 'change uitvoeren'

Voor de duidelijkheid is het verloop van het proces hieronder kort samengevat:

In het ticketsysteem wordt een wijzigingsverzoek ingediend. Vervolgens vindt er een classificatie plaats. Aan de hand van een vragenlijst in het ticketsysteem zijn de opties uitgekristalliseerd. Daarna is er een optie gekozen. Vervolgens is het verzoek tot het mogen uitvoeren van een specifieke wijziging ingeschoten en beoordeeld. De beoordeling resulteert in een major of minor change. Als het een minor change is kan de System engineer de change zelf uitvoeren. Major change moet echter via de change manager gaan. De change manager zal uiteindelijk de eindbeslissing nemen. De beslissing van de change ligt formeel bij het change advisory board. Het change advisory board bestaat uit de System engineers Sr. In een wekelijks bijeenkomst vindt er een beoordeling plaats. De beoordeling gebeurt aan de hand van de technische haalbaarheid en het budget. Als de change goedgekeurd is, kan de change uitgevoerd worden. Indien de change niet uitvoerbaar is, dan bekijkt de change manager de alternatieven.

10.2Business Use Case Diagram 'change uitvoeren'

De Business Use case van dit bedrijfsproces is hieronder afgebeeld.



10.3 Processchema 'change uitvoeren'

Procedure stap	Functionaris	Middelen	Inputs	Toelichting	outputs
1. Indienen request for change	klant	ticketsysteem	ticket	Het indienen van een request for change gebeurt in het ticketsysteem. Een rfc wordt als een ticket ingeschoten, daarna is het automatisch verwerkt in een type wijzigingsverzoek. Automatisch zijn er velden weergegeven die tot een change behoort	changeverzoek
2. Classificatie rfc	System engineer	Ticketsysteem	vragenlijst	Aan de hand van een vragenlijst zijn de opties uitgekristalliseerd en kan bepaald worden of het een major change of een minor change is. Er wordt getoetst op: • Impact op meerdere gebruikers • Afhankelijkheid en met andere applicaties of omgevingen • Is de change unsupported/ experimenteel • Zijn er investeringen mee gemoeid Als alle vragen nee ingevuld zijn, dan is het een minor change en bij een major change geldt	minor / major change

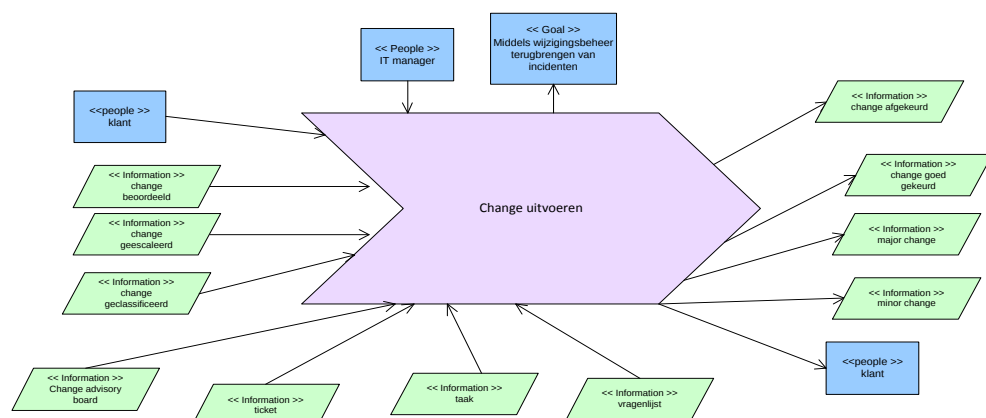
				een van de vier vragen met ja	
3. Change uitvoeren (minor change)	System engineer	ticketsysteem	minor change	Bij een minor change kan de change uitgevoerd worden. Bij een major change vindt er een escalatie plaats en moet het via de change manager gaan zie stap 4	Ticket sluiten
4. Change escaleren	System engineer	ticketsysteem	major change taak	De major change wordt voorgelegd aan de change manager	Change [geescaleerd]
5. Change beoordelen	CAB Change manager		bijeenkomst	De beslissing van de change ligt formeel bij de Change Advisory Board (CAB). De CAB bestaat uit de seniorleden van de system engineers. De change manager vraagt advies inzake goedkeuring en planning. De major change wordt besproken en de manager bekijkt of het technisch haalbaar is en er investeringen mee gemoeid zijn	Change [beoordeeld]
6. Change beslissen	Change manager	ticketsysteem	Change [beoordeeld]	Als het technisch haalbaar is en het valt binnen het budget dan kan de change uitgevoerd worden, als de change goedgekeurd	change [goedgekeurd] of change [afgekeurd]

				is, dan wordt de taak gesloten. Als de change niet uitgevoerd kan worden, dan volgt er een argumentatie waarom het niet mogelijk is. De change manager bekijkt de alternatieven	
7. Taak sluiten	Change manager	ticketstelsysteem	taak	Als er een beslissing is gemaakt, dan sluit de change manager de taak	taak [gesloten]
8. Ticket sluiten			beslissing taak [gesloten]	System Engineerjr. houdt de klant op de hoogte of de change wel of niet uitgevoerd kan worden	Ticket [gesloten]

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces 'change uitvoeren' beschreven.

10.4 Business Process Diagram

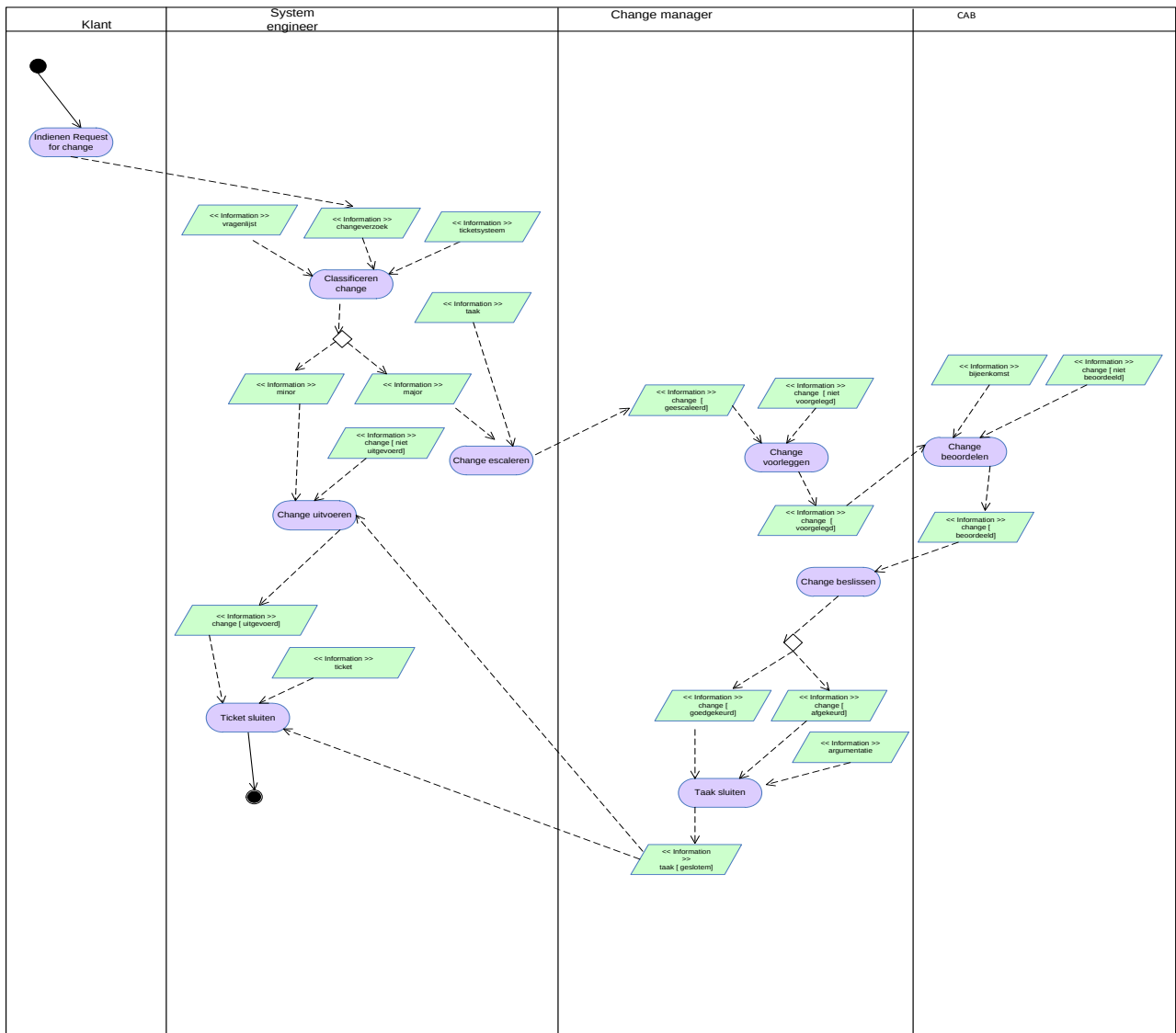
Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces 'change uitvoeren' afgebeeld.



10.5 Business Activity Diagram 'change uitvoeren'

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces 'change uitvoeren' afgebeeld.

Change uitvoeren



10.6 Prestatie indicatoren

De prestatie indicatoren voor dit proces zijn:

- Aantal wijzigingsverzoeken per categorie (major en minor changes) en tijdseenheid
- Percentage goedgekeurde changes per maand
- Percentage afgekeurde changes per maand
- Aantal change die binnen de geplande tijd en resources is uitgevoerd
- Kosten uitgevoerde changes
- Aantal storingen per change

10.7 Knelpunten

Voor het bedrijfsproces ‘change uitvoeren’ zijn de volgende knelpuntenesignaleerd:

- Het hanteren van een planningsschema waarin toekomstige wijzigen worden weergegeven ontbreekt
- Er is geen regelmatige beoordeling van de activiteiten binnen change management
- Er vindt geen duidelijke onderscheid plaats tussen wijzigingsaanvraag (upgrade applicatie) en een service aanvraag (resetten wachtwoord)
- Regelmatige beoordelingen op prestatie van het bedrijfsproces ontbreekt. Ook worden prestaties niet vergeleken met prestatie indicatoren
- De wijzigingen zijn niet gecategoriseerd op basis van impact en urgentie
- Aangezien ITIL niet geheel geïmplementeerd is binnen Amsio bestaat de change advisory board tot op heden alleen uit de leden van system engineer sr. en de change manager. Zij bekijken vervolgens of het technische haalbaar is of het binnen het budget valt. Change advisory board bestaat op dit moment niet uit de functionarissen: financiën manager, release manager, problem manager, service level manager.
- Er is niet echt een prioriteit bepaald van een change
- Er is geen duidelijke relatie met andere bedrijfsprocessen, aangezien deze bedrijfsprocessen gedeeltelijk of helemaal niet geïmplementeerd zijn

11 Voorraad beheren

Voorraad behelst alles wat te maken heeft met de goederenstroom van de onderneming . In dit hoofdstuk is het bedrijfsproces ‘voorraad beheren’ toegelicht.

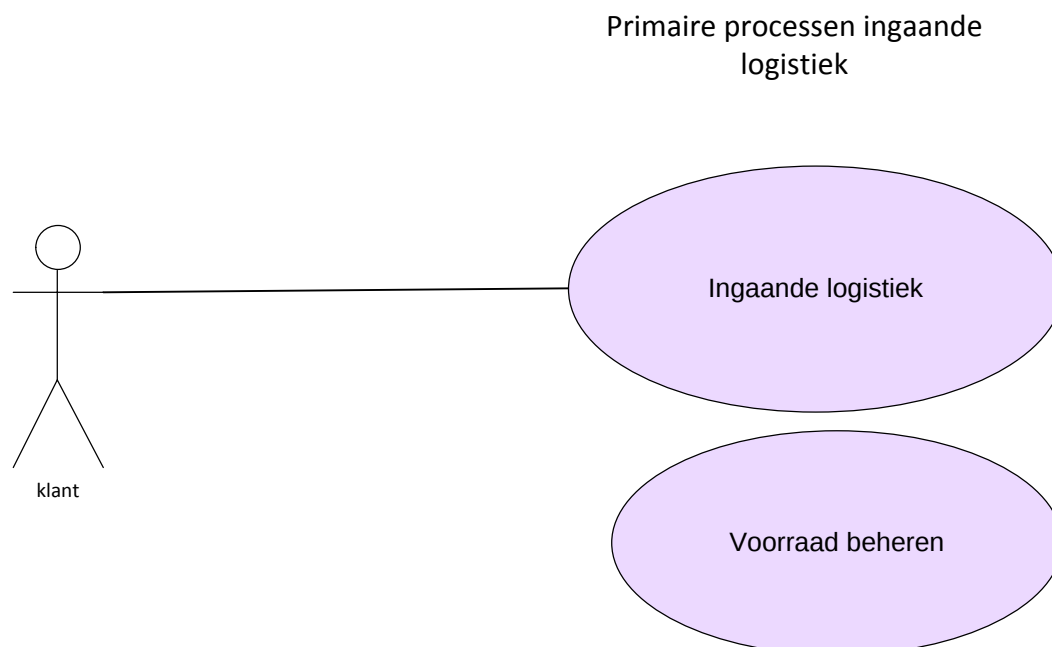
11.1 Hoe verloopt het proces ‘voorraad beheren’

Voor de duidelijkheid is het verloop van het proces hieronder kort samengevat:

Aan de hand van een inventarisatielijst in Network, vindt er een bestelling plaats. Daarna wordt de bestelling in Maassluis of de datacenter in Amsterdam geleverd. De System Engineer sr en jr. stalt de voorraad uit. Tenslotte registreert de System engineer de voorraad in Network.

11.2 Business Use Case Diagram ‘voorraad beheren’

De Business Use case van dit bedrijfsproces is hieronder afgebeeld.



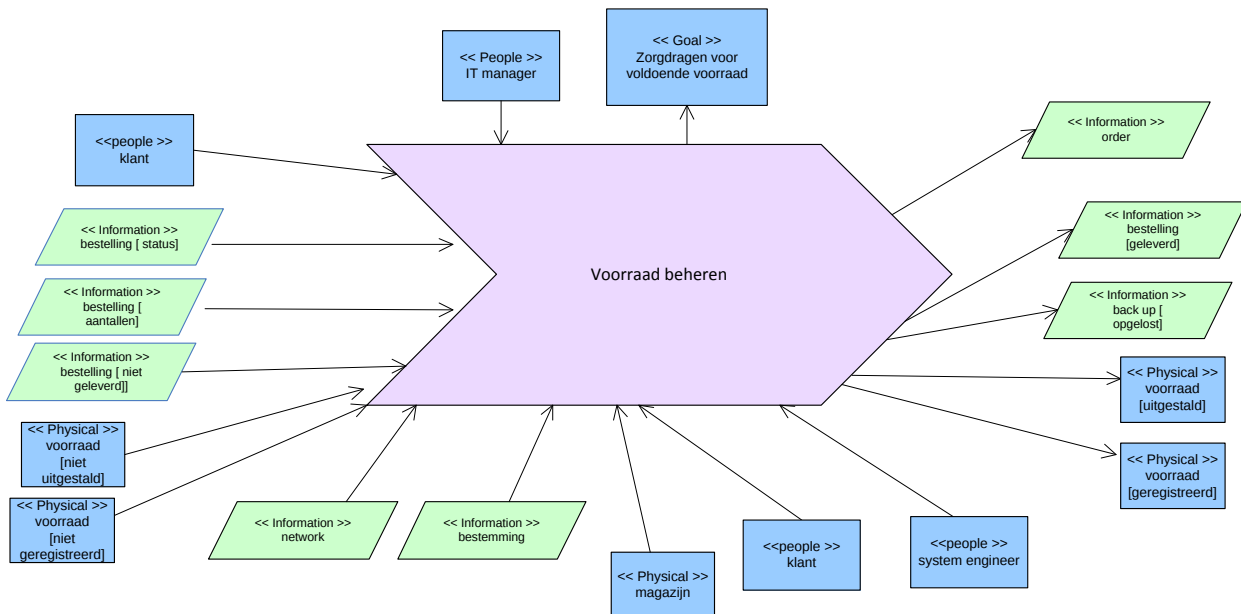
11.3 Processchema ‘voorraad beheren’

In onderstaande processchema zijn de processtappen van het bedrijfsproces ‘change uitvoeren’ beschreven.

Procedure stap	Functionaris	Middelen	Inputs	Toelichting	outputs
1. Bestelling plaatsen	System engineer sr	Network	Voorraadstatus Voorraad aantallen	Aan de hand van een inventarisatielijst in network wordt er een bestelling geplaatst. In network staat de status en de voorraadaantallen	order
2. Bestelling leveren	leverancier		Order, bestemming	Vervolgens levert de leverancier de bestelling aan naar de gewenste bestemming dit kan in Maassluis of in de datacenter in Amsterdam zijn	Bestelling [geleverd]
3. Voorraad uitstallen	System engineer jr, sr		Bestelling [geleverd]	Voorraad wordt uitgesteld. Als het in Amsterdam geleverd is dan stelt de senior medewerker de voorraad uit. Als het in Maassluis geleverd wordt dan kunnen het meerdere personen zijn	Voorraad [uitgesteld]
4. Voorraad registreren	System engineer jr, sr	network	Voorraad [niet geregistreerd]	De medewerker die de voorraad uitstelt is verantwoordelijk voor het registreren van het voorraad. Als het in Amsterdam binnenkomt, dan wordt de registratie gekoppeld aan de klant	Voorraad [geregistreerd]

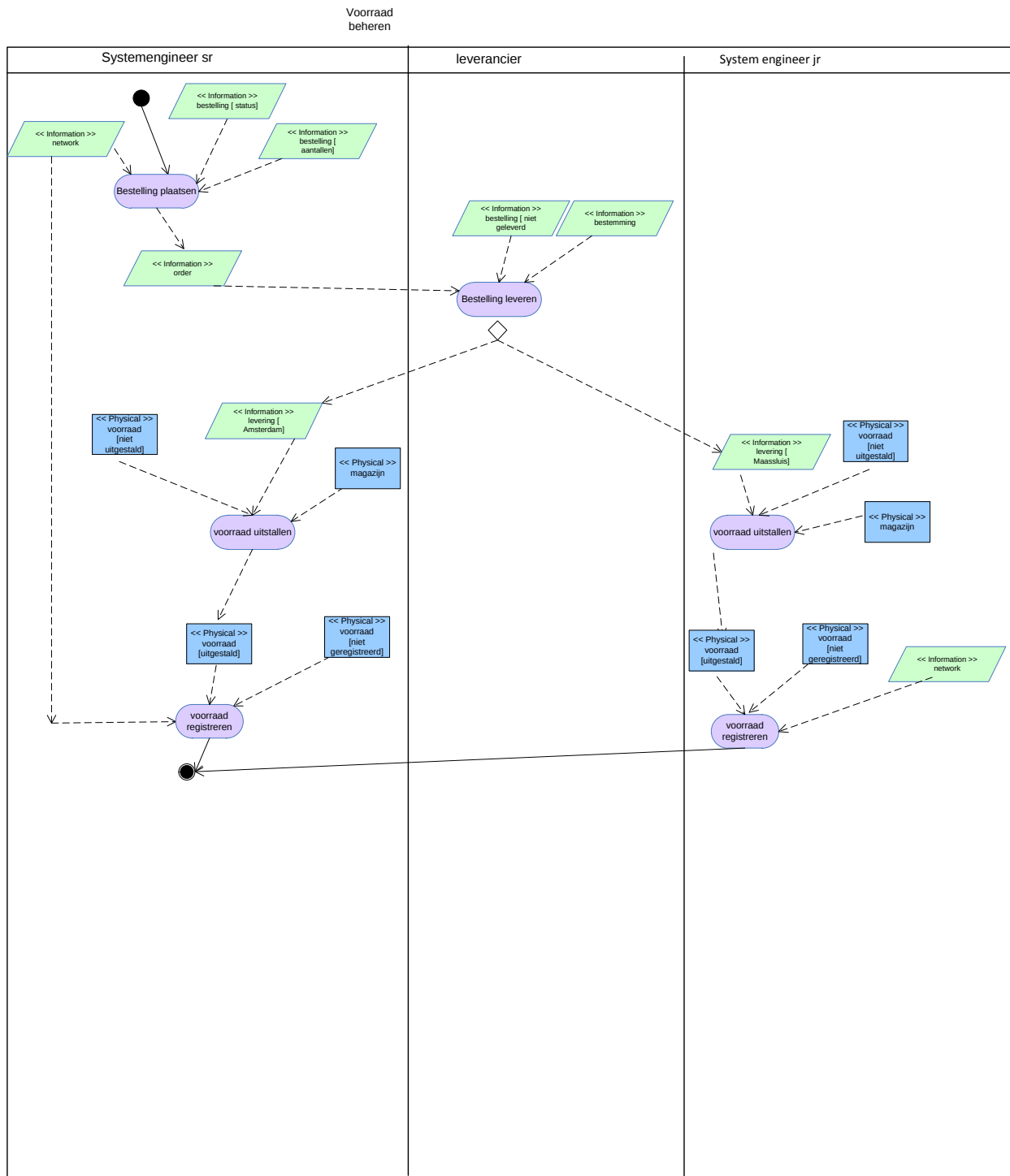
11.4 Business Process Diagram 'voorraad beheren'

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces 'voorraad beheren' afgebeeld.



11.5 Business Activity Diagram

Het bedrijfsproces is vervolgens in een Business Process diagram weergegeven. In de Business Process diagram zijn de inputs (links), outputs (rechts), middelen (onder) en het doel (boven) van het bedrijfsproces 'voorraad beheren' afgebeeld.



11.6 Prestatie indicatoren

De prestatie indicatoren voor dit proces zijn:

- Leverbetrouwbaarheid leverancier
- Gemiddelde Levertijd producten
- Percentage incurante voorraad
- Percentage tijdige leveringen
- Voorraadkosten
- Percentage naleveringen
- Aantal producten in voorraad houden per tijdseenheid
- Percentage fouten levering product

11.7 knelpunten

De volgende knelpunten zijn geanalyseerd voor het bedrijfsproces ‘voorraad beheren’

- Lage planningsfrequentie
- Er is weinig controle op voorraad
- Weinig structuur in magazijn
- Er is geen functionaris toegewezen voor de controle van voorraad

12. Systemen

Er is een weergave getoond van de architectuur. In een opslag is te zien welke relatie de bedrijfsprocessen hebben met de ondersteunende middelen.

12.1 Architectuur

Aan de hand van de beschrijving van de systemen kan de architectuur in kaart worden gebracht. Via de taal architmate is de architectuur in kaart gebracht. ArchiMate bestaat uit een algemene taal voor het beschrijven van:

- Bedrijfsprocessen
- Organisatiestructuren
- Informatiestromen
- IT- systemen
- Technische infrastructuren

Onderdelen van een architectuur moeten onderling samenhangen.

Business laag

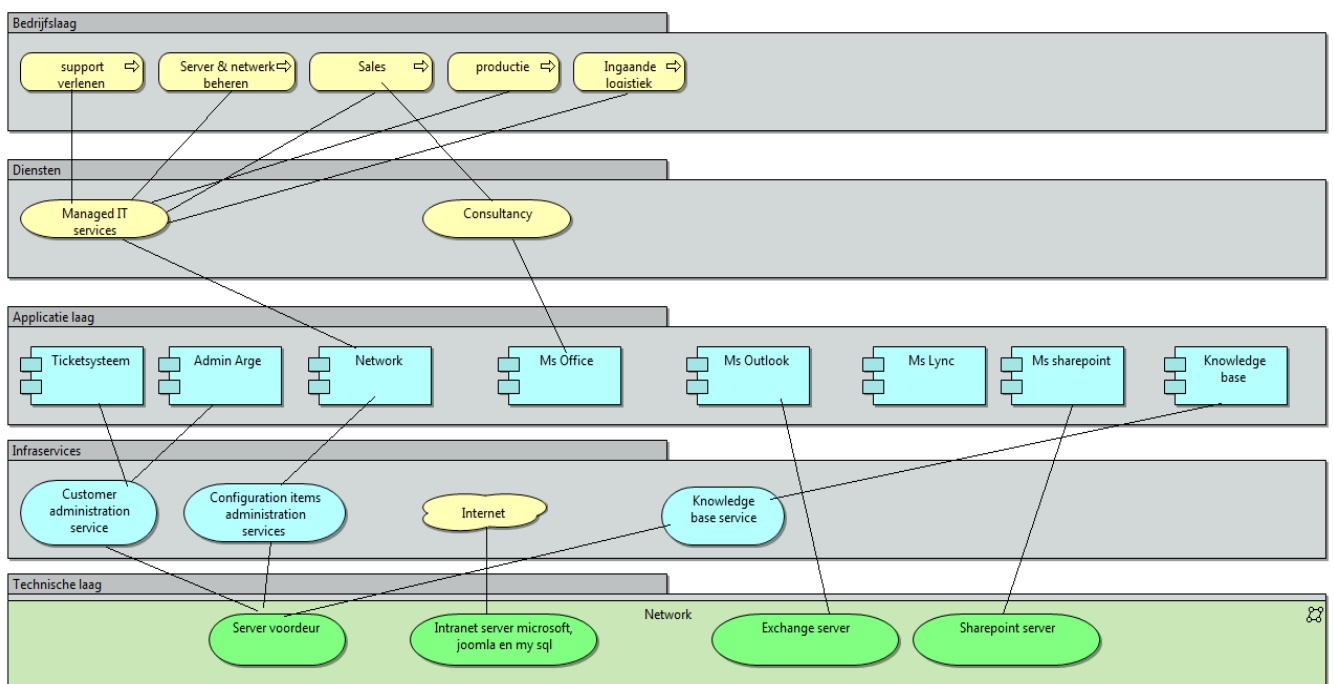
In deze laag zijn de bedrijfsprocessen opgenomen. Ook zijn de belangrijkste diensten vermeld. Managed IT en consultancy is de core business van Amsio. Dit is een reden waarom dit als dienst opgenomen is.

Applicatie laag

De applicatie laag bestaat uit de services welke in relatie staan tot de applicaties. Hierbij speelt het architectuurbegrip service oftewel een dienst een belangrijke rol. Een service is een concrete bijdrage die wordt geleverd aan de omgeving. Dat kan bijvoorbeeld een dienst aan de klant zijn, een applicatieservice of een infrastructuurservice die toegang geeft tot een database. Daarnaast is er een weergave getoond van de ondersteunende software.

Technische laag

In de technische laag staan de servers waar de software op draaien. Amsio heeft een eigen server nl, de voordeur hier draait het ticketsysteem, admin arge en network op. De servers zorgen ervoor dat de medewerker gebruik kunnen maken van de informatiesystemen.



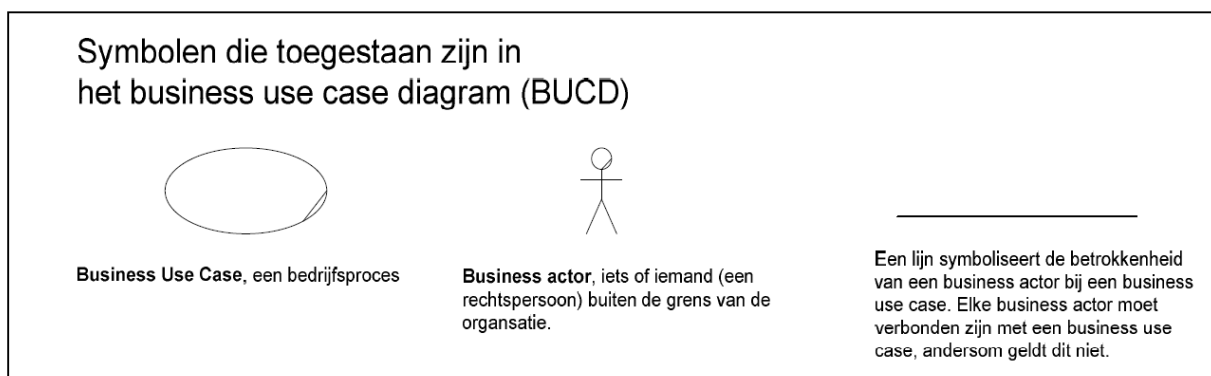
Bijlage A

De betekenis van de gebruikte symbolen uit het business bedrijfsproces diagram staan hieronder verder toegelicht:

Business Use Case: is een primair bedrijfsproces of een secundair bedrijfsproces, oftewel een geheel aan activiteiten om een bepaalde toegevoegde waarde te leveren aan de eindklant of een ander bedrijfsproces.

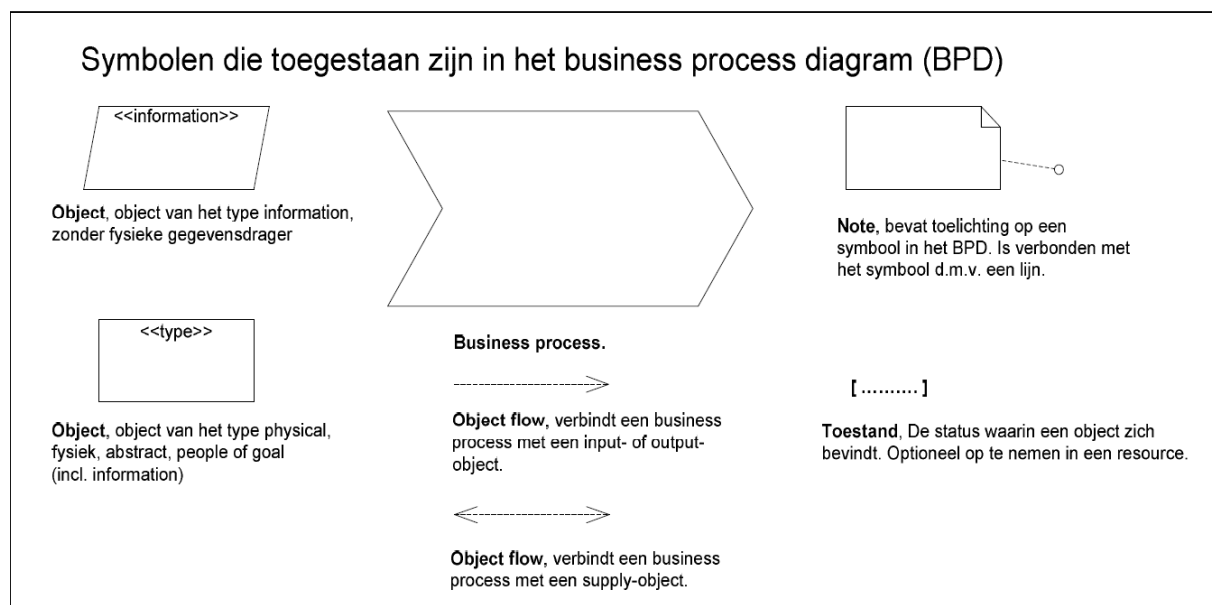
Business Actor: is een persoon die buiten de organisatie valt. Denk hierbij aan de leverancier of de klant.

Business Worker: is een functie of rol die tot de organisatie behoort, waardoor activiteiten worden uitgevoerd. De business worker wordt niet getekend in een BUCD



Uit de business use case diagram volgt een business process diagram beschrijving.

De betekenis van de gebruikte symbolen uit het business process diagram staan hieronder verder toegelicht:

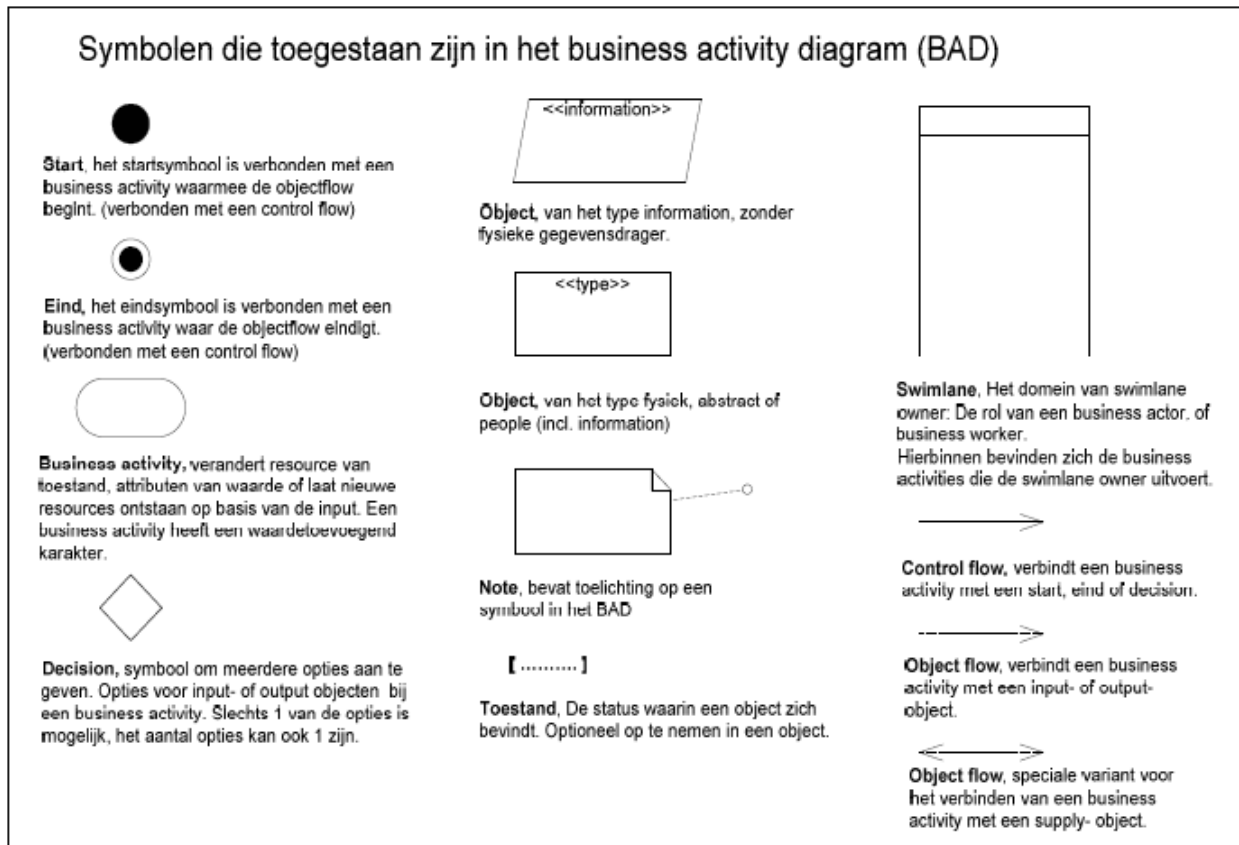


Business Bedrijfsproces: een bedrijfsproces is een verzameling activiteiten, die is georganiseerd om een bepaalde toegevoegde waarde (output) te creëren. Een bedrijfsproces omvat alle activiteiten van een bedrijfsfunctie. Een bedrijfsproces bestaat uit meer dan een activiteit.

Goal object: dit object beschrijft een doel dat het bedrijfsproces nastreeft. Een business goal heeft altijd een relatie met de resultaten en eventueel de daarvoor verbruikte input

BAD

Het business activity diagram beschrijft per zwembaan de activiteiten en objecten die daarbij betrokken zijn. Het doel van een BAD is een bedrijfsproces opdelen in activiteiten die duidelijk maken hoe de input objecten leiden tot het resultaat (output objecten)



Leiderschap fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
Leidinggevend zijn een voorbeeld voor hun medewerkers	De leiding heeft een duidelijke visie op de vraag waar de organisatie over drie jaar hoort te staan
Leidinggevend geven een krachtige stimulans aan verbetering en vernieuwing	De visie is gebaseerd op gedegen kennis en analyse van de omgeving
	De visie is gebaseerd op de kracht en unieke positie van de organisatie
	De organisatie is zo ingericht dat zij geschikt is voor de realisatie van de visie

Strategie en beleid fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
Leidinggevend zijn een voorbeeld voor hun medewerkers	De organisatie maakt bewust keuzes om bepaalde activiteiten uit te besteden
De strategie is afgestemd op de belangen van de medewerkers, maatschappij, bestuur en financiers	De organisatie heeft een methode ontwikkeld om snel in te spelen op risico's en ster veranderde omstandigheden
De strategie is gebaseerd op informatie over de eigen resultaten, de concurrentie, ontwikkeling in wetgeving, technologie etc	Strategische keuzes zijn vertaald in succesbepalende factoren, prestatie-indicatoren en doelstellingen
	Doelstellingen worden consequent doorvertaald door de diverse organisatieniveaus
	Er is een systeem om de realisatie van doelstellingen te monitoren

Management van medewerkers fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
Het personeelsbeleid stimuleert medewerkers bij te dragen aan het realiseren van de strategie	Er is in kaart gebracht welke competenties medewerkers nodig hebben en daarin wordt geïnvesteerd
Medewerkers zijn bevoegd verbeteringen zelf door te voeren	Er is een objectief systeem om de prestaties van medewerkers te meten
De leiding kiest de beste medewerker bij vervulling van functies	Medewerkers krijgen erkenning voor hun samenwerking met collega's ter verbetering van de bedrijfsvoering

Management middelen fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
De financiële positie en beleid zijn zodanig dat de doelen van de organisatie gerealiseerd kunnen worden	Er is voldoende aandacht voor kennismanagement
De kosten en inkomsten zijn toe te rekenen aan afzonderlijke productgroepen of klantsegmenten	Informatiesystemen zijn afgestemd op die van leveranciers en afnemers om sneller, goedkoper en minder fouten samen te werken
	Er is een beleid voor het verwerven, gebruiken en beheren van faciliteiten
	Er is een systeem voor selectie en prestatiemeting van leveranciers

Management middelen fase 1

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
Kennis en ervaring van partners, klanten en bestuurders wordt benut om verbetermogelijkheden op te sporen	De primaire, ondersteunende en besturingsprocessen van de organisatie zijn ontworpen in het verlengde van de strategie
Medewerkers en teams weten welke bijdrage zij moeten leveren aan het succes van de organisatie	Bij de vastlegging van de processen is er voldoende vrijheid voor professionals van de organisatie
	De organisatie voert meting uit om de efficiency van processen te kunnen verbeteren
	Er is een methodiek om processen periodiek door te lichten en desgewenst te verbeteren

Klanten en leveranciers fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
De organisatie bereikt haar doelstellingen ten aanzien van klanten en leveranciers	De strategie is uitgewerkt voor verschillende klantgroepen.
	De organisatie voert metingen uit om de tevredenheid van klanten te meten
	De organisatie werkt samen met klanten en strategische belangrijke leveranciers

Medewerkers fase 2

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
De organisatie bereikt haar doelstelling ten aanzien van medewerkers	De organisatie voert onderzoek uit om de tevredenheid van de medewerkers te meten
	Er is voldoende aandacht voor effectieve samenwerking

Maatschappij fase 1

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
De afzonderlijk doelgroepen in de maatschappelijk omgeving van Amsio zijn in kaart gebracht	Er is een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen
	De organisatie bereikt haar doelstellingen ten aanzien van de maatschappelijke omgeving

Bestuur en financiers fase 4

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
De financiële doelstellingen van de organisatie worden gerealiseerd	Efficientie en effectiviteit van de organisatie bevinden zich op gewenst niveau
Jaarresultaten worden geanalyseerd ter versterking van de strategie van de organisatie	
Het bestuur beoordeelt de leiding op haar vermogen integraal te managen	

Verbeteren en vernieuwen fase 3

Volledig of grotendeels van toepassing	Enkel of niet van toepassing
Uitkomsten en metingen ten aanzien van stakeholders worden gebruikt om beleid bij te te	Efficientie en effectiviteit van de organisatie bevinden zich op gewenst niveau

stellen	
De organisatie zoekt bewust naar de meest succesvolle manier om verandering door te voeren leert daarbij van ervaringen	
De organisatie slaagt erin om draagvlak voor verandering bij betrokkenen te creëren	
	Er is een manier gevonden om te voorkomen dat dezelfde fout een tweede keer wordt gemaakt



Argeweb
MANAGED SERVICES

alles online
altijd online

Introductie

Deze ITIL enquête heeft als doel om inzicht te verschaffen in hoeverre ITIL is geïmplementeerd bij Managed Services. De enquête is afkomstig van de Pink scan van ITIL. Op de volgende pagina's staan een aantal beweringen en een schaalverdeling, het is de bedoeling dat u een keuze maakt uit schaal 1 t/m 3, de bewering die volgens u het meest van toepassing is voor deze organisatie. Het invullen van de enquête zal ongeveer een uur tijd in beslag nemen.

Veel succes met het invullen van de enquête.

Graag wil ik u bedanken voor het invullen van deze enquête.



1 nee
2 gedeeltelijk van toepassing
3 ja

1. Service support

Service desk

Is er een Servicedesk aanwezig binnen de organisatie?	3
Worden nieuwe werknemers op de hoogte gesteld over de contactvormen van de service desk en het aantal problemen die zich voordoen?	3
Is de Service Desk een aanspreekpunt voor alle IT-problemen?	3
Worden de calls opgenomen in een elektronisch systeem?	3
Adviseert de Service Desk de eindgebruikers van de komende verwachte uitval?	2
Heeft de organisatie een gevoel dat de servicedesk een goede investering is?	3
Zijn er toegankelijke rapportages voor ontvangen calls en call types ?	3
Adviseert de service desk de status van de calls aan de gebruikers wanneer het tijdslimiet is bereikt ?	3
Is er een gebruikerstevredenheidsonderzoek in de vorm van (bijvoorbeeld een kwartaal / jaarlijkse enquête) of voor de problemen die zich voordoen?	3
Verandert de bezetting van de medewerkers van de Service Desk gedurende de piek tijden van een dag?	1
Vindt er een training plaats in het gebruik van telefoontechnieken en algemene support vaardigheden?	3
Vindt er een escalatie plaats voor telefoontjes die in de eerste instantie niet opgelost kunnen worden ?	3
Is de service desk een geschikt hulpmiddel	3



voor het uitvoeren van de activiteiten van de service desk?	
Wordt de servicedesk als een veeleisende rol gezien, waarbij deskundige vaardigheden in problemen vereist zijn?	3
Vindt er regelmatig een evaluatie plaats van de servicedesk prestaties in de vorm van prestatie indicatoren?	2
Rapporteert de servicedesk veelvoorkomende informatie aan het management?	2
SCORE	43

Incident Management

Incident Management is het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de levenscyclus van alle incidenten.

Het primaire doel van incidentmanagement is om de IT-service zo snel mogelijk weer bij de gebruikers te brengen.

Beschikt het IT personeel over kennis ten aanzien van incident management?	2
Is er voldoende informatie over incidenten vastgelegd bijvoorbeeld (wanneer incidenten moeten worden geregistreerd)?	3
Zijn de incidenten toegewezen met een geclassificeerde code die kunnen wijzen op de waarschijnlijke oorzaak van het incident ?	1
Is er een gevoel bij de gebruikers dat het verminderen van het aantal incidenten de totale productiviteit zal verhogen?	2
Is er een budget beschikbaar om het ontstaan van incidenten te reduceren en is er ook een budget voor voorzorgmaatregelen van tracking tools?	2
Wanneer een incident wordt gesloten, wordt er dan een code aan het incident toegewezen dat verwijst naar de oorzaak van het incident?	1
Voordat een nieuw incident wordt opgelost, kan er in de historie bekeken worden hoe een soort gelijke incident in het verleden is opgelost?	2
Is er voldoende tijd en budget voor het aanbieden van trainingen aan het personeel ten aanzien van incidentmanagement?	1
Zijn er procedures opgesteld waarbij het mogelijk	2



is om incidenten te beoordelen door gebruikers?	
zijn er regelmatig beoordelingen voor prestaties van incident management gedocumenteerd in de vorm van prestaties indicatoren?	2
Zijn er geschikte rapporten voorzien vanuit het management waarin beschreven staat hoe incidenten opgelost moeten worden door de servicedesk?	2
Zijn alle incidenten opgenomen of zijn er manieren voor gebruikers om het proces te omzeilen ?	2
Is er een goede stroom van informatie van incident management naar problem management proces?	2
Is er een lijst van gebruikers die een hoge prioriteitsvoorkeur toegekend krijgen bij het aanmelden van een incident?	2
Is er een procedure voor het omgaan met incidenten die een hoge impact hebben?	2
Heeft elke incident een eigen unieke nummer waarmee het incident geïdentificeerd kan worden?	2
SCORE	<u>30</u>

Security management

Proces dat ervoor zorgt dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de assets, informatie, data en IT-services van een organisatie. securitymanagement is meestal onderdeel van de organisatorische securitymanagementaanpak die een bredere scope heeft dan de IT-serviceprovider en zaken zoals de papiervoorraad, toegang tot het gebouw, telefoonverkeer, etc regelt voor de gehele organisatie.

Is er een duidelijk begrip vanuit de organisatie wie of welke afdeling verantwoordelijk is voor de IT beveiliging?	2
Zijn er fysieke obstakels in het voorkomen van ongeautoriseerde toegang van IT apparatuur?	3
Zijn de beveiligingsbenodigdheden van het bedrijf gedocumenteerd?	3
Is er toezegging vanuit het management team om bedrijfsinformatie te beschermen?	3
Is er een IT beveiligingsplan dat constant gereviewd en geupdate wordt?	1
Zijn er preventieve systemen in plaats van het	3



beschermen van digitale aanvallen (zoals firewalls)?	
Zijn er duidelijke stappen voor het behandelen van beveiligingsbreuken?	2
Is het personeel van de organisatie bewust van het belang van het beschermen van informatie en de IT middelen?	3
Is het management voorzien van rapportages van onbeveiligde gebieden met voorgestelde strategieën?	1
Zijn de wijzigingen van het beveiligingsprofiel van de organisatie behandeld middels een formeel wijzigingsbeheer?	2
Zijn de kosten voor de beveiliging bekend en in balans met de waarde van informatie die beschermd moet worden?	2
Zijn er procedures beschikbaar die verzekeren dat de beveiligings systemen van de organisatie geupdated zijn met de meest recente versie volgens een opgesteld rooster?	2
Zijn er regelmatig beoordelingen met leveranciers om zorg te dragen dat de beveiligingsmaatregelen adequaat zijn ?	2
Zijn er regelmatige beoordelingen van klanten om er voor te zorgen dat uw beveiligingsmaatregelen de bedrijfsactiviteiten niet belemmeren?	1
Is er een goede communicatie tussen het beveiligingsmanagementteam en de IT Service Continuity management team?	1
Worden de contracten/ overeenkomsten met externe beveiligings providers beoordeeld op volledigheid, rapportage en relevantie?	1
SCORE	<u>32</u>

Problem Management

Problem management is het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de levenscyclus van alle problems. De primaire doelstellingen van problemmanagement zijn te voorkomen dat zich incidenten voordoen en de impact te beperken van incidenten die niet kunnen worden voorkomen.

Beschikt het IT personeel over kennis ten aanzien van problem management?	1
---	---



Is het duidelijk wie in de organisatie de toegewezen problemen behandelt?	1
Wordt er een lijst van workarounds onderhouden en wordt de lijst gebruikt gedurende het uitvoeren van een gedetailleerde analyse?	1
Onderneemt de proceseigenaar proactief aan problem management (op zoek naar probleemgebieden, voordat een probleem zich voordoet)?	1
Is er voldoende tijd en budget beschikbaar om personeel van problem management op te leiden?	1
Analyseert de proces eigenaar incident informatie om te bekijken welke incident trends zich voordoen?	1
Is er een toezegging vanuit het management om supportpersoneel voldoende tijd te geven om structurele problemen op te lossen?	1
Is de organisatie bezig met het reduceren van de totale aantal voorkomende problemen en het aantal incidenten dat de continuïteit van de business belemmeren?	2
Wordt het management voorzien van geschikte rapportage waarin opvallende en opgeloste problemen worden weergegeven?	1
Zijn de verantwoordelijkheden voor problem management toegewezen	2
Worden elektronische tools goed gebruik binnen problem management ?	1
Zijn er procedures voor het classificeren van potentiële problemen gecategoriseerd in termen zoals urgentie, prioriteit, impact??	1
Heeft problem management een goede communicatie met change management ?	1
Wordt de infrastructuur gecontroleerd nadat problemen zijn opgelost?	3
Zijn er regelmatig beoordelingen over problem management in de vorm van prestatie indicatoren?	1
Wisselt problem management informatie uit met andere procesgebieden?	1
SCORE	<u>20</u>

Configuration management

Het proces dat verantwoordelijk is voor het onderhouden van



informatie over CI's die vereist zijn om een IT-service te kunnen leveren, inclusief de relaties. Deze informatie wordt gemanaged tijdens de gehele levenscyclus van de CI. Configuratiemanagement is onderdeel van het algehele Serviceasset- en configuratiemanagementproces.

Is er voldoende tijd en budget beschikbaar voor training van personeel voor configuration management ?	1
Is er een publicatie en een acceptatielijst van de hoogste prioriteiten van infrastructuur componenten ?	1
Is er een bekend en gedocumenteerd naamgeving op zijn plaats voor alle Configuration Items (CI's)?	3
Zijn er procedures dat het proces niet omzeilt?	2
Beschikt het IT personeel in de organisatie kennis over configuration management (configuratie beheer)?	1
Voldoet het informatieniveau aan de door de organisatie gestelde eisen?	3
Zijn elektronische tools ten aanzien van configuratie management goed gebruikt?	3
Is er een softwarebibliotheek en een hardware opslag binnen de organisatie (fysieke opslag locaties voor zowel software als hardware) ?	3
Zijn alle relevante onderdelen adequaat gelabeld?	2
Wisselt configurationmanagement informatie uit met andere proces gebieden zoals incident management, problem management etc?	2
Zijn configuratieitems met problemen geïdentificeerd door het opstellen van regels in de configuration management database?	2
Helpt de structuur van de configuration management database te voorkomen dat aanmeldingen niet meer dan één keer worden ingevoerd?	3
Zijn regelmatige beoordelingen van activiteiten binnen configuration management ?	1
Is er een goede stroom van informatie van configuratie management naar release management?	1
Zijn er regelmatige beoordelingen van configuratiemanagement die worden vergeleken	1



met de gedocumenteerde prestatie indicatoren?	
Zijn er roosters van audit activiteiten dat de nauwkeurigheid van de configuration management database checkt?	1

Comment [RvdZ1]: Dit is niet geïmplementeerd, net als problem management....

Release management

Het proces dat verantwoordelijk is voor het plannen, inplannen en het controleren van releases die van de testomgeving naar de productieomgeving gaan. De primaire doelstelling van releasemanagement is ervoor te zorgen dat de integriteit van de productieomgeving beschermd is en dat de correcte componenten worden vrijgegeven. Releasemanagement maakt deel uit van het release- en deploymentproces.

Is er een release beleid afgesproken met vertegenwoordigers van het bedrijf?	1
Is er een goed beschreven change management binnen de organisatie?	1
Bevindt de originele software/ applicatie van de organisatie in een fysieke beveiligde locatie?	1
Is er voldoende tijd en budget beschikbaar om personeel op te leiden binnen release management ?	1
worden elektronische tools goed gebruikt binnen release management?	1
Zijn er test plannen of andere plannen die zich op elke release voorbereidt?	1
Vindt er een regelmatige beoordeling plaats van activiteiten met betrekking tot release management?	1
Is de configuration database management geupdate met nieuwe details zodra er een release vrijgegeven is?	1
Zijn er standaard installaties die snel ingezet kan worden op standaard apparatuur ?	1
Is er een rooster gerealiseerd waarin de verwachte releases en verwachte releasedatum zijn opgenomen?	1
Beschikt het IT personeel over kennis van release management?	1
Kloppen de release namen en nummers?	1
Is de ontwikkelde omgeving afgezonderd van de productie of leefomgeving?	1
Vindt er na het vrijgeven van een release beoordelingen plaats als onderdeel van een continue	1



verbeterprogramma?	
Wordt er informatie uitgewisseld met andere procesgebieden, zoals incident management, problem en change management etc.?	<u>1</u>
Zijn er regelmatige beoordelingen over de prestatie van het release management waarin dit wordt vergeleken met prestatie indicatoren?	<u>1</u>
SCORE	<u>16</u>

Change management

Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van de levenscyclus van alle changes. De primaire doelstelling van changemanagement is om changes van toegevoegde waarde mogelijk te maken, met minimale verstoring van de IT-services.

Beschikt het IT personeel over kennis van Change Management?	2
Voordat de wijzigingen plaatsvinden, zijn de wijzigingsaanvragen gecontroleerd op volledigheid?	2
Is er voldoende tijd en budget beschikbaar om personeel op te leiden met betrekking tot change management?	2
Worden elektronisch tools binnen het proces Change management goed gebruikt?	3
Beschikt de change advisory board over passende voorwaarden met betrekking tot (bijeenkomsten, bevoegdheden)?	3
Zijn alle ingediende wijzigingen opgenomen (zelfs diegene die zijn afgewezen)?	3
Is er een procedure in plaats van het behandelen van noodgedwongen wijzigingen?	3
Wordt er een planningschema gehanteerd waarin de toekomstige wijzigingen worden weergegeven?	1
Vindt er een regelmatige beoordeling plaats van activiteiten met betrekking tot wijzigingsbeheer?	1
Zijn er vertegenwoordigers binnen de organisatie die betrokken zijn bij grote veranderingen?	2
Is er een duidelijk onderscheid tussen een wijzigingsaanvraag (upgrade applicatie) en een serviceaanvraag (resetten van een wachtwoord)?	1



Wordt er informatie uitgewisseld met andere processen zoals incident management, release management problem management etc?	2
Zijn er regelmatige beoordelingen op prestaties van dit proces en worden deze vergeleken met de gedocumenteerde prestatie indicatoren?	1
Zijn er meerdere wijzigingen gegroepeerd en vervolgens gepland om de impact van de zakelijke gebruikers te minimaliseren?	2
Zijn de wijzigingen gecategoriseerd op basis van impact en urgentie?	1
SCORE	<u>29</u>

2. Service Delivery

Service Level Management

Het proces is verantwoordelijk voor Service Level Agreement onderhandelingen en moet zorgen dat deze worden gehaald. SLM is ervoor verantwoordelijk dat alle IT-servicemanagementprocessen, Operational Level Agreements en onderliggende contracten geschikt zijn voor de overeengekomen Service Level Targets. SLM bewaakt en rapporteert over servicelevels en houdt regelmatig klantonderzoeken.

Comment [RvdZ2]: Dit is ook niet geïmplementeerd. Wellicht dit even met Henk bespreken?

Beschikt het IT personeel over kennis van service level management?	
Vindt er een regelmatige beoordeling van de activiteiten met betrekking tot service level management?	
Is er een service level agreement in plaats dat de organisatie een structuur volgt ?	
Wisselt dit procesgebied service level management informatie uit met andere procesgebieden zoals incident management, problem management etc?.	
Zijn er overeenkomsten met externe leveranciers (op basis van contracten) gedocumenteerd en opgenomen in de desbetreffende service level agreement?	
Is er een servicecatalogus aanwezig die de services beschrijft?	



Is er een goed communicatie tussen de IT Service Level Manager en de klant/ vertegenwoordigers?	
Zijn alle SLA's aanvaard door klanten of vertegenwoordigers van het bedrijf ?	
Is er een adequaat service improvement plan bij schending van SLA's?	
Is er voldoende tijd en budget beschikbaar voor het opleiden van personeel binnen service level management?	
Zijn elektronische tools goed gebruikt binnen Service Level management?	
Zijn er regelmatige beoordelingen op prestaties ten aanzien van service level in de vorm van prestatie indicatoren ?	
Worden SLA's beschreven op een dusdanige wijze dat het wijzigen van service level requirements gemakkelijk kan?	
Worden er regelmatige beoordelingsbijeenkomsten gehouden om de wensen en eisen van de organisatie ten aanzien van de huidige situatie en de toekomst te bespreken?	
Heerst er binnen het SLA een structuur inclusief criteria over betrouwbaarheid, beveiliging, service hours, support, responsetijd, doorlooptijden?	
Kunnen nieuwe diensten gemakkelijk worden opgenomen in het service level management proces?	
SCORE	

IT Service Continuity Management

Proces verantwoordelijk voor het managen van risico's die veel gevolgen zouden kunnen hebben. ITSCM zorgt ervoor dat de IT-serviceprovider altijd de minimaal overeengekomen servicelevels kan leveren, door de risico's tot een acceptabel niveau te verminderen en te plannen voor het herstel van IT-services. ITSCM moet ontworpen zijn voor de ondersteuning van business-continuïteitsmanagement.

Beschikt het IT personeel in de organisatie over kennis ten aanzien van IT Service Continuity Management?	1
Is er een regelmatige beoordeling van de	<u>1</u>

Comment [RvdZ3]: IS eveneens niet geïmplementeerd



activiteiten met betrekking tot IT Service Continuity Management?	
Voert men een regelmatige impact analyse uit voor gebruikte diensten waarvan de impact verloren kan gaan?	<u>1</u>
Is er een herstelplan gedocumenteerd voor alle dienstgebieden bij onvoorziene omstandigheden?	<u>1</u>
Worden wijzigingen binnen de IT Service Continuity plan gewijzigd via de formele wijzigingsbeheer proces/ procedure ?	<u>1</u>
Wisselt IT service continuity management informatie uit met andere procesgebieden zoals incident management, problem management etc.?	<u>1</u>
Zijn er regelmatige back ups van data en zijn deze veilig opgeslagen?	<u>1</u>
Zijn elektronische tools goed gebruikt binnen IT service continuity Management?	<u>1</u>
Worden de kosten van continuity planning afgewogen tegen de waarde van het bedrijf?	<u>1</u>
Is er voldoende budget en tijd beschikbaar voor het opleiden van personeel ten aanzien van (van dit procesgebied) IT Service Continuity Management?	<u>1</u>
Vinden er voortdurend controles plaats met betrekking tot effectieve oplossingen die zijn opgenomen in het IT Service Continuity management plan?	<u>1</u>
Maakt de IT Service Continuity Management plan deel uit van Continuity Plan?	<u>1</u>
Is er een duidelijk inzicht in herstelopties beschikbaar (handmatige workaround, geleidelijk herstel, spoedig herstel) ?	<u>1</u>
Wordt er voldoende getest met IT Service Continuity Management plan?	<u>1</u>
Zijn er kritische back ups ten aanzien van de informatie die op reguliere basis worden getest?	<u>1</u>
Zijn er regelmatige beoordeling op prestaties in de vorm van prestatie indicatoren ten aanzien van Service Continuity Management?	<u>1</u>
SCORE	<u>16</u>



Financial Management for IT

De functies en processen verantwoordelijk voor het managen van de begrotings-, accounting- en doorbelastingsvereisten van een IT-serviceprovider.

Beschikt het IT personeel in de organisatie over kennis ten aanzien van financial management for IT?	1
Is er een regelmatige beoordeling van de activiteiten met betrekking tot Financial Management for IT?	2
Is er een duidelijk inzicht in de bedrijfskosten met betrekking tot de IT omgeving ?	2
Kunnen kosten van de huidige services van bedrijf gemakkelijk weergegeven worden?	2
Is er een vergelijking gemaakt tussen de werkelijke kosten en de begrote kosten ?	2
Worden er regelmatig financiële audits uitgevoerd?	1
Is er voldoende budget en tijd beschikbaar voor het opleiden van personeel ten aanzien van Financial management for IT?	1
Kunnen afwijkingen van de werkelijke begrote kosten gemakkelijk getraceerd worden?	1
Wisselt Financial Management for IT informatie uit met andere procesgebieden zoals incident management, problem management etc?	2
Is er duidelijk inzicht in bedrijfskosten ten opzichte van de kapitaalkosten, indirecte versus directe en vaste kosten versus variabele kosten?	1
Zijn financiële verslagen gemakkelijk te begrijpen?	1
Is het voor de IT afdeling begrijpelijk dat zij als een recovery center, profit center of simpelweg een accounting center fungeert?	Que?1
Zijn elektronische tools goed gebruikt binnen Financial Management for IT?	1
Wordt de doorbelastingsmodel gebruikt binnen de organisatie en begrepen door de organisatie ?	1
Zijn er regelmatige beoordeling op prestaties in de vorm van prestatie indicatoren ten aanzien van Financial Management for IT?	1
Wordt er regelmatig toezicht gehouden om te bekijken of het geschikt is om componenten van	1



de IT omgeving te outsourcen of insourcen tegenover de huidige kosten ?	
SCORE	<u>21</u>

Availability Management

Het proces verantwoordelijk voor het definiëren, analyseren, plannen, meten en verbeteren van alle aspecten van de beschikbaarheid van IT-services.

Beschikbaarheidsmanagement is verantwoordelijk voor de geschiktheid van alle IT infrastructuur, processen, tools, rollen, et cetera, voor de afgesproken Service Level Targets voor beschikbaarheid.

Comment [RvdZ4]: Hiervoor geldt toek dat het process niet echt is geïmplementeerd, ik heb de punten ingevuld naar aanleiding van de dagelijkse gang van zaken. Dus niet ten aanzien van het ontbrekende proces.

Beschikt het IT personeel over kennis van availability Management?	<u>1</u>
Vindt er een regelmatige beoordeling van de activiteiten plaats met betrekking tot availability management?	<u>1</u>
zijn er regelmatige beoordeling op prestaties in de vorm van prestatie indicatoren ten aanzien van availability Management?	<u>2</u>
Zijn doelstellingen binnen de organisatie SMART geformuleerd (specifiek, meetbaar, acceptabel en tijdsgebonden)?	<u>2</u>
Zijn er statistieken beschikbaar gesteld?	<u>3</u>
Wisselt availability Management informatie uit met andere procesgebieden zoals incident management, problem management etc?	<u>2</u>
Is dit procesgebied (availability Management) voorzien van informatie van change management over de impact van voorgestelde wijzigingen?	<u>1</u>
Is een hoge beschikbaarheid van de dienst een van belangrijkste factoren van hoge klantentevredenheid ?	<u>3</u>
Is er voldoende tijd en budget beschikbaar voor het opleiden van personeel?	<u>1</u>
Is er een regelmatige beoordeling van de huidige infrastructuur tegenover de vereiste beschikbaarheid, met het oogpunt van optimalisatie van apparatuur (verlaging kosten)?	<u>1</u>
Kunnen de kosten van het falen van het systeem worden berekend (materiële en immateriële)?	<u>2</u>



Is de kostprijs van de hoge beschikbaarheid van systemen geanalyseerd ten aanzien van de zakelijke voordelen?	<u>2</u>
Zijn er acceptaties ten aanzien van service down town voor onderhoud bekend en geaccepteerd door de klant of de organisatie?	<u>1</u>
Is er een geaccepteerde procedure voor het onderzoeken van oorzaken van hoge onbeschikbaarheid?	<u>1</u>
Wordt er een trend analyse uitgevoerd op basis van beschikbaarheid van gegevens, om potentiële toekomstige knelpunten te identificeren?	<u>1</u>
SCORE	<u>22</u>

Capacity management

Het proces dat ervoor verantwoordelijk is dat de capaciteit van ITservices en -infrastructuur de afgesproken Service Level Targets levert op een tijdige en kosteneffectieve manier.

Capaciteitsmanagement kijkt naar alle vereiste resources voor het leveren van de IT-service, en plant korte-, middellange- en langetermijnbedrijfseisen.

Comment [RvdZ5]: Idem als availability management

Beschikt het IT personeel over kennis van capacity management?	<u>1</u>
Vindt er regelmatig een beoordeling plaats ten aanzien van de activiteiten die binnen dit proces (capacity management) worden uitgevoerd?	<u>1</u>
Zijn er regelmatig beoordelingen over capacity management in de vorm van prestatie indicatoren?	<u>1</u>
Worden er pogingen gedaan om het gedrag van gebruikers te beïnvloeden om de piekbelasting van diensten te verspreiden naar niet-piekuren?	<u>1</u>
Is er voldoende tijd en budget voor het trainen van personeel binnen dit proces (capacity management)	<u>1</u>
Is er een duidelijk begrip waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen Business capaciteitsbeheer, Service capaciteitsbeheer en Resource capaciteitsbeheer ?	<u>1</u>
Wisselt capacitymanagement informatie uit met ander procesgebieden?	<u>1</u>
Belangrijke onderdelen (middelen) worden	<u>3</u>



alles online
altijd online

gecontroleerd op capaciteit hoeveelheid (bijv. harde schijf, geheugen, CPU, etc.)?	
Wordt capaciteit data constant geanalyseerd bij het vinden van oplossingen van incidenten en problemen?	<u>2</u>
Wijzigingen in de capaciteit van de IT-omgeving worden behandeld door middel van een formeel proces Change Management?	<u>1</u>
Er vindt regelmatig een toetsing plaats van nieuwe producten en technologieën?	<u>2</u>
Business-capaciteit aan vereisten zijn vooraf bekend - als gevolg van regelmatige bijeenkomsten en discussies over nieuwe diensten en veranderende eisen?	<u>2</u>
Het proces is in staat om de invloed op de capaciteit van nieuwe diensten of wijzigingen aan bestaande diensten te simuleren?	<u>1</u>
SCORE	<u>18</u>

Formatted: Dutch (Netherlands)

Wat weet je van de afdeling

Structuur gaat veranderen, wanneer en hoe exact dat is nog een beetje de vraag dit heeft te maken dat ik niet 5 dagen aanwezig ben.

Hoe sta je er tegenover

Ik kijk er heel erg naar uit

Invloed zal hebben op het uitvoeren van je werkzaamheden

Ik vind het moeilijk om dat nu al te zeggen

Vragen werkzaamheden

Functie: ticket, telefoon en geplande dingen back ups controleren en diverse ad hoc werkzaamheden die binnen komen.

Controles uitvoeren werkzaamheden

In principe wordt er verwacht dat je de werkzaamheden goed doet, bij twijfel door een ander na laten kijken en wat de klant als probleem meldt

Vindt je dat de werkzaamheden goed verlopen

er zitten verbeterpunten in de communicatie onderling mag wel wat beter als er meer mensen met hetzelfde probleem bezig zijn allemaal afzonderlijk dat je niet weet dat iemand op dat moment er mee bezig is. Wat er goed gaat is dat we elkaar goed ondersteunen. Vragen kunnen we wel onderling oplossen. Als ik het niet kan oplossen kan iemand anders het wel oplossen

nauwkeurigheid

over het algemeen gaat het uitvoeren van de werkzaamheden goed, je komt weleens dingen tegen die niet goed zijn of dat iets verkeerd ingesteld is, de klant iets anders bedoelde dan er moet gebeuren

oplossen

dan kijk je of je het kan oplossen, diegene die er mee bezig is geweest vragen het probleem aan te passen het is niet zo als iemand iets niet naar behoren uitvoert dat we diegenen neersabelen we spreken diegene aan maar we laten dit niet aan de klant zien

training in het oog punt van de servicedesk

als je komt werken dan krijg je een telefooncursus ook worden er ITIL cursussen gegeven, daarnaast worden er bij nieuwe producten een korte uitleg gegeven voor de mensen die er mee moeten werken, meestal wordt dit door Argeweb verzorgd. Telefoontraining worden gegeven door een extern bedrijf nl door pieterman ITIL is zelfstudie en vervolgens een examen doen bij excin als je zelfstudie wil doen of certificering dan staan ze je bij

stappewijs ticket afhandelen

klant maakt ticket aan

ticket komt binnen

ticket komt bij de juiste afdeling

wordt bij de medewerker geplaatst van de afdeling

medewerker bekijkt de vraag

en bekijkt of wij er wat mee kunnen

dan wordt de vraag opgelost en beantwoord

als het niet binnen de gesteld tijd wordt beantwoord

dan wordt deze verlengd

en in behandeling genomen

dit kan maar wordt maar een keer gedaan

dan wordt er verwacht een antwoord naar de klant kan sturen of meer informatie vraag aan de klant

als het helemaal niet beantwoord kan worden dan kan het gescaleerd worden

met optie leverancier en maak je een taak aan bij de juiste afdeling

komt dit vaak voor

bij ons niet zo bij de andere servicedesk wel dit heeft te maken met je kennis en wat je wel en niet mag

bij de andere servicedesk os mag je een heel stuk minder dan bij ms

systemen

van het ticketsysteem maak in voornamelijk gebruik, maar ook van admin arge deze is gekoppeld aan het ticketsysteem. Admin Arge zijn alle klantgegevens en network een server verbetering als de server een vps heeft dan staat het daar op

onderhoud systemen

ticketstelsysteem wordt onderhouden door devolpment. Network is een project van chris en ruben maar wie dit onderhoudt dat is bij mij niet bekend volgens mij wordt het systeem door chris, ruben en recentlijk ook door Onno onderhouden

beveiliging systemen

volgens Ferdy zijn de systemen goed beveiligd er zijn zoveel gebruikersnamen en wachtwoorden, deze zijn alleen te benaderen vanuit kantoor of via internet vanuit buiten. In mijn optiek is dit goed afgeschermd. Ik weet dat ze bezig zijn om aanpassingen hierin te verrichten

ondersteuning ticketstelsysteem

ik mis problemmanagement ik weet dat ze het aan het inbouwen zijn in hoeverre ze bezig zijn met problem management dat is bij mij niet bekend bij servicedesk is het van groot belang het komt regelmatig voor dat er storingen zijn

functionaliteiten systeem

dit is lastig te zeggen ik ben er mee opgegroeid en weet niet beter

communicatiestroom

ik heb vooral te maken met systeembeheer, development en servicedesk
communicatie met andere afdelingen verlopen goed

omstandigheden uitvallen

in principe zal dit verdeeld moeten worden over de afdelingen

overnemen taken

ik moet zeggen sinds ik weer terug ben bij mijn oude afdeling ben ik niet meer weg geweest, maar dit is ook niet echt eerlijk want ik zit hier 3 dagen per week daar is niet veel over te zeggen

klachten vanuit de klant

als het wat drukker is dat klanten langer moeten wachten dat zijn de meest voorkomende klachten maar daar ontkom je niet aan

hoe ga je daar mee om

probeer de vraag zo snel mogelijk te beantwoorden dan komt het weleens voor als iemand er tussendoor komt mensen moeten wachten en dat zijn ze niet van ons gewend

suggesties

De communicatie moet verbeterd worden en ziet ook problem management geïmplementeerd in het systeem

Hoe ziet je dag eruit

Als ik binnen kom krijg ik mijn eerste taak in mijn vakje geschoven: controleren back ups. Deze taak wordt elke ochtend om 9 uur aangemaakt. Dit geldt alleen voor de back up van unix machines. Daarnaast is er een lijst met openstaande taken. Met de openstaande taken ga ik direct aan de slag. Tussendoor komen medewerkers met vragen waar zij niet direct uitkomen, dan kunnen ze bij mij terecht.

Primaire taak afdeling

Binnen de afdeling zijn er meerdere taken. Alle apparatuur moet naar behoren functioneren. Daarnaast is het installeren van apparatuur op het gebied van software ook een belangrijke taak. Dit kan voor onszelf zijn maar ook voor de klant ,of voor Argeweb als interne klant.

Omschrijving taken

Uit de sales gesprekken met de klant rolt een offerte uit. Daarna is het de vraag hoe geef je het beste vorm aan de inhoud. Voor een groot deel kunnen we zelf vorm geven aan de inhoud, met andere woorden we bedenken zelf hoe we de infrastructuur inrichten. Van de afdeling sales krijgen wij een taak toegewezen daar hoort een korte omschrijving bij van wat er opgeleverd moet worden. De ene offerte bevat meer informatie dan de andere. Dit verschilt per klant. De ene klant heeft een duidelijk beeld van wat er opgeleverd moet worden. Dan andere klant heeft geen ideeën betreffende de oplevering, het belangrijkste voor de klant is dat het naar behoren functioneert.

Functiescheiding

Er is geen duidelijke functiescheiding op papier, in de praktijk wel. Tenminste als ik naar de werkzaamheden kijk, is het meer opzeggen van nieuwe omgevingen, structurele aanpassingen doen aan omgevingen dan dat ik met het dagelijkse beheer van omgevingen bezig ben. Het komt wel overigens allebei voor. Bij mij is het meer structurele wijzigingen doorvoeren.

Behoefte?

Dat hangt af van hoe we daar verder mee omgegaan. Voor mij heeft het weinig toegevoegde waarde. Is het in de praktijk zo dat ik mij richt op ontwerp, dan zou het voor mij fijn zijn. In de huidige situatie komt er veel ad hoc werkzaamheden tussendoor. Dit ervaar ik wel als hinderlijk. In die zin zal dan een functiescheiding wel prettig zijn.

Ik weet overigens niet of dit wel in de praktijk haalbaar is.

Doelstellingen

Er is niet echt sprake van een doelstelling binnen de afdeling. Natuurlijk is het wel van belang dat de dienst beschikbaar is. Maar het is niet zo dat daar harde getallen aan hangen. We hanteren wel een SLA voor de klant, daar staan wel doelstellingen in waaraan wij aan moeten voldoen. In de praktijk wordt de SLA niet altijd geraadpleegd, aangezien de tijden en afspraken vrijwel overeen komen met de SLA. Bij problemen vanuit de klantzijde komt de SLA wel boven tafel. Wij moeten ervoor zorgdragen dat diensten beschikbaar zijn voor de klant.

Verantwoordelijkheden

Ik ben verantwoordelijk voor de Back up controle. Als er een fout binnenkomt, dan ben ik diegene die het moet oplossen, gezien het feit dat ik over de kennis beschikt. Maar uiteraard doen zich ook problemen voor tijdens het uitvoeren van een vps back up, ik ga daar verder niet over. Ik maak dan een taak aan bij de afdeling support en zij gaan daar verder mee aan de slag.

Op basis van wat bepaal je je dagelijkse werkzaamheden?

Ik doe wat er gevraagd word en op basis van dat plan ik de werkzaamheden in. Sommige taken hebben meer voorrang dan anderen. Vorige week bijvoorbeeld toen was ik voornamelijk bezig met share hosting, dit liep zo uit de klauwen en moest ook echt opgepakt worden. Vorige week heb ik drie dagen thuis gewerkt om niet gestoord te worden. Incidenteel ben ik dan bezig aan projecten. Verder komen er veel ad hoc werkzaamheden tussen van collega's of de manager. Zelf ben ik verantwoordelijk voor de back up controle en voor het updaten van machines, helaas komt het in de praktijk nog weleens voor dat er tijdsgebrek ontstaat en dat deze werkzaamheden blijven liggen en ik ben daar dan verantwoordelijk voor.

Bij ad hoc werkzaamheden

Bij ad hoc werkzaamheden doe ik wat de leiding mij oplegt. Ik maak een taak aan of de leiding maakt een taak voor mij aan. Op basis van de taken voer ik mijn werkzaamheden uit. Als de taak gereed is dan sluit ik de taak af.

Belemmering taken?

Waar ik tegen aanloop is dat er ad hoc werkzaamheden tussenkomen. Bij werkzaamheden zoals share hosting is het veel uitzoek werk, daar ben ik een langere tijd mee bezig. Als ik taken heb staan van korte duur, en er komen werkzaamheden tussendoor dan rond ik het af en dan is het verder geen probleem. Maar als ik met share hosting bezig ben dan kan ik niet tegen mijn collega zeggen kom volgende week maar terug.

Planning

Er is niet echt een planning voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Behoeft planning?

Bij planning zijn er ook deadlines. Deadlines zijn bij ons lastig te bepalen, gezien het feit dat het veel uitzoek werk is. Anderzijds zal het fijn zijn dat als ik projectmatig bezig ben, niet gestoord wordt door andere zaken. In die zin is plannen wel weer van belang. Kortom het kent voordelen maar ook nadelen.

Als er iets tussenkemt hoe los je dat op

Het hangt geheel af van wat het is. Bijvoorbeeld als er geen storing is, dan kan er best wel een langere tijd overheen gaan, voordat iets opgelost is of voordat iets afgehandeld wordt. Klanten willen natuurlijk dat alles direct afgehandeld wordt. Dat kan gewoon niet altijd, tenminste vaak kan dat niet, dan ga ik daar tussendoor mee aan de slag. Of rond ik nog wat zaken af en ga er daarna mee aan de slag, terwijl het project nog gaande is.

Als er iets omvalt, gevolgen

Bij een back up controle levert het geen problemen op. Op het moment dat het mis gaat, dan is er nog niks aan de hand. Totdat de klant vraagt om een back up terug te zetten op een bepaalde datum.

Prioriteiten

Ik heb het idee dat het ligt aan de stand van de maan, daar is geen touw aan vast te knopen. Iets kan de hele week heel veel prioriteit hebben en daarna komen er andere zaken tussendoor.

Sturing

In de meeste gevallen ben ik geheel vrij in het uitvoeren van mijn werkzaamheden. De leidinggevende weet hoe ik over bepaalde zaken denk. De leiding geeft mij de vrijheid om problemen op te lossen zoals ik denk dat het moet. Op het moment dat er geen mogelijkheid is om het probleem op te lossen. Dan leg ik het probleem voor aan de leiding en er vindt een overleg plaats, daarin wordt besproken hoe we het gaan aanpakken. Het hoeft niet per se in details besproken te worden. Ik zit op een lijn met de leiding (Ruben), aan twee woorden hebben we vaak genoeg.

Prestaties

Ik vraag me af of prestaties gemeten worden, volgens mij gebeurt het op dit moment niet. Er wordt wel een urenregistratie bijgehouden, waarin ik bijhoud hoe lang ik ergens mee bezig ben. De ene keer heb ik voldoende tijd om het bij te houden. Maar als er wat tussenkemt dan is het voor mij lastig. Het is moeilijk te zeggen. Je levert een bepaalde omgeving op, daar staat een bepaalde tijd voor. Tijd is meetbaar, maar de complexiteit van de omgeving is lastig te vertalen in meetbare termen.

Nauwkeurig werk je

De leiding bepaalt hoe nauwkeurig ik werk. De leiding heeft inzicht in taken. Ik weet niet in hoeverre daar naar gekeken wordt.

Kwaliteitsverschil

Ik kan onderscheid maken tussen het niveau van de medewerker. Je hebt natuurlijk ook onderscheid hoe nauwkeurig iemand werkt. Dit heeft weinig met niveau te maken maar met secuur werken.

Vastleggen activiteiten

Alle taken die vanuit mijn collega's binnenkomen. Daar maak ik vervolgens een taak aan. Sommige klanten mailen direct, klanten schieten een ticket in bij support. Als het dan niet snel genoeg opgepakt wordt, dan sturen de klanten een mail. Op basis van taken voer ik mijn werkzaamheden uit. Niet van alle werkzaamheden maak een taak aan, dit is afhankelijk van de hoeveelheid werk. Als werkzaamheden niet direct op te pakken zijn dan kost het meer tijd en maak dan ook sneller een taak aan. Anders raak ik het overzicht kwijt. Bij kleine dingen die er tussendoor komen, dan pas ik het aan en stuur een mailtje terug dat het gedaan is.

Overdracht

Er vind niet heel veel overdracht plaats. Voor de omgeving van klanten wordt er documentatie gemaakt, zodat mijn collega's globaal weten wat er moet gebeuren en hoe het zit. Ik weet niet in hoeverre er überhaupt iets met de documentatie gedaan wordt. De documentatie wordt in word of visio gemaakt, vervolgens wordt de documentatie op sharpoint geplaatst. In het verleden is er door mij wel documentatie op sharepoint gezet, maar ik krijg echter niet het idee dat anderen weten hoe het zit. Ik denk dat het een gebrek aan tijd is voor anderen om zich in de documentatie te verdiepen.

Kennisdeling

Kennisdeling is niet op een formele manier, het zijn meer vragen zoals: 'hoe denk jij hierover'.

Er is geen werkoverleg waar echt kennis gedeeld wordt.

Werkoverleg?

Bij werkoverleg wordt er besproken waar we mee bezig zijn en waar wij tegen aanlopen. Het is meer voortgang bewaken dan het delen van inhoudelijk kennis of informatie over omgevingen.

Trainingen

Er worden zo nu en dan trainingen aangeboden aan medewerkers. Dit is meestal extern. Intern gebeurt het niet vaak. Het intern aanbieden van trainen is naar mijn mening van groot belang. Helaas is er te weinig tijd voor.

Extern wat moet ik mij daar bij voorstellen?

Via een opleidingscentrum worden trainingen verzorgd. Zoals telefooncursussen. Zelf heb ik trainingen gevolgd voor certificering, daar heeft Amsio veel behoefte aan.

Besluiten

Bij onduidelijkheden wordt er een besluit genomen vanuit de leiding, daarbij bespreekt men hoe we het gaan aanpakken.

Procedures

Voor het opleveren van machines, weet ik dat er een checklist is. Ik heb zelf weinig te maken met checklists. De medewerkers die een omgeving opzetten zijn daar verantwoordelijk voor.

Knelpunten

Eigenlijk kom ik niet echt dingen tegen die ik niet echt kan oplossen. Het oplossen van knelpunten zijn afhankelijk van de tijd en moeite die je erin steekt.

Maatregelen fouten

Als ik tegen problemen aanloop dan ga ik het probleem uitzoeken. Kom ik er dan niet uit, dan vraag ik het aan een collega. Dan is het meer de vraag in welke richting moeten we gaan zoeken. Als ik tegen dingen aan loop die echt niet op te lossen zijn, dan koppel ik dit terug naar de leiding, dan vindt er een overleg plaats.

Betrokken op de hoogte gebracht

Op het moment dat ik taken aanmaak en weer sluit dan ontvang ik een update, dit is afhankelijk voor wie ik het doe en in hoeverre ik een terugkoppeling verwacht. Als anderen taken bij mij aanmaken, dan stuur ik een mail terug dat ik ermee bezig ben of ik sluit de taak af. Het afsluiten wordt niet altijd door het systeem gegenereerd dan stuur ik een mail dat de taak gesloten is. En bij de klant stuur ik een mail of pleeg een telefoontje dat bepaalde werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Wanneer vindt er een back up controle plaats

Elke ochtend vindt er een back up controle plaats. Althans het is wel de bedoeling dat het elke dag gebeurt. De back ups draaien 's nachts. Op het moment dat er zich problemen voordoen, dan ontvang ik een mail wat het probleem is en dat er naar gekeken moet worden. Dit is mijn input voor de controles.

Er wordt bijvoorbeeld niet actief veel bekeken of de back ups die we gemaakt hebben ook daadwerkelijk op te pakken is, of als er een restore plaatsvindt om te bekijken of het daadwerkelijk goed gegaan is. Het is puur de back up, ontstaat daar fouten, als deze zichtbaar zijn, dan wordt er wat mee gedaan.

Stapgewijs

Input

Verwerking

Output

- 's nachts worden er back ups gemaakt
- De ene keer is de back up om 9 uur klaar de andere keer later
- Als er problemen ontstaan dan ontvang ik een mailtje
- Vervolgens verricht ik onderzoek welke systeem het is. (is het een systeem waar ik zelf wat mee kan of ben ik op de hoogte dat een ander daar mee bezig is)
- Via network bekijk ik of er back ups zijn ingesteld en door wie, anders stuur ik een mail of maak een taak aan bij support zodat zij er naar kunnen kijken.

Betrokken back up controle (37.41)

Voor de linux/ unix omgevingen ben ik verantwoordelijk voor de back up. Voor andere omgevingen zijn andere collega's verantwoordelijk voor. In principe staat het los van elkaar, omdat het verschillende omgevingen zijn.

Back up methode

Dat hangt ervan af hoe de back up is ingesteld. In de meeste gevallen verrichten we elke week een full back up. De dagen die er tussen zitten, slaan we de wijzigingen op.

Problemen back up controle

Problemen doen zich meer voor bij het oplossen van de back ups, dan dat ik bij de controles zelf een probleem ondervind.

Procedures backup controle

Nee als er een foutmelding is dan wordt er naar gekeken. Er zijn geen procedures voor het controleren van een back up. Met een klant zijn we daar overigens wel mee bezig. Er wordt daadwerkelijk gecontroleerd of de back ups in orde zijn, maar daar is ook niet een standaard procedure voor.

Back ups opgeslagen

Dit is een redelijke rekbaar begrip aangezien we drie datalocaties hebben. Voor argeweb is het intern, maar back ups worden wel verspreid over de verschillende datacenters in die zin is het wel weer extern.

Back up plan of strategie

Nee, dit is er niet.

Back up controle registratie

Op het moment dat ik de controle heb uitgevoerd, dan ontvang ik een taak. In de taak benoem ik zelden het probleem, maar op het moment dat er zich problemen voordoen, waarmee ik zelf niet aan de slag ga. Dan maak ik een taak aan bij anderen, dit wordt wel geregistreerd. Tenzij het iets eenvoudigs is die ik zelf kan oplossen, dan wordt het niet geregistreerd.

Bij afwezigheid

Als ik uitval dan vindt de controle van de back ups niet plaats. Mailtjes die verstuurd worden op het moment dat er problemen zijn met back ups worden naar iedereen verstuurd. Dit is een mail en een automatisch gegenereerde mail. De werkzaamheden blijven bij mij staan.

Secundaire back up

Er vindt geen extra back up van de data plaats.

Checklist back up controle

Geen checklist voor back up controle en ook geen scenario analyse

Update machines

Software wordt geupdate voor machines van klanten tot aan de machines van onszelf

Stapgewijs update (48)

- Medewerker neemt contact op met de klant (Op het moment dat de update voor downtime zorgt of niet)
- De medewerker maakt afspraken over wanneer wat kan plaatsvinden
- Afhankelijk van welke omgeving het gaat ,er een testplan gemaakt is, of het functioneert zoals het daadwerkelijk zal moeten en de tijdstip wat afgesproken is om de update door te voeren
- Er gaat nog wel wat voorbereidingen aan vooraf
- Software bouwen, downloaden, zorgdragen voor de juiste broncode, zodat het daadwerkelijk geïnstalleerd kan worden
- Onderzoek doen welke machines er daadwerkelijk gedaan moet worden wat is de impact erop, levert het downtime op, is het een kleine update, is het een omgeving waarin machines dubbel uitgevoerd zijn waardoor je de ene machine kan updaten.
- Vervolgens deel je de klant mede dat het getest wordt, bij accordering, dan voer ik de update uit. Per klant en is de update verschillend
- Na de update brengen we de klant op de hoogte. We leggen uit hoe de updates doorgevoerd worden, en als er problemen zijn, dan kan de klant contact met ons opnemen zodat wij ernaar kunnen kijken.

Procedure

Ik heb voor de simgroep bepaalde updates uitgevoerd. Daar heb ik inmiddels zelf het een en ander op papier staan. Door mij is er een checklist gerealiseerd om de update door te voeren. Het is niet zo dat als ik de checklist aan een andere overhandig dat mijn collega zonder toelichting de updates kunnen uitvoeren. Het is puur voor mijzelf.

Registratie update (50)

De updates worden geregistreerd in network. In network is aangegeven hoe deze updates zijn doorgevoerd. Globaal is beschreven wat erin komt te staan. Dit verschilt weer per omgeving. Als er bijvoorbeeld bij de SIM groep problemen ontstaan dan wordt de klant op de hoogte gesteld zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Bij andere klanten gebeurt het niet altijd. Ga ik nu tijd besteden aan de wijzigingen die ik heb verricht of ga ik ondertussen andere opdrachten uitvoeren.

Wijzigingslijst

In network is er een lijst opgenomen en daar staan de wijzigingen weergegeven. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen een change en een incident. ik geloof niet dat iedereen zich daar strak aanhoudt. Bij een incident volgt vaak een change, dan is het de vraag hoe je daarmee omgaat en hoe je het registreert. Een update is natuurlijk duidelijk een change zodoende registreer ik dat.

Problemen komen vaak naar voren bij het testen van een machine. Voor onze eigen machines is het gemakkelijk te testen. Voor omgevingen van klanten is het lastiger, omdat men niet weet wat er allemaal op de machine wordt uitgevoerd.

Middelen

Ticketsysteem, network= cmdb

Documentatie

Weinig interne documentatie die wij geschreven hebben, documentatie van de leverancier is wel beschikbaar.

Onderhoud systemen

7 jaar geleden heb ik het systeem ontwikkeld. Het begon bij een simpel tabelletje en is nu inmiddels uitgebreid. Ook ruben is ermee aan de slag gegaan en onno heeft er ook aanpassingen aan verricht. De onderhoud wordt door ons drieën uitgevoerd. Als er haast is dan wordt de code gewijzigd of aangevuld. Sindsdien is de codering een chaos geworden. Als er een wijziging plaatsvindt is het een uitdaging, of het dan gaat lukken, dat blijft altijd een verrassing.

Beveiliging

Network is op dezelfde manier beveiligd als het intranet. De machine wordt afgeschermd met een firewall, daarnaast is er een username en een wachtwoord.

Ervaring

In het systeem zal er onderscheid moeten zijn tussen de gebruiker die het systeem bekijkt en de gebruiker die het systeem daadwerkelijk gebruikt. Het is een behoorlijke ingreep om het systeem aan te passen. Back ups instellen dat doet men in network, het zou mooi zijn als er een logbestand is. (back up ingesteld door de volgende persoon en de datum van instellen) heden is het er nog niet, wat naar mijn mening eigenlijk wel zal moeten.

Sugessties

Ik zie risico's in het feit dat ik over de nodige kennis beschik, als ik wegval of op vakantie ben, dan hebben mijn collega's een uitdaging. Anderzijds zijn de medewerkers creatief genoeg om het zelf uit te gaan zoeken. Maar ik denk dat het relatief veel tijd kost. Werkzaamheden zoals een back up controle zal niet bij mij moeten liggen maar dat zal ook iemand van support kunnen doen. Qua niveau zou iedereen een back up controle kunnen uitvoeren, maar het moet alleen wel secuur gebeuren. Als het niet secuur gebeurt en de klant vraagt om een back up, dan is er een uitdaging.

Notule

Normale werkdag

Het bepalen van de werkzaamheden worden redelijk geregeerd door de mailbox. We hebben zojuist een operationele afdeling in de vorm van Support voor klanten en beheer die meer opbouwend en projectmatig bezig zijn. In mijn mailbox staan mails van de afdeling. Maar ook van klanten die aanvragen doen zoals; het aanvragen van offertes. In grote lijnen houd ik in de gaten wat er moet gebeuren. Ik heb een regisserende rol en ben bij iedereen betrokken. Zo nu en dan loop ik de afdeling binnen om te kijken of alles goed gaat, indien nodig pleeg ik overleg met mijn collega's. Daarnaast bezoek ik ook klanten. Ook heb ik veelvuldig contact met leveranciers en doe ik werkzaamheden omtrent nieuwe apparatuur, leveringen en klanten die bij Argeweb bestellen. Kortom er is geen vast patroon in mijn werkzaamheden.

Omschrijving taken

Aan offertes bijvoorbeeld geef ik een technische invulling. Bij een groot bedrijf zal ik een pre sales consultant rol hebben. Dit betekent dat ik de klantwens vertaal naar een technische oplossing. Vervolgens overleg ik dit met henk zodat hij een prijs en een offerte eraan kan hangen. Daarbij ben ik verantwoordelijk voor het configureren van netwerken, opslag en de benodigdheden van het netwerk voor de klant. Henk houdt de regie, plant afspraken in mijn agenda en gaat dit doorspreken zodat we uiteindelijk een offerte kunnen maken. Dit is het gedeelte van offerte. De andere kant van de offerte is bijvoorbeeld de leveranciers. Voor leveranciers maken we over het algemeen jaarlijkse begrotingen voor wat er nodig is aan hardware en voor diensten. Dit staat los van klanten. Bij nieuwe diensten houden we contact met de leveranciers. Wij zorgen dat het op tijd binnenkomt en dat het ook opgehangen wordt.

Functiescheiding beheer

De Fusie van de afdeling beheer is wel uitgesproken, dit is nog niet helemaal doorgevoerd. Helaas hebben we tot op heden personeelstekort om de fusie te kunnen bewerkstelligen. Je hebt iets meer overhead nodig om mensen in te laten roosteren, dat kan nu niet omdat de medewerkers druk bezet zijn. Maar er is wel een duidelijke scheiding tussen junior, medior en senior systemenigee. Wat wij hebben gemerkt aan de splitsing is dat de mate van techniek waar iedereen mee bezig is zoveel meer is geworden dan aan de overkant waar er echt een klantgerichte support organisatie is. Bij ons is het meer op techniek gericht, het heeft meer een technische neerslag. We hebben zojuist besloten om iedereen binnen de organisatie de functie systemenigee te geven en binnen die discipline een bepaalde verdeling te maken. Deze worden vooral naar aanleiding van aantal jaren ervaring, leeftijd en kennis ingedeeld.

Verantwoordelijkheden afdeling

Als je kijkt naar de jr, mr en seniors, dan is het niet zo dat ze perse een verantwoordelijkheid hebben. Op technisch vlak ligt de eindverantwoordelijkheid altijd bij mij. Ze hebben niet de verantwoordelijkheid om bij alle problemen een oplossing te zoeken. De medewerkers hebben wel de verantwoordelijkheid om problemen te signaleren zodat anderen daar wat mee kunnen doen. Als zij er onderling niet uit kunnen komen, het wordt te complex of het heeft te veel impact, dan moet het probleem aan mij voorgelegd worden. Uiteindelijk neem ik een beslissing. Medewerker hoeven niet alles te weten, maar het is wel van belang dat het naar mij gecommuniceerd wordt.

Op basis van wat bepaal je de dagelijkse werkzaamheden

Ik heb zelf geen planning. Dit is redelijk creatief. Over het algemeen bemerk ik dat er veel operatie bij mij komt te liggen. Ik heb meer werk dan tijd. Als we een normale bezetting hebben, dan is er ook voldoende resources aan mensen. Dan bestaat de mogelijkheid om bijvoorbeeld extern te werken met de betrokkenen van het project. Dit is ingeroosterd in mijn agenda. Het is mogelijk dat ik vijf dagen niet op kantoor ben om andere zaken te regelen.

Afdeling beheer?

Het is de bedoeling dat de afdeling beheer ingeroosterd worden op projectmatig werk of support werk. Bij systemenigee spreekt men niet meer over support en beheer. Dan spreekt men meer over medewerkers die een bepaalde rol hebben voor een x aantal weken. Zo is Chris en Richard bezig met het opleveren van een groot project. Onno, Ivo, Laurens, Corne en anderen doen het support gedeelte. Onno is hierbij de senior die zich met support bemoeit om te zorgen dat de jr en mediors meer kennis opdoen. Als junior meer betrokken raakt bij een

project kan het leerzaam voor hem zijn. Uiteindelijk is het doel van de gradaties dat er doorgroeimogelijkheden zijn. Het gevolg hiervan is dat de afdeling meerendeels uit seniors bestaat. Er zal altijd wel iemand meer senior zijn. Dit is geheel afhankelijk van de competenties van de medewerkers. Niet iedereen heeft het in zich om een echt linux of unix goeroe te worden en sommige mensen willen dat ook niet, daar blijf je altijd mee zitten. De kunst is om een pool van systemenigeer te hebben met verschillende kennis, ervaring en specialisme om te zorgen dat er een dekkende matrixstructuur is om alle problemen die zich voordoen af te handelen.

Onverwachts tussenkomen

Vandaag is een mooi voorbeeld. Via internet zijn er dos aanvallen vanaf een onbekende locatie. Bij een goed opgezette dos aanval, is de situatie helaas niet te voorkomen. Dan ga ik er reactief in. Als er iets onverwachts tussenkomt dan ben ik meer regisserend. Ik draag zorg dat de communicatie binnen de afdelingen gestroomlijnd wordt, zodat iedereen op de hoogte is. Het is ook mijn taak om dit naar de buitenwereld te communiceren dit kan middels twitter.

Prioriteiten

De prioriteiten van de afdelingen zijn in het ticketsysteem bepaald. Tijden kunnen niet zomaar aangepast worden, als het wel het geval is dan gaat het via mij. Als medewerkers de tijden willen aanpassen, dan moet daar wel een geldige reden voor zijn en uiteraard moet de klanten hiervan op de hoogte gesteld worden. Dit is niet zozeer ik heb het niet gered maar meer om de volgende reden beloof ik u dan wel van dienst te zijn. Als er een concrete vervolgspraak gemaakt is, dan worden de verlengverzoeken gehonoreerd.

Voor mijzelf zijn prioriteiten bepaald op een deadline basis als het gaat om opleveringen, offertes, opleveren van documentatie en informatie.

Prestaties gemeten

Net zoals andere afdelingen worden prestaties inhoudelijk bepaald. Het is aan mij of henk om te beoordelen of er goed gecommuniceerd en gedocumenteerd wordt. Daarbij is het van groot belang dat de opleveringen van kwaliteit zijn en hoe medewerkers met reactietijden omgaan. Dit is ook afhankelijk van de afgesproken SLA. In het ticketsysteem is het wel duidelijk aangegeven. Er is echter wel te weinig verschil qua SLA van verschillende klanten, dit is niet geïmplementeerd in het ticketsysteem, het zou erg handig zijn als het gerealiseerd zal worden. Het is voor de medewerker heel moeilijk om te zien welke sla bij welke klant hoort. Er zit onderscheid in Managed hosting, als het managed klant is dan heeft deze klant voorrang.

Nauwkeurigheid beheer

Er wordt behoorlijk nauwkeurig gewerkt. De medewerkers weten wat de gevoeligheid is van informatie. Dit geldt voor elke technicus die sterk is en weet van zich zelf dat hij eerst moet nadenken voordat hij iets doet. Over het algemeen is kwaliteit heel erg hoog. Niet foutloos maar dit is onmenselijk

Procedures

Ja er is wel een procedure met betrekking tot communicatie. Technisch gezien is een procedure moeilijk vast te leggen, vaak wordt het ingevuld op basis van kennis en ervaring. Als er 's Nachts gewerkt wordt of er wordt een grote change doorgevoerd, is het de bedoeling dat de medewerkers een plan van aanpak of een roll back scenario maken, zodat iedereen op de hoogte is van de spelregels. Ik attendeer de medewerkers erop om een checklist te maken als er iets opgeleverd dient te worden. Het is ook de bedoeling dat de werkzaamheden ook gedocumenteerd worden

Knelpunten

Tijdsdruk is een grote knelpunt die ik ondervind. Voor de medewerker is het tijdsdruk voor mij weinig geld omdat ik te weinig personeel heb. Aan kennis hebben we zeker geen gebrek.

Fouten

Als fouten van oorsprong zijn en structureel voorkomt, dan kan het leiden tot ontslag. Het moet dan wel verwijtbare fouten zijn. Als er iets structureels fout gaat of wij de middelen niet kunnen bieden dan zijn wij er open en eerlijk in. Dit betekent dat de procedure in de werkwijze wordt aangepast. Een voorbeeld: Tijdens de nachtdienst is er niet altijd met een plan van aanpak gewerkt, we hadden een goed beeld van hoe het uiteindelijk zal moeten worden, helaas werkt het niet altijd. Ik heb daarna besloten dat er een plan van aanpak gemaakt moet worden, zodat het niet meer voorkomt. Fouten worden op die manier rechtgezet.

Systemen

Het ticketsysteem, intranet en admin arge zijn zelf ontwikkelde systemen.

Waar al onze klant informatie in staat, waar tickets in staan, klantgegevens en facturatie.

Voor beheer en support is er een node systeem. Het node systeem is ook een zelf ontwikkeld systeem. Node kan gezien worden als een cmdb waar alle configuratie items en ip adressen in staan.

Beveiliging wachtwoord

De systemen zijn beveiligd met gebruikersnaam, wachtwoord en doc firewall. De medewerker kan alleen vanaf bepaalde plekken erbij. Het intranet, admin.arge of node is niet via het internet te bereiken. Dit moet vanaf een vast ip adres of via een speciale vpn oplossing.

Ervaring bovengenoemde systemen

Als er iets nodig is dan wordt het in het systeem gebouwd. Je mist daarbij wellicht punten die bij een standaardsoftware wel wordt aangeboden. Een reden hiervoor is dat er door de jaren heen niet voldoende noodzaak is om het zelf in te bouwen. Het SLA wat ik zojuist eerder heb benoemd is hier een goed voorbeeld van. Als je kijkt naar pakketten zoals topdesk en open view is het ITIL proces volledig geïntegreerd. Dit hebben wij niet omdat er nooit noodzaak is geweest om het proces in te bouwen. Anderzijds is er wel een flexibiliteit naar klanten, meer klantgericht communicatie en meer klant gericht handelen.

Betrokken afdelingen

Ik ben verantwoordelijk voor managed support en beheer op technisch vlak en geef leiding aan de afdeling beheer. Omdat ik ook een consultende rol heb, ben ik ook betrokken bij de afdeling sales. Hoewel dit bij amsio nog opbouwend is. Voor derest heb ik te maken met het managementteam aan de overkant en de directie. MtV overleg

Communicatie

Over het algemeen goed. Er doen zich altijd wel spanning voor binnen de afdelingen, dit is logisch. Naar mijn mening wordt er wel open en direct besproken. Als zich knelpunten voordoen, dan wordt er getracht deze weg te nemen door anders met elkaar om te gaan.

Aansturen medewerkers

Ik zou daarmee moeten zeggen dat ik kijk naar het type medewerker en de stijl die ik erop aanpas. Maar in de praktijk lukt dit vaak niet door drukte en chaos. Soms ga ik er scherper in dan dat ik zou willen. ook omdat diegene die op de afdeling het meeste herrie maakt, de sfeer bepaalt. Dit maakt het lastig omdat ik vaak een afdeling aanspreek niet een persoon, er zijn bepaalde personen die ik duidelijk hierop aanspreek. Anderen leiden hier dan weer onder.

Betrokken op de hoogte gehouden

Betrokkenen worden op de hoogte gehouden door kort overleg te plegen, dit gebeurt veelal een op een maar ook tijdens afdeling overleggen. Maandelijks worden de updates rond gemaild daarin staat wat de planning is. Er is ook een jaarplanning voor de gehele holding daarin staat gedocumenteerd wat er moet gebeuren. De meeste medewerkers zijn zodoende op de hoogte van wat er opgeleverd is of moet worden.

Kennisdeling

Kennisdeling heel simpel gezegd we hebben jr en seniors om te zorgen dat senior aan iemand gekoppeld is. De senior voert werkzaamheden uit die hij reeds gedaan heeft en de junior verricht werkzaamheden die hij normaal gesproken niet zou doen om meer kennis te vergaren.

Uitval

Bij uitval zijn er meerdere mensen betrokken die mijn taak waarnemen. Henk moet het leverancier, inkoop, offerte verhaal bij andere medewerkers toeleggen. Onno neemt het operationele vlak over. John (een externe medewerker) neemt het technische vlak over, gezien het feit dat hij over de kennis beschikt. En chris neemt het share gedeelte over.

Change management

Registratie van een change

De registratie van een change is sinds kort verandert, we hebben change management als proces ingevoerd. Op het moment dat iemand een change invoert dan moet de change geclassificeerd worden en men moet zich afvragen welke type change het is. Op het moment dat er een change is ingeschoten, dan bepaalt de medewerker wat er exact moet gebeuren. Bij een change is uitgekristalliseerd wat de opties zijn, daarna is er een optie gekozen. Vervolgens is het verzoek tot het mogen uitvoeren van een specifieke wijziging ingeschoten en beoordeeld. Dit kan een minor of een major change zijn. Als het een minor change is valt het binnen de discipline en mag de medewerker het zelf uitvoeren. Major change moet via de change manager gaan, hij zal vervolgens een beslissing hierover nemen. De beslissing ligt formeel bij het CAB. Het CAB bestaat nu uit de leden van de senior van de system eniger. In een wekelijks overleg worden major changes die kunnen wachten en sommige die niet kunnen wachten besproken. Bij spoed majors is er een spoedprocedure voor. Via de change manager worden de major changes besproken en waarnodig bekeken of het wel of niet haalbaar is. Dan stuur ik een bericht terug met de boodschap dat het uitgezocht is. Als het uiteindelijk goedgekeurd is dan worden taken gesloten en dan kan het uitgevoerd worden. Als het afgekeurd is, dan wordt er bekeken welke alternatieven er zijn. Het kan zijn dat de change hoe dan ook wordt doorgevoerd, maar het kan ook zijn dat het technisch gezien niet mogelijk is of het kost teveel geld. De change manager beargumenteert waarom het niet mogelijk is. Het is niet mijn verantwoordelijkheid om alle beslissingen te nemen. Maar ik heb wel de verantwoordelijkheid om te zorgen dat iedereen een beslissing moet nemen. Ik informeer de betrokkenen zodat zij een advies hierover kan geven.

Betrokken proces

Dit kan de service desk aan de overkant zijn, maar ook de administratie. De service desk aan de overkant en de service desk van amsio is hoofdzakelijk betrokken bij het proces. En soms zijn het de mediators, maar meestal de seniors die erbij betrokken zijn.

Procedure change management

Ja die is geschreven in de vorm van een handelingsstroom. In de procedure is bepaald hoe de werkinstructie is en of iets een major of een minor is. De procedure is vertaald in het ticketsysteem. Een digitale versie van de procedure die gevolgd moet worden aan de hand van vier vragen.

Indienen request for change

Het indienen van een request for change gebeurt in het ticketsysteem. De rfc wordt als een taak ingeschoten daarna is het automatisch verwerkt in een type wijzigingsverzoek. Een ticket kan een wijzigingsverzoek zijn of een informatieverzoek. Automatisch zijn er velden weergegeven dat bij het change management proces behoort. Uiteindelijk wordt de request for change ingevuld. Een taak is per definitie een change die moet dan ook grondig worden doorlopen. Dit klinkt heel zwaar maar het zijn vier checkpoints met ja of nee. Als alles nee ingevuld is dan is het een minor en bij major geldt als een van de vier met ja is beantwoordt.

Op basis van wat kan de change uitgevoerd worden

Door een beslissing vanuit het cab wat kan mag en moet

Bepalen prioriteiten change

Dit is heel afhankelijk van de inhoud, dit kan zo divers zijn, aangezien er zoveel omgevingen en klanten zijn. Daar is niets over vastgelegd.

Formele procedure besluitvorming van changes

De formele procedure is in de vorm van een tekst waarin staat dat het CAB de beslissing neemt. Er staat wel een schema in sharepoint aangegeven dat er door cab een beslissing moet worden genomen.

Verloop bijeenkomsten

Voor ons is het relatief nieuw. Op dit moment zijn er een aantal spoed majors geweest die direct besloten zijn. Bij de bijeenkomsten zijn de betrokkenen aanwezig. Er vindt een overleg plaats waarbij er besloten wordt dat het wel of niet doorgevoerd kan worden. Als het een ja is dan keuren we het goed. De besluiten rondom changes zal een agendapunt worden tijdens de afdelingoverleg. Er zal dan bekeken worden of het major changes zijn die besproken moeten worden en de impact is dan ook ingezoomd, daarbij bekijken we of het terecht een major is. Als er geen bezwaren zijn dan kan er een go worden gegeven. Daar kan vervolgens nog een project of een wijziging uitrollen, dit is per change verschillend.

Planning voor de goedgekeurde changes

Er is niet echt een planning voor goedgekeurde changes. Deze worden wel ingepland op het moment dat ze voorbij komen. Het is geheel aan ons welke type change het is, meestal vertaald het zich naar een grote change of major. Een major kan een kleine wijziging zijn en een grote impact hebben. Als het een grote change is, wordt er een plan van aanpak gemaakt wat gelijk de planning behelst.

Proces change management

De change is ingeschoten middels een taak of een ticket
Het verzoek bestaat uit een onderwerp en een bericht
Daarna vindt er een classificatie plaats
Aan de hand van de classificatie wordt bepaald of het een minor of een major is
Dit doe je door vier vragen te beantwoorden
Als een van de vier ja is, dan is het automatisch een major
Dan volgt er een beargumentatie waarom je ja hebt gekozen
Een reden kan ook zijn omdat er investeringen mee gemoeid zijn
Vervolgens vindt er een beslissing plaats
Mogen investeringen gedaan worden
Dan wordt er een subtaak aangemaakt voor de change manager, in dit geval ben ik dat
In de taak staat een samenvatting van het ingeschoten verzoek
vervolgens vindt er een beoordeling plaats door de change manager
Dan wel via het CAB of direct met de betrokken
Daarna wordt de taak afgesloten met een akkoord
De uitvoering daarvan gaat naar de origineler verzoeker
De uitvoer voor mij is de registratie in de database van een taak en ticket
Want dit willen we later kunnen opvragen
Ik ga niet zozeer over de uitvoering maar over de beslissing

Incident management

Verhelpen incidenten

Dit is per incident verschillend. Tijdens het beschrijven van ISO hebben wij zojuist opgemerkt dat het oplossen van incidenten geheel afhankelijk is van het analytisch denkvermogen van de medewerker. Het verhelpen van incidenten is niet echt binnen de procedure vastgelegd. Het is een streven om de klant zo snel mogelijk van dienst te zijn, dit kan ook via een workaround zijn. Als iets per direct op te lossen is, dan is het gemakkelijk. Een voorbeeld hierbij is: een netwerkkabel is kapot dan vervang je een netwerkkabel. Als een switch poort kapot is, dan zal de switch vervangen moeten worden, helaas kan het vervangen van een switch niet direct, dan doen we de kabel in een andere switch poort. De snelste oplossing wordt aan de klant geboden maar wel in goed overleg. En anders is het langer wachten totdat het incident is opgelost.

Procedures

Er is een communicatieprocedure voor het incidentproces, dit is weergegeven in sharepoint. Er is een veranderde rol bij de betrokkenen binnen het communicatieproces. Als het incident niet te verhelpen is, dan moet het geëscaleerd worden naar een andere medewerker die met de oplossing aan de slag gaat. Dan verandert zijn rol in communiceren met de medewerker die daarvoor aangewezen is. Helaas wordt dit nog weleens in de hectiek vergeten

Prioriteiten incidenten

De prioriteiten die gesteld zijn aan de incidenten staan opgenomen in onze SLA. We hebben onderscheid in 3 prioriteiten. Prioriteit 1 is dat de dienst niet meer bereikbaar is voor de klant. Prioriteit 1 is de hoogste prioriteit, daar staat ook de hoogste oplostijd voor, dit is afhankelijk van de incident en dienst. Prioriteit 2 is dat de dienst niet goed werkt of niet werkt volgens de normale snelheid, de klant kan gewoon doorwerken. Prioriteit 3 is dat de dienst niet naar behoren werkt, maar de klant merkt er niet zoveel van. Bijvoorbeeld als er 2 servers zijn en er valt 1 server uit, dan hoeft de klant er niets van te merken. Voor prioriteit 3 geldt de langste oplostijd

Registratie incidenten

Incidenten worden geregistreerd in het ticketsysteem. In het ticketsysteem is ook na te gaan hoe incidenten in het verleden zijn opgelost. Alles wordt in het ticketsysteem opgeslagen. Het is wel van groot belang dat de medewerker de incidenten registreert. Op klantnaam en nr is te zien wat de tickethistorie is. Aan de klantnaam en nummer zal de medewerker het herhaalbare incident moeten herkennen.

Classificeren incident

In het ticketsysteem gebeurt dat te weinig er wordt niet echt een prioriteit bepaald.

Wat als het incident niet verholpen kan worden

In principe kan de medewerker met een incident twee dingen doen. Men kan het sluiten op het moment dat het is opgelost. Men kan het sluiten als er een work around is aangeboden. Een change inschieten om het op te lossen en de medewerker kan het sluiten en erbij vermelden dat het niet op te lossen is. De medewerker kan er ook een probleem van maken. Een probleem betekent dat het incident herhaaldelijk voorkomt en er geen oplossing of een work around aangeboden kan worden door de medewerker. Het proces problem management is bij ons niet geïmplementeerd. Het is wel op de achtergrond.

Proces incident management

We hebben een monitoring systeem die in de gaten houdt hoe de dienstverlening verloopt naar klanten. Vervolgens sms't of mailt het systeem naar de medewerker die standby dienst wanneer er een incident zich voordoet.

Anderzijds

Klanten kunnen een ticket inschieten

De medewerker kan ook namens de klant een ticket inschieten

Door de support medewerker wordt er gezocht naar de juiste oplossing

Als dit niet binnen de gestelde tijd haalbaar is

Dan wordt het vervolgens geëscaleerd

Daarna neemt de support medewerker contact op met de klant

PID

“Fase 0 Projectinitiatie”

Versie: 1

**Datum:**

08-05-2012

Auteur:

Naam: Elisa Vinkoert

Studentennummer: 07085303

Bestemd voor:

Afstudeerbegeleider: Dhr. F. Bögels

Afstudeerexpert: Dhr. W.B. Elschot

School:

School: De Haagse Hogeschool

Plaats: Den Haag

Afstudeerverlenende organisatie:

Afstudeerbedrijf: Amsio B.V.

Stagebegeleidster: Mevrouw Brouwer

Opdrachtgever: Dhr. Mosterd

Plaats: Maassluis

Inhoudsopgave

1. INLEIDING EN PROJECTACHTERGROND	4
1.1 Geschiedenis Argeweb	4
1.2 ARGEWEB ALS ORGANISATIE	4
1.3 Amsio	7
1.4 Informatievoorziening	10
1.5 Organisatiecultuur	11
2. Business case	14
2.1 Initiële business case	14
2.2 Aannames	14
3. PROJECTDEFINITIE	17
3.1 Probleemstelling	17
3.2 Projectdoelstelling	17
3.3 Projectaanpak en Fasering	17
3.4 Competenties	20
4. PROJECTPLANNING.....	22
5. PROJECTRISICO'S	24
6. Organisatiestructuur	26
7. COMMUNICATIEPLAN	28
7 communicatieprocedure	28
8. KWALITEITSPLAN.....	30
8.1 Kwaliteit	30
8.2 Kwaliteitscriteria	30
8.3 Configuratie en wijzigingsbeheer	31
8.4 KWALITEITSYSTEEM ISO 9001	31
9. PROJECT CLOSURE	33
BIJLAGE A DETAILPLANNING.....	37
BIJLAGE B LEERPLAN.....	39

Versiebeheer

Versienummer	Datum	Wijzigingen
0.1	6-2-2012	Hoofdstuk 1 tm 3 beschreven
0.2	8-2-2012	Controle stage begeleidster
0.3	9-2-2012	Hoofdstuk 3 tm 8 aangevuld
0.4	10-2-2012	Hoofdstuk 9 bijgevoegd
0.5	13-2-2012	Controle stagebegeleidster
0.7 - 1	13-2-2012	gewijzigd

1. Inleiding en projectachtergrond ¹²

De projectachtergrond geeft de lezer inzicht in de omgeving waar het project wordt uitgevoerd. In dit hoofdstuk is tevens informatie te vinden over Amsio.

1.1 Geschiedenis Argeweb

Argeweb is ontstaan in het jaar 2000 en gevestigd in Maassluis. De naam Arge is afgeleid van de eerste twee letters van Arnout Vreugdenhil en Gerben van Leeuwen. Dit zijn tevens twee van de vijf aandeelhouders. Het ontwikkelen van een maatwerksoftware programma genaamd Arge Software begint in het jaar 1996. In 1998 is het bedrijf gestart met het realiseren van websites. Helaas is Argeweb hier inmiddels mee gestopt. Vervolgens is het bedrijf in het jaar 2000 begonnen met webhosting. Argeweb heeft door de groei een grote ontwikkeling doorgemaakt. De ontwikkelingen hebben tot gevolg dat Argeweb nu verschillende diensten aanbiedt, zoals: het registreren van domeinnamen, het aanbieden van webhosting pakketten, verscheidende emaildiensten en volledige managed hosting.

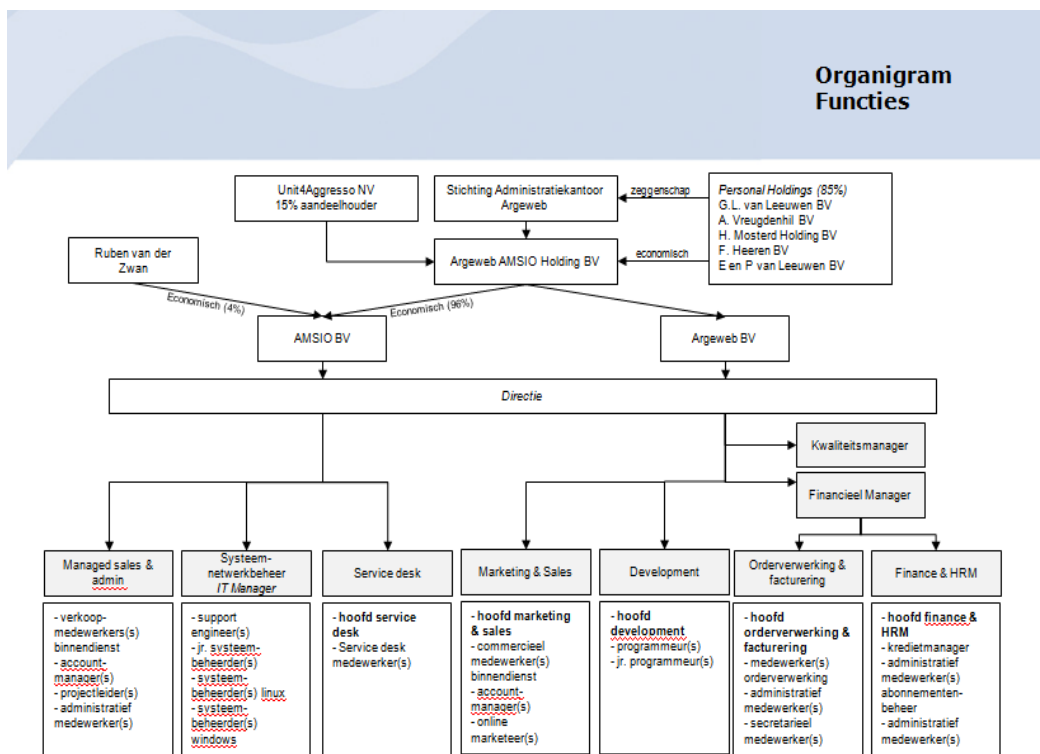
1.2 Argeweb als organisatie

Argeweb is een besloten vennootschap. De onderneming is sinds 1 januari 2011 gesplitst in twee vertakkingen, waarboven zich een holding bevindt. De core business van Argeweb is het aanbieden van standaardabonnementen, denk hierbij aan domeinregistratie, sharepoint en webhosting of e-maildiensten.

Op de volgende pagina is het organigram van Argeweb afgebeeld.

¹ www.argeweb.nl

² Argeweb documentatie



Figuur 1 organigram

De organisatie bestaat uit 39 medewerkers:

Argeweb Amsio Holding

Development en Finance & HRM zijn de twee afdelingen die onder Argeweb Amsio Holding vallen.

Finance & HRM

De afdeling Finance & HRM verricht financiële handelingen voor crediteuren en schuldeisers. Daarnaast voert de afdeling werkzaamheden uit voor personeelszaken.

Development

De afdeling development programmeert diensten voor klanten en interne klantenplatformen.

Managers

Binnen Argeweb Amsio Holding is er een kwaliteitsmanager, een financieel manager en een hoofd development werkzaam.

Argeweb

Onder Argeweb vallen drie afdelingen:

- Service desk
- Sales & marketing
- Orderverwerking & facturering

Service desk

De service desk is het eerste aanspreekpunt voor klanten met telefonische technische, administratieve of productvragen. Per ticket handelen de servicedesk technische vragen af.

Sales & marketing

De afdeling sales & marketing verricht activiteiten zoals; het genereren van een lead (een lead is het benaderen van potentiële klanten). Het verkoopproces heeft tevens betrekking op sales & marketing.

Orderverwerking & facturering

De afdeling orderverwerking & facturering voert administratieve taken uit zoals: facturatie en het verwerken van orders.

1.3 Amsio

Amsio is onderdeel van Argeweb Amsio Holding B.V. De naam **Amsio** staat voor *Argeweb Managed Services – Infrastructure & Outsourcing*. Amsio is de provider die oplossingen aanbiedt voor o.a. virtualisatie, serverhosting, netwerkinfrastructuur en outsourcing. De organisatie kent drie datacenter locaties die zijn gevestigd in Amsterdam.

Producten en diensten

Amsio richt zich op het aanbieden van managed hosting diensten, onder managed hosting vallen: hosted desktop, platform hosting en managed hosting.

Hosted desktop

Hosted desktop is het beheer van lokale kantoor automatiseringen, waarbij de volledige werkplek inclusief de gewenste softwareapplicaties zijn aangeboden via het netwerk van **Amsio**.

Platform hosting

Amsio neemt het beheer van hardware en besturingssystemen uit handen van klanten. De dienst Platform Hosting is gericht op het onderhouden en monitoren van de IT infrastructuur en de platform laag. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid van applicaties op het hostingnetwerk bij de opdrachtgever of een derde partij ligt.

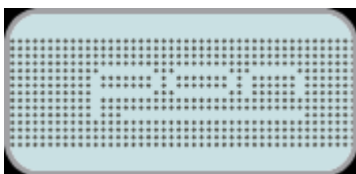
Managed hosting

Bij managed hosting is Amsio verantwoordelijk voor het beheer van oa: websiteplatform, applicatieomgevingen, omgevingen voor het voeren van kantoorautomatiseringen en streamingplatform.

Doelgroep

Amsio richt zich op diverse doelgroepen, waaronder: financiële instellingen en overheden.

Hieronder zijn een aantal klanten weergegeven die hostingnetwerken hebben ondergebracht bij Amsio:



Pon



Simgroep



Segment

PID

“Project Initiatie”



Premie.nl

Smulweb

Samsung



Vereniging voor gereformeerd Ministerie van economische zaken Rijkswaterstaat

Primair onderwijs

Landbouw en innovatie

Afdelingen

Binnen het bedrijf zijn er zestien medewerkers werkzaam. Het bedrijf bestaat uit drie afdelingen: Managed sales & admin, managed support en beheer. Ook de IT manager en een directeur is werkzaam binnen Amsio.

Managed sales & admin

Bij Managed sales & admin behoren de werkzaamheden waaronder: het genereren van een lead, het doorvoeren van contract, het aanmaken van abonnementen en vragen over facturen. Kortom alle administratieve afhandeling van de klant.

Systeem netwerk beheer

De afdeling beheer bestaat uit systeem enigeers en systeembeheerders van windows en linux. De system enigeers zijn werkzaam bij de servicedesk en de systeembeheerders zijn verantwoordelijk voor het zelfstandig inrichten en beheren van systemen en netwerken van klanten.

Management Amsio

Het management van Amsio bestaat uit twee medewerkers:

- een IT manager die verantwoordelijk is voor de gehele IT infrastructuur en systeem & netwerkbeheer.
- Één van de twee algemene directeurs van Argeweb, Amsio Holding en Amsio. De directeur is daarnaast verantwoordelijk voor sales.

Bij Amsio wordt de afstudeeropdracht uitgevoerd, onder begeleiding van de kwaliteitsmanager mevrouw Brouwer.

PID
"Project Initiatie"

Missie

Bijgaand is de missie weergegeven

“Door slimme en hoogwaardige automatiseringsoplossingen in te zetten vanuit een public of een private cloud stelt Amsio als doel om klanten op het gebied van ICT vraagstukken, technisch of functioneel, volledig te ontzorgen.”

De missie heeft betrekking op de klanten die de gehele IT infrastructuur outsourcen bij Amsio (Wordt nog verder aangevuld)

Organisatiestructuur

Alle aandeelhouders zijn werkzaam binnen de organisatie. Het bedrijf is een platte lijn-staf organisatie. Sfeer en onderlinge verstandhouding tussen medewerkers staat hierbij centraal. Kenmerkend bij een platte lijn-staf organisatie is dat er naast de directie een staf is. De staf geeft advies aan de directie. De taken van de staf omvatten:

- Het voorbereiden van uitvoerende werkzaamheden
- Voorlichting geven
- Adviezen verschaffen aan het management
- Controle werkzaamheden

1.4 Informatievoorziening

De medewerkers van Argeweb en Amsio maken voornamelijk gebruik van Admin Arge, intranet, ticketsysteem, MtV systeem ,de telefooncentrale, sharepoint en multivers.

Admin.arge

Admin.arge vormt het hart van de organisatie. Admin.arge is een maatwerksoftware en in de afgelopen tien jaar door de developers van Argeweb ontwikkeld. Het systeem bevat alle klantgegevens en abonnementen van klanten.

Intranet

Het intranet is een verzameling van tools voor het personeel. Binnen het intranet is er algemene informatie beschikbaar over het bedrijf, personeel en statistieken.

Ticketsysteem

Het ticketsysteem is een online communicatiesysteem met de klanten. Het versturen van een online vraag van een klant, registreert de medewerker in het ticketsysteem. De vragen van de klanten zijn automatisch toegewezen naar de desbetreffende afdeling of persoon. Ook werken medewerkers die geen direct klantcontact hebben met taken die al dan niet gekoppeld zijn aan een klantenticket. Daarnaast biedt Argeweb voor klanten ook een eigen Customer Site, waarbij de afnemer eigen administratieve en technische zaken kunnen beheren.

PID

“Project Initiatie”

MtV Systeem

De kwaliteitsgroep binnen de organisatie verricht de interne audits en een externe organisatie voert de jaarlijkse externe audit uit. Verbetermogelijkheden vanuit de organisatie zijn vormgegeven in het MTV systeem. MTV staat voor Mogelijkheid Tot Verbetering, hierbij kunnen medewerkers ideeën voorleggen, waardoor er verbeteringen uitgevoerd kunnen worden, ook ten aanzien van de ISO 9001 norm.

Telefooncentrale

De telefooncentrale koppelt alle medewerkers van de organisaties aan elkaar. Het genereren van belkaarten gebeurt bij inkomende gesprekken. Belkaarten zijn **eventueel** gekoppeld aan de klantenpagina die in admin.arge verwerkt zijn. Daarnaast worden gesprekken opgenomen voor trainingsdoeleinden.

Sharepoint

In Sharepoint staan alle gegevens in het kader van ISO 9001 gedocumenteerd, daarnaast is er ook informatie te vinden over: notulen, werkbeschrijvingen en beleidsstukken etc.

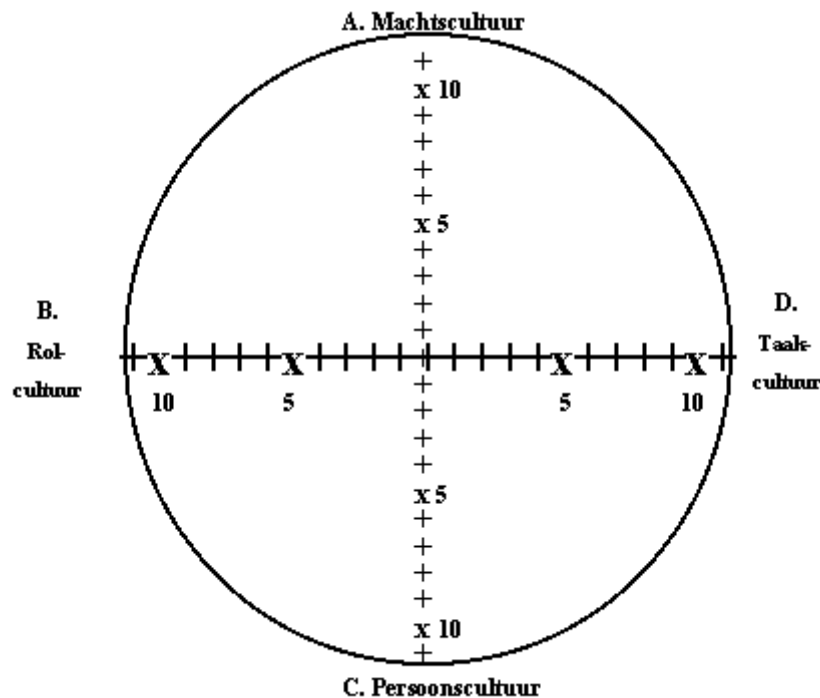
Multivers

Ook maakt Argeweb gebruik van het financieel pakket 'Multivers' (boekhoudprogramma)

1.5 Organisatiecultuur³

Om meer informatie te krijgen in de organisatiecultuur van Argeweb en Amsio is er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De enquête is ingevuld door de twee ondernemingen en afkomstig van het model Harrison. De typologie van Harrison kent diverse culturen, zoals: machtscultuur, rolcultuur, taakcultuur en persoonscultuur.

³ <http://www.fractal.org/Bewustzijns-Besturings-Model/Vragenlijsten/vragenlijst-cultuur.htm>
PID



Figuur 2 organisatiecultuur

Kijkende naar bovenstaande figuur is een verschuiving waar te nemen:

vancultuur naarcultuur

De typologie van Harrison

Machtscultuur

Deze cultuur kenmerkt zich door de grote waarde die de leiding hecht aan macht. Er heerst weinig bureaucratie. Resultaten zijn het criterium voor succes. Individuele prestaties zijn belangrijker dan samenwerking.

Rolcultuur

Deze cultuur kent de hoogste waarde toe aan orde en regelmaat. Beheersing vindt plaats door procedures, regels en functiebeschrijvingen. Het in stand houden en perfectioneren van het systeem is vaak belangrijker dan slagvaardigheid en flexibiliteit.

Persoonscultuur

In deze cultuur wordt de hoogste waarde toegekend aan het individuele belang en ontwikkeling. Er is vaak een minimum aan regels en voorschriften, hetgeen tot moeilijkheden in de coördinatie kan leiden. Het persoonlijke succes heeft als regel voorrang op het succes van de organisatie als geheel.

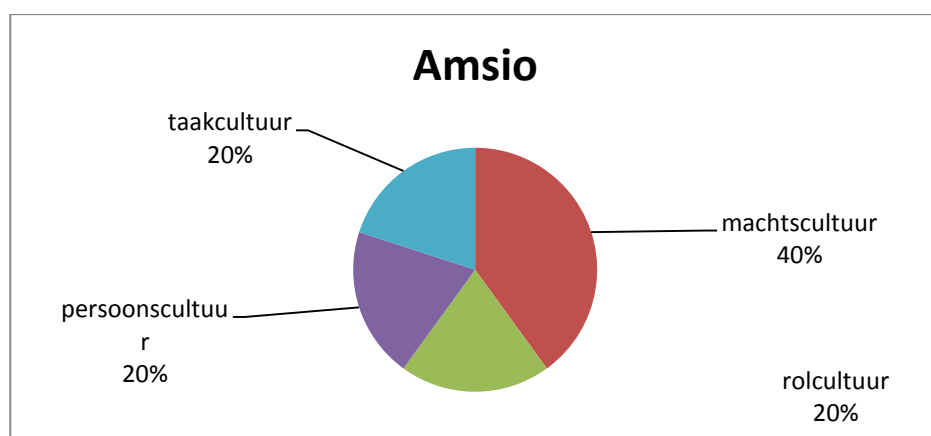
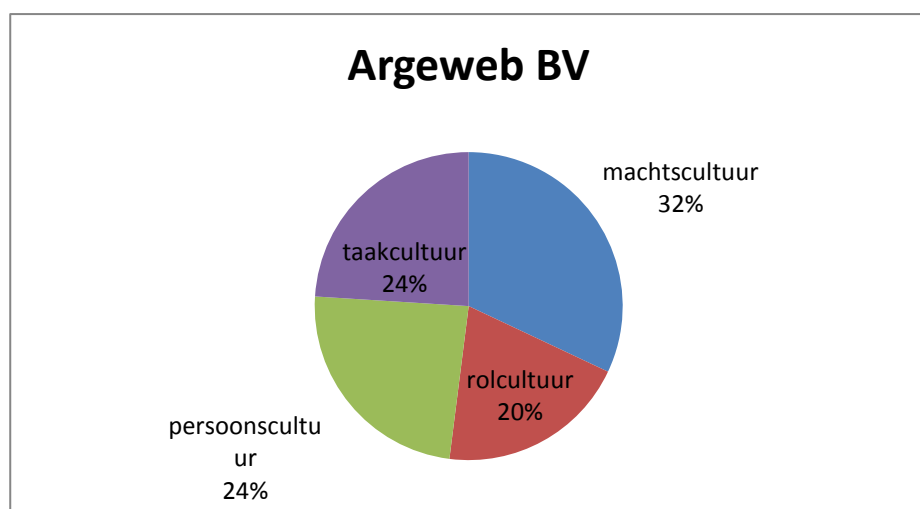
Taakcultuur

Bij deze cultuur staat het goed uitvoeren van de werkzaamheden centraal. Medewerkers zijn pragmatisch ingesteld en laten zich vaak leiden door regels en procedures. Deskundigheid weegt zwaar. Medewerkers werken voornamelijk samen in een teamverband. Het teamverband draagt bij aan de kwaliteit en effectiviteit van het werk.

Score

score organisatiecultuur

Uit onderzoek blijkt dat de score van Amsio en Argeweb vrijwel met elkaar overeenkomen.



Beide ondernemingen scoren het hoogst op machtscultuur. Meer informatie over de onderzoeksopzet van de organisatiecultuur is te vinden in het onderzoeksrapport.

2. Business case

In dit hoofdstuk is de Business Case beschreven. De Business Case omvat de redenen en een voorstel voor het starten van het project, de voordelen die Amsio wil bereiken met de resultaten en de vastgestelde aannames voor het project. In dit hoofdstuk is een weergave van de kosten en baten van het onderzoek opgenomen.

2.1 Initiële business case

Redenen

In de huidige situatie is er weinig sturing op de bedrijfsprocessen van Amsio. Sinds 1 januari heeft er een splitsing plaatsgevonden tussen Argeweb en Amsio. Amsio behoort tot Argeweb, maar heeft een eigen onderneming. Het is van groot belang dat de bedrijfsprocessen voor Amsio medio december beschreven zijn, aangezien er dan een audit plaatsvindt. Tijdens het uitvoeren van de audit bepaalt een externe organisatie en interne organisatie of het certificaat ISO 9001 behouden kan worden.

Voorstel

Het project heeft voornamelijk betrekking op de onderneming Amsio. De bedrijfsprocessen zijn afgebakend tot de volgende bedrijfsprocessen; change management, incident management, back up controle, updates machine, nieuwe opleveringen, verkoop en het beheren van voorraad.

Prestatie indicatoren worden gerelateerd aan de bedrijfsprocessen. Prestatie indicatoren geven inzicht in prestaties en bieden aangrijpingspunten voor het gericht sturen en verbeteren van processen. Aan de hand van het in kaart brengen van de bedrijfsprocessen komen de knelpunten naar voren. In het adviesrapport zijn er aanbevelingen beschreven voor de belangrijkste knelpunten die zich voor doen bij het uitvoeren van het proces. Het doel van het project is, dat er meer sturing is op de bedrijfsprocessen. Het behouden van het ISO 9001 certificaat is ook een streven voor Amsio.

Het project bestaat uit de volgende fasering

- het beschrijven van de huidige situatie
- het inventariseren van de knelpunten
- het realiseren van een advies

voordeel Amsio

Het adviesrapport draagt bij aan het beter beheersen van de bedrijfsprocessen en het behalen van het ISO 9001 certificaat. Dit is een stap naar het waarborgen van kwaliteit.

2.2 Aannames

Voor het project is de student eindverantwoordelijk voor het uiteindelijke product. De aannames dragen bij aan het succesvol afronden van het afstudeerproject.

- Het verstrekken van de juiste informatie door de medewerkers is van groot belang

- Alle partijen dienen zich aan de vooraf gestelde afspraken te houden. Daarnaast is het van groot belang dat alle opgeleverde producten binnen de gestelde deadline ingeleverd zijn
- Argeweb stelt als eis om de bedrijfsprocessen van Amsio conform de ISO 9001 norm vast te stellen
- Er vindt een tussentijdse oplevering plaats, het betreft om de oplevering van schema's, werkinstructies en kritische succesfactoren rekening houdend met de samenhang en integratie van de bedrijfsprocessen van Amsio
- Het onderzoek dient binnen de scope van de Business Case te blijven, ook zou het onderzoek realiseerbaar moet zijn binnen de gestelde termijn van 17 weken

Kosten

De kosten voor het project omvat de stagevergoeding van de afstudeerder, de kosten bedragen 200,- euro per maand. Voor 17 weken betreft het om een bedrag van 800,- euro.

Tijd

Het uitvoeren van het onderzoek kost de nodige tijd, hieronder vallen: De interviews, het invullen van enquêtes en de begeleiding vanuit de organisatie.

Activiteit	Tijd
Begeleiding	2 uur per week x 17 weken= 34 uur
Het invullen van enquêtes	1 uur per enquête x4 enquêtes = 4 uur
Het afleggen van interviews per persoon	1 uur per persoon x 10 personen = 10 uur
Geschatte tijd totaal	48 uur

Figuur 3 activiteitentabellen

Resources

Onder resources vallen alle benodigdheden en middelen die relevant zijn voor het project. Om het onderzoek uit te voeren, is het een vereiste dat er een werkplek beschikbaar is met toegang tot bepaalde systemen, zoals: intranet, admin.arge, het ticketsysteem en het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarbij is een vergaderruimte voor bijeenkomsten(zoals: het afnemen van interviews en afspraken met de opdrachtgever is) ook een resource voor het afstudeerproject.

Baten

Het project resulteert in de volgende baten:

- Beter beheersen van de bedrijfsprocessen
- Het behouden van het ISO 9001 certificaat
- Er kan een audit plaatsvinden, waardoor er een optimalisatie plaatsvindt van de bedrijfsprocessen
- Meer inzicht in procedures en werkinstructies binnen Amsio

PID
"Project Initiatie"

3. Projectdefinitie

In de probleemdefinitie staan o.a. de doelstellingen, projectaanpak en de resultaten die gelden voor het project. (uitbreiden)

3.1 Probleemstelling

In overleg met de opdrachtgever de heer Mosterd en de begeleidster mevrouw Brouwer is er een opdrachtschrijving geformuleerd. Naar aanleiding van het opstellen van de opdrachtschrijving volgt de probleemstelling. De probleemstelling is als volgt gedefinieerd:

Op welke wijze kunnen de belangrijkste bedrijfsprocessen en de daarbij horende IT in het kader van ISO 9001 binnen Amsio geoptimaliseerd worden?

Beide opdrachtgevers hebben een formele goedkeuring gegeven aan de probleemstelling.

3.2 Projectdoelstelling

Uit de probleemstelling volgt de volgende doelstelling namelijk;

In het kader van ISO 9001 zijn de bedrijfsprocessen en de daarbij horende IT inzichtelijk gemaakt voor Amsio. Het onderscheiden van de huidige situatie en de reële situatie gebeurt door het vaststellen van de knelpunten. In het adviesrapport staan aanbevelingen voor de belangrijkste knelpunten. Het adviesrapport dient medio juni opgeleverd te zijn.

3.3 Projectaanpak en Fasering

Gedurende het project zijn de volgende methoden gehanteerd:

Prince2 methode

Om het project te initiëren is er gekozen om de PRINCE2 methode te hanteren. Een reden voor keuze is dat de methode een structuur biedt voor een standaard aanpak van projecten. Er zijn controles en beslismomenten ingebouwd. Het vaststellen van de beoogde resultaten, planning, taken en verantwoordelijkheden gebeurt in fase 0. Door het toepassen van PRINCE2 is er meer inzicht in het project.

RUP methode

Bepaalde facetten van de RUP methode komen in fase 1 aan bod. Aspecten zoals Business Modelling, Requirements en Analyses en Design. Met toepassing van FURP ontstaat er een gedetailleerde beschrijving van de bedrijfsprocessen. FURP staat voor functional (waar dient het bedrijfsproces voor?), usability (hoe wordt het bedrijfsproces uitgevoerd?), reliability (hoe betrouwbaar is de uitvoering van het bedrijfsproces?) en performance (hoe nauwkeuring verloopt het uitvoeren van het proces?).

Van der Pols methode

De organisatie, het huidige systeem, en de technische infrastructuur zijn vanuit de drie aspecten beschreven. De aspecten zijn terug te vinden in fase 1.

INK managementmodel en ITIL methode

Beide methoden zijn als referentie opgenomen om de processen en aspecten van de organisatie te meten. De meting resulteert in een uitspraak. De analyse geeft inzicht in hoeverre ITIL en INK geïmplementeerd is bij Amsio.

De volgende technieken worden gehanteerd gedurende het project:

MoSCow analyse

Aan de hand van een knelpuntenanalyse vindt er een inventarisatie plaats van de knelpunten. De MosCow analyse maakt het prioriteren van de knelpunten mogelijk.

UML voor Business modelling

Aan de hand van de UML techniek zijn er modellen ontwikkeld om op een gedetailleerde wijze de bedrijfsprocessen in kaart te brengen.

Literatuuronderzoek big 6tm

Voor het uitvoeren van het project, vindt er ook een literatuur onderzoek plaats. Big6tm is een efficiënt hulpmiddel om informatie te zoeken en evalueren.

Balanced scorecard

Met behulp van een Balanced scorecard zijn de kritische succesfactoren bepaald. De kritisch succesfactoren meet de prestaties van de bedrijfsprocessen en de organisatie. De kritische succesfactoren zijn onderverdeeld in de Balanced scorecard.

Fasering

Naar aanleiding van de probleemomschrijving, de genoemde methoden en technieken is de volgende fasering opgesteld:

- Fase 0 projectinitiatie
- Fase 1 beschrijven van de huidige situatie
- Fase 2 knelpunten benoemen
- Fase 3 advies

Activiteiten

Gedurende project worden de volgende activiteiten ondernomen:

Onderzoek

Tijdens het onderzoek vinden de volgende activiteiten plaats: het afnemen van interview, enquêtes en observaties. Hierbij is er sprake van kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

Resultaten

Onderzoeksrapport met onderzoeks resultaten

Fase 0: Initiëren van het project

Bij het opstarten van het project komt de planning van de activiteiten aan bod. In deze fase is o.a. informatie te vinden over projectachtergrond en redenen voor het project.

Resultaten

PID

Fase 1 het beschrijven van de huidige situatie

In de fase ‘het beschrijven van de huidige situatie’ zijn de bedrijfsprocessen beschreven. Het beschrijven van de bedrijfsprocessen gebeurt aan de hand van een aantal modellen, zoals: BUCD, BPD en BAD. Hierbij komt ook de informatiearchitectuur ter sprake. Tevens zijn de kritische factoren beschreven. Op basis van de modellen INK en ITIL volgt er een uitspraak over de huidige situatie. Ook komen de knelpunten eerder aan bod. Een reden hiervoor is dat de fasering omvangrijk is.

De volgende resultaten ontstaan

- Informatiearchitectuur
- Business Use Case Diagram
- Business Process Diagram
- Business Activiteiten Diagram
- Balanced Scoreboard

Fase 2 knelpunten benoemen

Het inventariseren van de knelpunten gebeurt in fase 2. Aan de hand van de inventarisatie zijn de knelpunten geprioriteerd

Resultaat

Document knelpunten

PID

“Project Initiatie”

Fase 3 aanbevelingen

In fase 3 zijn er aanbevelingen gedaan voor de belangrijkste knelpunten

resultaat

adviesrapport

3.4 Competenties ⁴

De competenties die betrekking hebben op het project zijn hieronder uitgelicht:

Project Managen

- Business Analyse
- Business Alignment
- Service management ontwerp

Project Managen

Het vaststellen van projectdoelen en gedurende het projectplannen van inhoudelijke en projectmatige activiteiten.

Beroepsactiviteit

Intitieren project (niveau 3).

Omschrijving

Het beschrijven van een aanpak om de projectdoelen te behalen binnen de gestelde randvoorwaarden.

Beroepsactiviteit

Monitoren en sturen van het project (niveau 3).

Omschrijving

Het werken volgens het opgestelde plan van aanpak, erop toezien van voortgang en dat de gestelde randvoorwaarden worden behaald. Daarbij hoort het tussentijds afleggen van verantwoording.

Beroepsactiviteit

Afsluiten van het project (niveau 3).

Omschrijving

Het aan het einde van het project verantwoorden van het opgeleverde resultaat ten opzichte van de gestelde projectdoelen en randvoorwaarden.

Product

PID.

⁴ <https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp>

Business Analyse

Analyseren en modelleren van bedrijfsvoering (bedrijfsprocessen en context) met als doel om knelpunten/verbeterpunten te identificeren

Beroepsactiviteit

Analyseren strategische informatiebehoefte (niveau 3).

Omschrijving

Het formuleren van de meest kritieke succesfactoren van een organisatie op basis van strategische documenten.

Product

Kritische succesfactoren.

Balanced scoreboard.

Business Alignment.

Het afstemmen van business processen en ict processen met als doel de bedrijfsvoering te verbeteren.

Beroepsactiviteit

Onderzoeken strategic alignment (niveau 4)

Omschrijving

Vaardigheden betreffende het adviseren van een IV- voorstel aan een opdrachtgever.

Omschrijving: het opstellen van een business structure view omvat een business information diagram dat consistent is met business object voorbeelden.

Beroepsactiviteit: modelleren bedrijfsgegevensmodel (niveau 3)

Product

Business Use Case Diagram

Business Process Diagram

Business Activity Diagram

Service management ontwerp

Ontwerpen van servicemanagement.

Beroepsactiviteit beschrijven van de ICT-dienstverlening (niveau 3).

Omschrijving de kwaliteit van de huidige ICT-dienstverlening worden beschreven aan de hand van kwaliteitsstandaarden.

Beroepsactiviteit: inventariseren huidige beheersprocessen (niveau 4).

Omschrijving met behulp van ITIL: best practices zijn de bestaande beheerprocessen en informatie geïnventariseerd.

Beroepsactiviteit: inventariseren kwaliteit ICTdienstverlening (niveau 3).

Omschrijving: met behulp van het INK model is het kwaliteitsstadium bepaald waarin de beheerorganisatie zich bevindt.

Product:

INK Model.

4. projectplanning

De projectplanning geeft aan, welke acties, wanneer, door wie worden ondernomen en wat de bijbehorende kosten zijn. Deze planning kan gedurende de loop van het project aangepast worden op basis van ervaringen in het project of nieuwe gegevens.

Hieronder is de planning weergegeven, voor de detailplanning wordt verwezen naar: bijlage A

Activiteiten	Tijdsduur
Literatuurstudie	2 dagen
Fase 0	1 week
PID	7 dagen
Optimalisatie	2 dagen
Onderzoek	2 weken
Interviewvragen opstellen	1 dag
Interview afnemen	7 dagen
Interview uitwerken	3 dagen
Enquetes maken	1 dag
Enquetes verwerken	2 dagen
Fase 1	8 weken
Het beschrijven van de bedrijfsprocessen met de daarbijhorende knelpunten	28 dagen
BUCD, BPD, BAD	2 dagen
Het opstellen van kritische factoren	5 dagen

PID
"Project Initiatie"

Het opstellen van een Balanced Scorecard	1 dag
Beschrijving INK en ITIL	7 dagen
Analyseren van de resultaten	1 dag
Optimaliseren product	2 dagen
Fase 2	2 weken
Inventariseren van knelpunten	2 dagen
Beschrijven knelpunten	7 dagen
Prioriteren van knelpunten	5 dagen
Optimaliseren product	2 dagen
Fase 3	3 weken
Aanbevelingen beschrijven	21 dagen
Optimaliseren product	2 dagen

Figuur 4 planning

5. projectrisico's

project specifieke risico's

Om een beschrijving te geven over de risico analyse zijn de belangrijkste risico's die de nodige aandacht vereisen geïnventariseerd. De grootte van de risico's hangt immers af van de risico's die zich voor kunnen doen tijdens het project. Om een risico analyse uit te kunnen voeren is de volgende formule gehanteerd:

Kans *Effect

Onderstaande tabel geeft een schaalverdeling weer van mogelijke kansen en effecten die zich kunnen voordoen tijdens het project. Er is voor de schaal 1 t/m 5 gekozen.

Kans	Getalwaarde
Hele kleine kans	1
Kleine kans	2
Matige kans	3
Gerede kans	4
Grote kans	5

Effect	Getalwaarde
Effect zeer minimaal	1
Laag effect	2
Matig effect	3
Gerede effect	4
Groot effect	5

Risicobeschrijving	Kans	Effect	Risico	tegenmaatregel
Het in kaart brengen van de bedrijfsprocessen voldoet niet geheel aan de ISO 9001 norm	4	2	8	De ISO norm grondig bestuderen. Het beoordelen van de tussenproducten door de begeleidster mevrouw Brouwer is hierbij ook belangrijk
Het detailniveau van de inhoud van het document voldoet niet aan de voorwaarden	4	5	20	Er worden contactmomenten aangedragen aan zowel de docenten als de stage begeleidster om te bepalen of het detailniveau van het document voldoet aan de gestelde eisen
Student plant werkzaamheden niet op de juiste wijze in waardoor werkzaamheden niet volgen planning verlopen	4	5	20	De student dient zich aan de planning te houden.
Adviezen die geïmplementeerd worden, roept de nodige weerstand op bij de medewerkers	4	2	8	Om rekening te houden met weerstand, vindt er onderzoek plaats om de veranderingsbereidheid in te schatten
Het onderzoek is niet voldoende afgebakend	5	5	25	In overleg met de begeleidster is het onderzoek binnen de scope geformuleerd

Figuur 5 risicotabel

6. Organisatiestructuur

Hieronder vindt een schematische weergave plaats. De schematische weergave geeft het contact tussen de betrokken partijen weer.

Argeweb Amsio BV

Gedurende het project is de kwaliteitsmanager mevrouw Brouwer de begeleidster. Wekelijks vindt er een reviewmoment plaats. Tijdens de reviewmomenten beoordeelt de begeleidster de opgeleverde producten. De medewerkers zijn tevens betrokken bij het uitvoeren van de opdracht. De medewerkers nemen deel aan zowel kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Haagse Hogeschool

De heer Bogels is de begeleider en beoordeelt ook de tussenproducten en het eindproduct. De heer Elschot is de examinerator en daarbij eindverantwoordelijk voor de definitieve beoordeling van het eindproduct.



Figuur 6 organisatiestructuur

Voor de duidelijkheid zijn de rollen en de verantwoordelijkheden in een tabel weergegeven:

Naam	Rollen	Beschrijving
Elisa Vinkoert	Student	De student draagt zorg dat de tussenproducten en het uiteindelijke product voor de gestelde deadline ingeleverd is
Mevrouw Brouwer	Begeleiding vanuit Argeweb	Mevrouw Brouwer biedt de nodige begeleiding vanuit de organisatie
Medewerker Amsio	Informatieverstrekkers	De medewerkers van Amsio zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie voor het onderzoek
De heer Bogels	Begeleider	De heer Bogels is gedurende de afstudeerperiode de begeleider en tevens verantwoordelijk voor de beoordeling van de producten
De heer Elschot	Examinator	De examinerator is eindverantwoordelijk voor de definitieve beoordeling van het eindproduct. De heer Elschot geeft ook een tussentijdse beoordeling van de producten gedurende het tussentijdse assessment

Figuur 7 rollen en verantwoordelijkheden

7. Communicatieplan

Het communicatieplan omvat: de betrokkenen binnen het project, de betrokkenen bij het ontvangen van informatie, de frequentie van de communicatie en de communicatiemethode.

7 communicatieprocedure

Externe communicatie

De externe communicatie betreft: de communicatie met Argeweb, Amsio en de aangestelde docenten van de Haagse Hogeschool. Met mevrouw Brouwer zijn er mondelingen afspraken gemaakt. Ook is de communicatie vastgelegd via de mail.

Vastleggen gegevens

De volgende communicatie items worden bewaard:

- Mail (digitale mailarchief)
- notulen (archivaris; projectsupport met backup op USB)
- agenda (archivaris; projectsupport met backup op USB)
- documenten (archivaris; projectsupport met backup op USB)

Het kwaliteitssysteem en het intranet wordt is door Argeweb beschikbaar gesteld.

Document

Er vindt een wekelijkse tussenbeoordeling plaats met mevrouw Brouwer om de kwaliteit van de tussenproducten en het uiteindelijke eindproduct te beoordelen. De feedback is verwerkt in de volgende fase.

Communicatieprocedure Haagse Hogeschool ⁵

In het leerplan staan de voorwaarden van het afstuderen beschreven. Om meer informatie hierover te verschaffen staat het leerplan in bijlage B.

Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit:

- de heer Mosterd, directeur Amsio (opdrachtgever)
- mevrouw Brouwer, kwaliteitsmanager en hoofd afdeling servicedesk Argeweb BV

De stuurgroep is verantwoordelijk voor de Go en No-Go beslissingen tijdens het project

⁵ Leerplan Haagse Hogeschool ICT & Media

Contactgegevens

Hieronder volgt een schematische weergave van de contactgegevens van alle betrokkenen gedurende het project

Naam	Emailadres	telefoonnumers
Elisa Vinkoert	e.vinkoert@gmail.com	0624734979
Martine Brouwer	m.brouwer@argeweb.nl	0105993308
Henk Mosterd	H.Mosterd@argewebmanaged.nl	0105993307
De heer Bogels	F.Bogels@hhs.nl	0704458465
De heer Elschot	W.B.Elschot@hhs.nl	0704458478

Figuur 8 contactgegevens

8. Kwaliteitsplan

De kwaliteit is in grote lijnen gewaarborgd door het vaststellen van criteria aan de producten. De kwaliteitsaspecten zijn: kwaliteitscriteria, configuratie en wijzigingsbeheer en de ISO 9001 norm.

8.1 Kwaliteit

Om te voldoen aan de gestelde kwaliteit, vindt er een regelmatige controle plaats. De controle heeft betrekking op de taal en inhoud van het document. Daarnaast is er in overleg met mevrouw Brouwer een aantal criteria vastgesteld om de kwaliteit te waarborgen, zoals:

- De grammaticale opbouw en zinsopbouw dient in orde te zijn
- Oplevering tussenproducten
- Om de kwaliteit te waarborgen, vindt er een wekelijkse reviewmoment plaats met mevrouw Brouwer
- De bedrijfsprocessen zijn beschreven conform de ISO 9001 norm
- Het opleveren van het product tijdens de tussentijdse assessment met de betrokken partijen van de Haagse Hogeschool betreft een conceptversie. Dit is 80 % van het eindproduct .
- Bij onduidelijkheden vindt er een contactmoment plaats met de desbetreffende personen van de Haagse Hogeschool en Argeweb Amsio

8.2 Kwaliteitscriteria

In de service level agreement van amsio zijn een aantal belangrijke criteria vastgesteld, waaronder: beschikbaarheid en capaciteit. Dit zijn tevens de kwaliteitscriteria voor het document

Middels aanbevelingen voor knelpunten binnen de processen kan de beschikbaarheid van diensten beter gewaarborgd worden. Een voorbeeld hiervan is het beter beheersen van incident management.

Daarbij is bestuurbaarheid ook een belangrijke kwaliteitscriterium. Als de bedrijfsprocessen in relatie tot prestatie indicatoren inzichtelijk zijn en er worden aanbevelingen gedaan voor de belangrijkste knelpunten binnen het proces. Dan is het proces beter bestuurbaar

Capaciteit volgt nog

8.3 Configuratie en wijzigingsbeheer

Configuratie en wijzigingsbeheer is van belang om een duidelijk overzicht te krijgen in de status van de opgeleverde producten. De activiteiten binnen configuratie en wijzigingsbeheer zijn als volgt:

- Bepalen welke producten er vastgesteld dient te worden
- Status bijhouden van producten, vervolgens administreren waar het product zich bevindt en welke versie het betreft

Versiebeleid

Het versiebeleid begint bij versie 0.1. Als er een update plaatsvindt, dan is de versie met 0.1 verhoogd. Het verhogen van de versie gebeurt uitsluitend bij grote wijzigingen, hieronder vallen echter niet de controle op taalgebruik en grammatica. Het document bevat een wijzigingstabel.

Structuur documenten

Om structuur aan te brengen in de documenten, is er gekozen om een mappenstructuur aan te houden. Ieder onderdeel kent een eigen map. Daarbij bevat een bestand: een bestandsnaam, een versie en een datum. Er is gekozen voor de volgende lettertype: Times New Roman 11. Daarbij is de huisstijl van Amsio terug te vinden in alle documentatie.

8.4 kwaliteitsysteem ISO 9001⁶

Wat is ISO 9001

[ISO9001](#) is een internationale norm voor kwaliteitsmanagement. ISO 9001 stelt een norm aan het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie. ISO 9001 is gebruikt om te beoordelen of de organisatie in staat is om te voldoen aan de eisen van klanten.

De structuur van het kwaliteitshandboek bestaat uit:

- Algemene informatie
- Beleid en organisatie
- Besturing
- Beheersing primair proces
- Beheersing van de ondersteunende processen
- Kwaliteitsprocessen
- Overzicht van werkinstructies, formulieren, normstellende documenten en kwaliteitsregistraties

Voor dit project is de beheersing van primair proces, ondersteunend proces, kwaliteitsprocessen en overzicht van werkinstructies, formulieren, normstellende documenten en kwaliteitsregistraties relevant.

⁶ Kwaliteitshandboek Argeweb Amsio Holding

Welke norm stelt ISO 9001

Hieronder is beschreven op welke wijze ISO 9001 eisen stelt aan de processen en documentatie. De organisatie moet in overeenstemming met de eisen van de ISO 90001 norm, het kwaliteitsmanagementsysteem opzetten, documenteren, invoeren en onderhouden, en de doeltreffendheid ervan continue verbeteren.

De organisatie moet:

- De processen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing ervan door de gehele organisatie vaststellen
- De volgorde en interacties van deze processen vaststellen
- Criteria en methoden bepalen die nodig zijn om te bewerkstelligen dat zowel de uitvoering als de beheersing van deze processen doeltreffend zijn
- De beschikbaarheid bewerkstelligen van middelen en informatie die nodig zijn voor de uitvoering en monitoring van deze processen
- Deze processen monitoren, meten waar van toepassingen en analyseren
- Maatregelen doorvoeren die nodig zijn om geplande resultaten en continue verbetering van deze processen te bereiken

Documentatie eisen ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem moet het volgende omvatten

- Gedocumenteerde verklaringen van een kwaliteitsbeleid en kwaliteitsdoelstellingen
- Een kwaliteitshandboek
- Gedocumenteerde procedures en registraties vereist
- Documenten, met inbegrip van registraties waarvan de organisatie heeft vastgesteld dat deze nodig zijn om een doeltreffende planning, uitvoering en beheersing van processen te bewerkstelligen

Beheersing van documentatie

- Documenten goed te keuren op geschiktheid voordat de documenten zijn opgeleverd
- Documenten te beoordelen en indien nodig te actualiseren en ze opnieuw goed te keuren
- Te bewerkstelligen dat veranderingen en de actuele revisiestatus van documenten zijn geïdentificeerd
- Te bewerkstelligen dat voor toepassing zijn de documenten relevante versies beschikbaar zijn op werkplekken
- Te bewerkstelligen dat documenten leesbaar en gemakkelijk herkenbaar blijven
- Te bewerkstelligen dat documenten van externe oorsprong waarvan de organisatie heeft bepaald dat ze nodig zijn voor de planning en uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem, worden geïdentificeerd en de distributie ervan wordt beheerst
- Onbedoeld gebruik van vervallen documenten te voorkomen en geschikte identificatie toe te passen als ze om welke reden dan ook worden bewaard.

9. Project Closure⁷

In het project closure is de formele afronding geregeld. Het project closure dient als reflectie van het project. Binnen het project closure zijn de volgende aspecten van belang:

- Decommissioning a project
- Identifying follow-on actions
- Evaluating a project
- Confirming project closure

Decommissioning a project

In dit onderdeel is bepaald in hoeverre de oplevering van producten voldoet aan de gestelde criteria. Aan de gestelde criteria stelt de betrokken partijen vast of het project wel voldoet.

Het ontbinden van het project kan tevens plaatsvinden als

- het afstudeerverslag aan de Haagse Hogeschool is opgeleverd
- als het adviesrapport aan Amsio is overgedragen

Oplevering Haagse Hogeschool

De eindschrijving omvat de procesgang met de daarbij horende keuzes en evaluaties voor de gekozen methoden en producten. De eindschrijving dient voor de gestelde datum 31 mei opgeleverd te zijn. Aanvankelijk is een controle van de eindproducten vereist.

Oplevering Amsio

Het adviesrapport is bestemd voor Amsio. In het adviesrapport zijn de bedrijfsprocessen met de daarbij horende IT van Amsio in kaart gebracht conform ISO 9001. Daarnaast omvat het adviesrapport suggesties over de knelpunten. Aanvankelijk is een controle van het adviesrapport vereist.

Identifying follow-on actions

Eventuele openstaande en onafgeronde kwesties en mogelijke gevolgen van risico's zijn geïnitieerd. Identifying follow-on actions bevat aanbevelingen en vervolgacties voor Amsio die in het adviesrapport zijn opgenomen.

Evaluating a project

Evaluatie is belangrijk voor het waarborgen van kwaliteit van de eindproducten. Er vindt zoals eerder beschreven een wekelijkse review plaats met mevrouw Brouwer. Vanuit de school is er in een later stadium een tussentijdse assessment.

⁷ De kleine Prince 2 Mark van Onna en Ans Koning

Confirming a project closure

Confirming a project closure is the definitive termination of the project.

By acceptance of the stakeholders, there is a completion of the project. Possible subsequent steps can eventually also come to the fore.

Woordenlijst

Amsio	
Aandeelhouders	medeëigenaren van een onderneming; personen die een aandeel in een bedrijf hebben.
Webhosting	Het uitbesteden van het 'hosten' een website. Dit betekent dat dat bedrijf er zorgt voor draag dat de website van de aanbesteder beschikbaar is
Domeinnamen	een unieke aanduiding van een locatie op het Internet. Bijvoorbeeld: 'Routit.nl'. De domeinnaam wordt gebruikt om E-mail adressen (info@routit.nl) en web-adressen (http://www.routit.nl) aan te duiden
Managed hosting	Bij managed hosting neemt Argeweb de volledige verantwoordelijkheid op zich
BV	Besloten vennootschap
Serverhosting	diverse mogelijkheden om een eigen server te laten plaatsen en beheren
ISO 9001	Een norm opgesteld door de International Organization for Standardization. ISO 9001 is een model voor kwaliteitsborging bij het ontwerpen of ontwikkelen, het vervaardigen, het installeren en de nazorg.
Bedrijfsprocessen	Een bedrijfsproces is een bepaalde activiteit die mensen en middelen in een bedrijf uitvoeren
Business Modelling	Bedrijfsmodellering gericht op het inzichtelijk maken van de bedrijfsvoering.
Requirements	Een `requirement` in de techniek is een enkelvoudig gedocumenteerde bepaling, wat een bepaald product of dienst zou moeten doen.
Analyses & Design	
FURP	FURP is een acroniem dat een model weergeeft om kwaliteitseigenschappen van de bedrijfsprocessen in te delen
INK	Instituut voor Nederlandse Kwaliteit. Het Instituut heeft het internationale EFQM model overgenomen
MoSCow	De eisen aan het resultaat van een project worden ermee ingedeeld
UML	Standaard voor objectgeoriënteerde analyse en ontwerp.
Big6tm	Techniek om informatie te zoeken en structureren
Balanced Scorecard	Methode voor prestatie-indicatoren vanuit klant-, financieel, intern en innovatief perspectief
BUCD	
BPD	
BAD	
Tussentijdse Assessment	Tussentijdse beoordeling vanuit de Haagse Hogeschool

PID
"Project Initiatie"

Bronnenlijst

www.argeweb.nl
Argeweb documentatie
http://www.fractal.org/Bewustzijns-Besturings-Model/Vragenlijsten/vragenlijst-cultuur.htm
https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp
Kwaliteitshandboek Argeweb
Leerplan Haagse Hogeschool
De kleine Prince 2 <i>Mark van Onna en Ans Koning</i>

De Haagse Hogeschool 1 juni 2011 ICT & Media

Module G3: Afstuderen

Studiepunten 30

Handleiding Blackboard cursus Afst ICTM

Studiefase Hoofdfase, verplicht voor alle opleidingen en afstudeerrichtingen

Literatuur

Ingangseisen · Hoofdfase (voor-stage) in zijn geheel afgerond

- Stage afgerond
- Hoofdfase (na-stage) in principe afgerond
- Beoordeling IP-03, AV-540 (of vergelijkbare module) voldoende, of
- Blok B7, C7, I7, M7, T7, of V7 voldoende

De studieloopbaanbegeleider dient toestemming te verlenen.

Competenties

Beroepstaken

De student kan, met behulp van de bestaande vakliteratuur, zelfstandig (een deel van) een project uitvoeren, dat aansluit bij het beroepsspecifieke deel van de major van de opleiding.

De student toont een selectie van een realistisch aantal van zijn majorcompetenties/beroepstaken aan op HBO-eindniveau, i.e. minimaal niveau 3, in de betekenis waarin de AGO deze heeft beschreven in het competentiemodel. Daarbij kan de student competenties/beroepstaken die hij verworven heeft binnenzijn minor(s) inzetten als onderdeel van zijn afstuderen. De student laat tijdens zijn afstuderen zien over het vermogen te beschikken tot zelfregie en transfer (het geleerde kunnen toepassen in een andere context).

Aanpak student

- Inschrijven bij ICT & Media @ Work uiterlijk 6 lesweken voor de uiterste startdatum van de gewenste afstudeerperiode (voor ieder volgende afstudeerperiode verplicht opnieuw inschrijven).
- Aanleveren van de afstudeeropdracht bij de afstudeercoördinator van de betrokken opleiding/variant/locatie uiterlijk 6 lesweken voor de uiterste startdatum van de gewenste afstudeerperiode. De afstudeercoördinator wijst de begeleidend examinerator en de tweede examinerator toe.
- Verkrijgen van goedkeuring van het afstudeerplan door de begeleidend examinerator en de tweede examinerator uiterlijk op de uiterste startdatum van de gewenste afstudeerperiode. In het afstudeerplan worden vastgelegd de relevante gegevens m.b.t. het afstuderen, de omschrijving van de afstudeeropdracht en de te demonstreren competenties/beroepstaken. Het afstudeerplan moet in het Nederlands worden opgesteld.
- Laten registreren van het goedgekeurde afstudeerplan bij ICT & Media @ Work uiterlijk op de uiterste startdatum van de gewenste afstudeerperiode. De startdatum van het afstuderen ligt op of na de datum van goedkeuring door beide examineratoren.
- Uitvoeren van de afstudeeropdracht gedurende een doorlooptijd van minimaal 17 kalenderweken met een tijdsbesteding van minimaal 680 uur. Gedurende de afstudeerperiode houdt de student een

PID

“Project Initiatie”

afstudeerdossier bij. De afgesproken doorlooptijd is de periode tussen de startdatum van het afstuderen en de inleverdatum van het afstudeerdossier zoals die zijn vastgelegd in het afstudeerplan.

- Afspreken van het bedrijfsbezoek met de begeleidend examiner als ongeveer 25% van de afgesproken doorlooptijd achter de rug is.
- Opleveren van een voortgangsverslag aan de begeleidend examiner als ongeveer 45% van de afgesproken doorlooptijd achter de rug is.
- Bespreken van het concept-afstudeerdossier met de begeleidend examiner als ongeveer 60% van de afgesproken doorlooptijd achter de rug is.
- Afleggen van een tussentijds assessment met de begeleidend examiner en de tweede examiner uiterlijk 3 weken voor de inleverdatum van het afstudeerdossier. Dit is een meetpunt als ongeveer 80% van de afgesproken doorlooptijd achter de rug is, gevolgd door een advies van de examinatoren (inleveren van het afstudeerdossier – bindend; verlengen van de afstudeerperiode tot eerstvolgende in het jaarrooster vermelde inleverdatum – vrijblijvend; stoppen met de afstudeeropdracht – vrijblijvend). Het aan de hand van dit advies door de student genomen besluit is bindend en wordt door de tweede examiner vastgelegd in het daarvoor bedoelde formulier. Bij verlenging van de afstudeerperiode vindt er wederom een tussentijds assessment plaats.
- Laten opstellen van de schriftelijke rapportage door de opdrachtgever c.q. de bedrijfsmentor(en).
- Inleveren van het afstudeerdossier op de in het jaarrooster vermelde inleverdatum behorend bij de gewenste afstudeerperiode. Het onderdeel “afstudeerverslag” van het afstudeerdossier moet in het Nederlands worden opgesteld.
- Houden van een examenzitting, waarbij de vorm van de examenzitting afhankelijk is van de eerste beoordeling van het ingeleverde afstudeerdossier (zie Beoordeling).

Beoordeling

De eindbeoordeling geschiedt op grond van het ingeleverde afstudeerdossier en een examenzitting. De eerste beoordeling met een “onvoldoende”, “twijfel” of “voldoende” vindt plaats op basis van het afstudeerdossier. Het afstudeerdossier wordt beoordeeld op:

- Kwaliteit van het afstudeerwerk:
 - omvang (uitwerking in de breedte) van de opdracht;
 - diepgang (uitwerking in de diepte) van de opdracht;
 - gevolgde procesgang;
- opgeleverde producten.
 - In hoeverre de competenties/beroepstaken genoemd in het afstudeerplan zijn aangetoond.
 - Vormtechnische aspecten en leesbaarheid van de documenten.

De tweede examiner neemt het besluit, gehoord en gewogen de argumenten van de begeleidend examiner en na consultatie van het lid van de commissie van toezicht. De eerste beoordeling wordt door de tweede examiner met toelichting vastgelegd in het daarvoor bedoelde formulier. De begeleidend examiner deelt het besluit van de eerste beoordeling uiterlijk 4 werkdagen voor de geplande examenzitting mee aan de student.

De examenzitting vindt plaats met de student en de afstudeercommissie. De afstudeercommissie bestaat uit de examinatoren en waar mogelijk het lid van de commissie van toezicht, terwijl de opdrachtgever c.q. de bedrijfsmentor(en) ook een uitnodiging ontvangen. Als de eerste beoordeling “onvoldoende” is, vindt er een besloten examenzitting zonder presentatie plaats. Tijdens deze besloten examenzitting wordt vastgesteld of de student een herkansing krijgt (eindbeoordeling wordt aangehouden) of dat het eindcijfer een onvoldoende is. Een herkansing kan éénmalig gegeven worden, uitsluitend indien de afstudeercommissie van mening is dat een herkansing zinvol is. Indien er sprake is van een herkansing, dan volgt er binnen 5 werkdagen na de periode van

PID

“Project Initiatie”

examenzittingen een gesprek met beide examinatoren om afspraken te maken met betrekking tot verbetering van het afstudeerdossier. Het verbeterde afstudeerdossier wordt ingeleverd op de eerstvolgende in het jaarrooster genoemde inleverdatum. Er is dan geen sprake meer van een tussentijds assessment.

Als de eerste beoordeling “twijfel” is, vindt er een besloten examen­zitting met presentatie plaats. De student houdt een presentatie n.a.v. de opdracht (20 min.) en er is een ondervraging door de examinatoren en het lid van de commissie van toezicht met als leidraad de presentatie en de inhoud van het afstudeerdossier (30 à 40 min.). Aan het einde van de examen­zitting bepaalt de afstudeercommissie of er sprake van een eindcijfer (voldoende of onvoldoende) of dat de student een herkansing krijgt (zie boven). Het eindcijfer is gebaseerd op het afstudeerdossier (80%) en de presentatie/ondervraging tijdens de examen­zitting (20%).

Als de eerste beoordeling “voldoende” is, vindt er een openbare examen­zitting met presentatie plaats. De student houdt een presentatie n.a.v. de opdracht (20 min.) en er is een ondervraging door de examinatoren en het lid van de commissie van toezicht met als leidraad de presentatie en de inhoud van het afstudeerdossier (30 à 40 min.). De student kan maximaal 10 personen voor deze bijeenkomst uitnodigen. Aan het einde van de examen­zitting bepaalt de afstudeercommissie in beslotenheid de hoogte van het eindcijfer. Het eindcijfer is gebaseerd op het afstudeerdossier (80%) en de presentatie/ondervraging tijdens de examen­zitting (20%). Het eindcijfer is in ieder geval een voldoende. Indien er dwingende redenen zijn de eindbeoordeling aan te houden, dan vindt er opnieuw een openbare examen­zitting met presentatie plaats tijdens de eerstvolgende periode van examen­zittingen, op basis van hetzelfde afstudeerdossier. Indien de afstudeercommissie bij het vaststellen van het eindcijfer niet tot een eensluidend oordeel kan komen, bepalen beide examinatoren. Als ook zij geen overeenstemming kunnen bereiken bepaalt de tweede examiner, alle argumenten gehoord en gewogen hebbende, het eindcijfer. Bij het vaststellen of er sprake kan zijn van een herkansing is uiteindelijk de begeleidend examiner bepalend. Nadat de afstudeercommissie de eindbeoordeling heeft vastgesteld en vastgelegd op het proces-verbaal, wordt het eindcijfer meegedeeld door de begeleidend examiner. Indien er sprake is van een herkansing wordt de datum voor het gesprek met de examinatoren direct bepaald en samen met de nieuwe inleverdatum van het afstudeerdossier vastgelegd op het proces-verbaal.

Opmerkingen In het jaarrooster (zie hoofdstuk 3) staan de data vermeld met betrekking tot de afstudeerperiodes. Na inschrijving voor de gewenste afstudeerperiode wordt de benodigde informatie per school emailadres verzonden. Er kan uitsluitend met het afstuderen worden begonnen als de student uiterlijk 6 lesweken voor aanvang van de gewenste afstudeerperiode staat ingeschreven bij ICT & Media @ Work en uiterlijk op de startdatum van het afstuderen definitieve registratie bij ICT & Media @ Work heeft plaatsgevonden.

Als de student een personeelslid van de Academie voor ICT & Media is, wijst de examencommissie van de Academie een externe en een interne examiner aan. De examencommissie kan op verzoek van de student toestemming verlenen voor afstuderen in een andere gangbare taal dan Nederlands, conform de vereisten in artikel 3.2 van de OER.