

## 1.1 BII1<sup>1</sup>: Beheer van de interne informatievoorziening

*Het IT Beheer Jaarboek 1998 bevatte een eenvoudig model waarin de informatievoorziening binnen een bedrijfsomgeving werd beschreven. Hoewel het model zeer theoretisch van aard was, bleek het in de praktijk uitstekend bruikbaar.*

*Het model BII is te beschouwen als een tussenstap op weg naar een praktisch toepasbare modellering van IT-dienstverlening, en heeft als zodanig bijgedragen aan de ontwikkeling van het model Integrated Service Management (ISM) elders in dit Jaarboek.*

*Auteurs: ing. D.J.C. van der Hoven, directeur HIT, G.H. Hegger, Unisource Business Networks Nederland, en drs. J. van Bon, redacteur IT.*

1

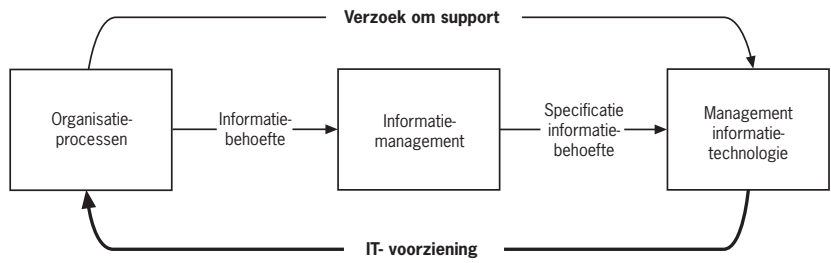
Na de opkomst van ITIL in het begin van dit decennium volgde al snel een aantal andere modelmatige beschrijvingen van de aanpak van de IT-dienstverlening. Verscheidene van deze modellen zijn in de loop van de laatste jaren gedocumenteerd in de verschillende edities van het IT Beheer Jaarboek. Een enkel model was te beschouwen als 'public domain', de meeste waren 'proprietary'. Deze laatste categorie is veelal ontstaan uit de specifieke context van een dienstverlenend bedrijf, dat zich met een bepaald deel van de IT-dienstverlening bezighield. Daarmee werd in zo goed als alle gevallen een stempel gezet op de bouw van het model. Dat dit niet ten koste hoeft te gaan van de bruikbaarheid van het model wordt wel geïllustreerd door het succes waarmee deze modellen in de praktijk worden toegepast: 'er is niets zo praktisch als een goed model'.

### OPBOUW

Slechts een enkel model uit de aangehaalde reeks is ontstaan uit een theoretische analyse van hetgeen zich in het werkveld voordoet. Het model BII doet een poging een deel van deze leernte in te vullen. Het maakt daarbij zoveel mogelijk gebruik van bestaande theoretische inzichten (ITIL, besturingsmodel), en creëert daarmee een stevig draagvlak.

Het doel van het model is:

- inzicht verschaffen in de relaties tussen de processen die een rol spelen bij de informatievoorziening, door de complexiteit te reduceren tot enkele clusters van processen;
- het creëren van een denkraam voor het realiseren van de informatievoorziening.



**Figuur 1 Hoofdgroepen beheermodel**

Het is opgesteld omdat er grote behoefte is aan een model waarin op eenvoudige wijze de relatie tussen de verschillende organisatieprocessen en de ondersteuning daarvan door middel van IT-voorzieningen inzichtelijk kan worden gemaakt. Het is te gebruiken bij het operationaliseren van de IT-organisatie, het vaststellen van de spelers in het 'beheer'-veld, en bij de toepassing van diverse andere modellen voor de inrichting van IT-beheer.

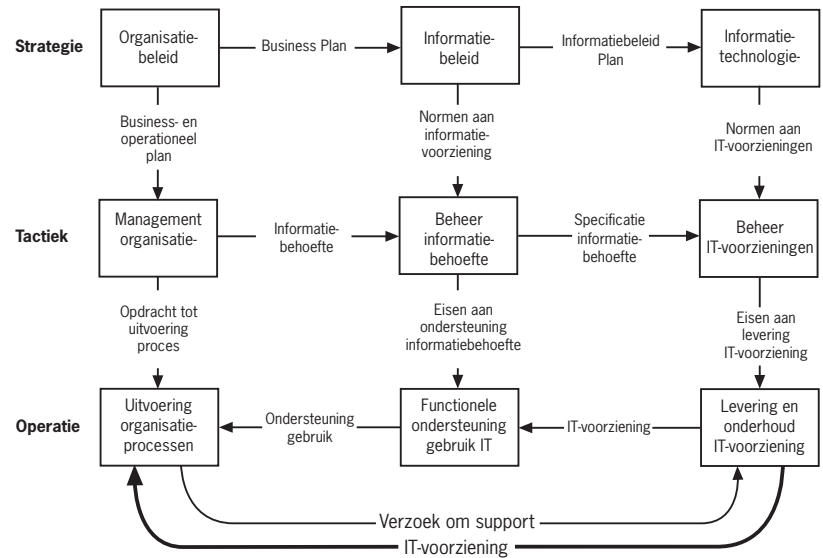
- de organisatieprocessen;
- het informatiemanagement;
- het management van de informatietechnologie.

De organisatie heeft informatie voor de planning en control van haar diensten, activiteiten en inzet van resources. Deze informatie wordt geleverd door inzet van de IT-voorzieningen (toepassingssoftware, kantoorapplicatie, data opslag- en verwerkings-apparatuur en dergelijke).

Om een optimale aansluiting te krijgen tussen de organisatieprocessen en de verschillende IT-voorzieningen is het noodzakelijk om de behoefte aan informatie in de organisatie op een gestructureerde wijze te beheren.

**OVERZICHT**

Het model is opgebouwd uit drie hoofd-procesclusters:



**Figuur 2 De 3x3-matrix voor beheer van de informatievoorziening**

## Galerij van theoretische en praktische kaders

BII: Beheer van de interne informatievoorziening

Op deze wijze ontstaan er drie hoofdgroepen in het beheermodel (zie figuur 1). Het beheermodel is ten aanzien van de primaire processen beperkt tot het aangeven van de koppelvlakken die nodig zijn voor het vaststellen van de informatiebehoefte en het leveren van de IT-voorzieningen in het ondersteunende domein.

De hoofdgroepen zijn verder te detailleren in strategische, tactische en operationele processen. Deze detaillering levert de 3x3-matrix voor beheer van de informatievoorziening op.

De afbeelding van andere procesmodellen op BII levert een context voor die modellen. Zo vinden we de operationele ITIL-processen

uit de Service Support-set rechtsonder in het blok *Levering en onderhoud IT-voorziening*. De tactische ITIL-processen uit de Service Delivery-set vinden hun plaats in het procesblok midden rechts: *Beheer IT-voorzieningen*, en de strategische ITIL-processen uit de Managers-set vinden we in het procesblok rechtsboven: *Informatietechnologiebeleid*.

Ook de elementen uit het drievoudig model van beheer (Looijen) en procesmodellen als ITPM, IPW en IIM (zie steeds de betreffende bijdragen elders in dit Jaarboek) vinden vrij eenvoudig hun plaats.

- 1 BII is een trademark van HIT, Unisource Business Networks Nederland en Inform-IT.