

Rapportage Pizzasessie Functioneel-beheer.com

Alle deelnemers hebben hun functienaam opgegeven. De volgende functienamen zijn gemeld:

- **Specialisten**
 - Functioneel beheerder (9x)
 - Functioneel applicatiebeheerder (3x)
 - Specialist Functioneel Beheer (3x)
- **Managers**
 - Teamleider Functioneel Beheer
 - Teamleider Functioneel Applicatiebeheer
 - Afdelingshoofd Advies & Ondersteuning
 - Coördinator Functioneel Beheer
- **Adviseurs**
 - Consultant (3x)
 - Adviseur Operationeel Informatiemanagement
 - Adviseur Informatievoorziening
- **Algemeen**
 - Projectmanager

De termen **functioneel beheer**, **applicatiebeheer**, **informatiemanagement** worden allemaal (en in verschillende combinaties) gehanteerd voor functies in het hetzelfde domein.

Vervolgens schreven alle deelnemers maximaal 5 taken op waarmee ze hun belang voor de organisaties aanduiden. In totaal werden 118 taken ingeleverd. Deze taken heb ik gescoord tegen het negenvlaksdomein, het beheerde object, en de processen. Sommige taken scoorden op meerdere fronten, andere waren zo algemeen dat ze nergens scoorden. De volgende tabel geeft een overzicht.

Taak heeft betrekking op:	aantal
algemene zaken (adviseren, communiceren)	33
taken in business-domein	32
taken in IT-beheerdomein	8
FB-objecten	
Requirements	37
Gegevens(verzameling)	3
Realisatie (regie)	29
Mensen in FB	1
Werkwijzen in FB	1
FB-processen	
Contract management (afspreken)	32
Requirements management (wijzigen)	52
Error management (herstellen)	21
Support management (leveren)	24
Registration management (informereren)	2
Demand management (voorkomen)	9
FB-team	
Servicedesk	5

Zo'n 27% van de taken hoort in het **business-domein** thuis, en ca 7% hoort in het **IT-beheerdomein** (Realisatie) thuis.

Van de objecten waar FB het mee moet 'doen' gaat bijna alle aandacht uit naar de **requirements** en de **regie** van de IT-beheerorganisatie. Nergens is melding gemaakt van de niet-geautomatiseerde IV.

Bij de FB-processen ging de aandacht bijna uitsluiten uit naar de **effectiviteitsprocessen** waarmee het contact met de klant wordt onderhouden. Er werd nauwelijks melding gemaakt van de efficiency-processen van de FB-organisatie (resource-informatie en proactief beheer).

Er was slechts sprake van 1 herkenbaar team, een Servicedesk.

Bijlage 1 geeft het totaaloverzicht.

Bijlage 1.

De activiteiteninventarisatie leverde de volgende resultaten:

- 1e aanspreekpunt voor acute problemen mbt programma's
- Aanspreekpunt business
- Accepteren (functioneel) opgeleverde systemen
- Achterhalen welke behoefte er is bij eindgebruikers: wat is nodig om hun werk goed te doen
- Advies
- Adviseren modules systeem
- Beantwoorden van gebruikersvragen
- Begeleiden gebruikers bij inzetten nieuwe programma's
- Begeleiden key users c.q. 3^e lijn
- Beheer bedrijfsinformatie
- Beheerste verandering van techniek en mensen
- Belangenbehartiging Business richting ICT-leverancier
- Belangrijke schakel tussen gebruiker en IT
- Bemiddelen
- Bemiddelen tussen leveranciers en organisatie
- Beoordelen hoe een proces optimaal ondersteund kan worden door automatisering
- Bepalen wat ik nog moet doen
- Beschikken over uitgebreide proceskennis
- Bewaking ontwikkelingen en wensen tov IV
- Bijdrage ontwikkeling organisatie FB in SOA-landschap (verantwoordelijkheden)
- Bijhouden ontwikkelingen
- Businessbelang vertalen richting ICT-dienstverlener (specificeren)
- Communicatie op verschillende niveaus
- Contact met de business (wensen, problemen, ontwikkelingen)
- Contact met ICT-leveranciers (mogelijkheden, oplossingen, ontwikkelingen)
- Continu werkend systeem'
- Continuïteit waarborgen
- Creëren stabiel platform
- Een overzicht hebben om de impact te kunnen inschatten
- Een wijziging geruisloos implementeren (coördineren werkzaamheden)
- Eindgebruiker helpen zijn werk beter te doen
- Er voor zorgen dat het informatiesysteem optimaal wordt gebruikt
- Functionaliteit vertalen naar applicatie
- Functionaliteitenbeheer
- Gebruikers-advisering
- Gebruikersondersteuning
- Gedegen testwerk (voorbereiden)
- Geld en dienstkwaliteit managen
- Gesprekspartner tussen klant (organisatie) en leverancier
- Goede gesprekspartner met ICT
- Goede opdrachtverstrekking richting IT
- Helicopterview

- ICT-aansturing (mediator)
- Incidenten analyseren en verhelpen
- Innovatiekracht (proces) verbeteringen voorstellen en implementeren
- Inventariseren, beschrijven en uitzetten wensen
- Juiste informatie
- Kennis
- Kennis (bedrijfsprocessen, IV en samenhang)
- Leveranciersmanagement
- Link tussen lijn en ICT
- Maken van functionele specificatie ondersteunen
- Maken van rapporten/managementrapportages
- Mede verantwoordelijk dat gebruiker zijn werk kan doen
- Multi level communicatie
- Nieuwe ontwikkelingen
- Onderdeel projectorganisatie
- Ondersteuning
- Ondersteuning
- Ondersteuning gebruikers
- Ondersteuning gebruikers hoe een applicatie te gebruiken
- Ondersteuning gebruikers in het gebruik
- Ondersteuning gebruikersorganisatie bij gebruik IV
- Ondersteuning interne processen en medewerkers (troubleshooting)
- Ongestoorde bedrijfsvoering
- Ontwikkelen beheerrequirements (wat heeft de FB'er nodig om z'n werk goed te doen)
- Op de hoogte blijven van de informatiebehoefte van de business
- Operationeel houden van applicaties en systemen
- Operationele ICT-aansturing
- Optimalisering processen (hoe kan het geautomatiseerd worden)
- Organiseren en bundelen van informatievraag
- Organiseren key-usersoverleg
- Outsourcing aansturen
- Praten met ICT
- Problemen signaleren, analyseren en oplossen
- Problemen/knelpunten in procesuitvoering signaleren en proberen op te lossen (of oplosrichting bedenken)
- Problemen/knelpunten in procesuitvoering signaleren en proberen oplossingen te bedenken
- Proces helpen vertalen naar oplossing in applicatie
- Proces optimaal ondersteund
- Procesadvisering
- Procesdesigner
- Procesdocumenten maken
- Processen kennen en toepassen
- Projectdeelnemer
- Rapporteren
- Regelneef tussen demand en supply
- Requirement management

- Sparringpartner mbt nieuwe ontwikkelingen
- Stukje budgetbewaking
- Technisch geweten
- Testen nieuwe programmatuur
- Toetsen producten
- Troubleshooter
- Troubleshooting
- Up-to-date houden systeem
- Verantwoordelijkheid integrale IV pakken
- Verbinden bedrijfsproces en geautomatiseerde oplossing (applicatie)
- Verbinden klanten, leverancier en technologische ontwikkeling
- Verbinden van verschillende belangengroepen
- Vertalen strategie naar oplossingen
- Vertalen van businessvraag naar FO of initiële opdracht
- Vertalen wensen naar oplossingen
- Vertaler tussen business en ICT en Beleid en ICT
- Vertaling Business ICT
- Vertegenwoordigen gebruikers
- Vertegenwoordigen van 'de vraag' naar de IT-leverancier
- Vertegenwoordigen van 'vraag' naar IT-leverancier in vertaling van behoefte van de organisatie
- Voorbereiden Business bij implementatie (voorbereiden transitie)
- Vraag (requirements) vertalen naar specificatie
- Vraagbaken
- Wijzigingen implementeren
- Wijzigingenbeheer
- Wijzigingsbeheer
- Zorg wegnemen
- Zorgen voor een goede informatiehuishouding
- Zorgen voor tijdige update van de systemen