

SAAS & FUNCTIONEEL BEHEER

\ REDPAPER®

OVER DE VFB® ACADEMY

- Wij zijn de VFB Academy, een krachtig team en netwerk van nieuwsgierige en eigenzinnige functioneel beheer experts, diep geworteld in onze missie om absolute kwaliteit en innovatie in functioneel beheer te leveren. Al onze trainers zijn ervaren interim professionals, zorgvuldig geselecteerd om ervoor te zorgen dat je altijd iemand treft die uitgebreide kennis heeft van een vergelijkbare organisatie als die van jou. Wij streven ernaar je te prikkelen en inspireren, je te laten zien hoe je het morgen anders en beter kunt doen. Onze trainingen zijn ontworpen om niet alleen je vaardigheden te verrijken, maar ook om je toegevoegde waarde binnen de organisatie significant te vergroten, waarmee we onze kernwaarden van kennisdelen, klantintimiteit en kwaliteit zonder compromis onderstrepen.

VFB® Academy is marktleider voor impactvolle functioneel beheer opleidingen. De vandaag opgedane kennis kun je morgen toepassen in je eigen praktijk.

We bieden één- en meerdaagse opleidingen aan voor functioneel beheerders of juist voor leidinggevendenden. Het incompany traject biedt mogelijkheden om de opleiding toe te spitsen op de actuele situatie van de organisatie.

\ INHOUDSOPGAVE

Inleiding	7
Wat is SaaS	8
3x3 model en SaaS	10
Ondersteunen	12
Regisseren	14
Verbeteren	16
Vaardigheden & competenties	11
Toekomstperspectief	24
Uitdagingen & kansen	30
Hét Handboek voor de functioneel beheerder	32

- ✖ Waar SaaS aanvankelijk werd gezien als dé oplossing om beheerlasten te verlichten, ervaren we in de praktijk juist een toename in de complexiteit van het werk voor de functioneel beheerder. Dit roept de vraag op: Maakt SaaS het werk eenvoudiger of uitdagender? Of biedt het wellicht zelfs meer voldoening?

In een eerder artikel, gepubliceerd in AG Connect in december 2022, beschrijft Daniël E. Brouwer en Bob van Graft (CIO CBR) hoe de rol van de functioneel beheerder verschuift. Waar deze eerder vooral een reactieve ‘super user’ was, vervult hij nu steeds vaker een regierol. Hierin fungeert de functioneel beheerder als essentiële schakel tussen de business en technologische oplossingen. Deze rolverandering, vooral binnen omgevingen waar SaaS de norm is geworden, vereist nieuwe vaardigheden en uitgebreide verantwoordelijkheden.

Hoewel SaaS sommige operationele lasten, zoals technisch onderhoud en versiebeheer, vermindert, introduceert het nieuwe beheereisen voor de functioneel beheerder. Deze heeft immers weinig invloed op de planning en inhoud van updates, omdat deze volledig door de SaaS-leverancier worden bepaald. Het beheren van verwachtingen binnen de organisatie wordt daardoor uitdagender. De functioneel beheerder moet de impact van frequente updates waarborgen en de continuïteit van bedrijfsprocessen bewaken. Dit vraagt om een proactieve houding en nauwe samenwerking met de leverancier, zodat functionele behoeften goed worden vertegenwoordigd.

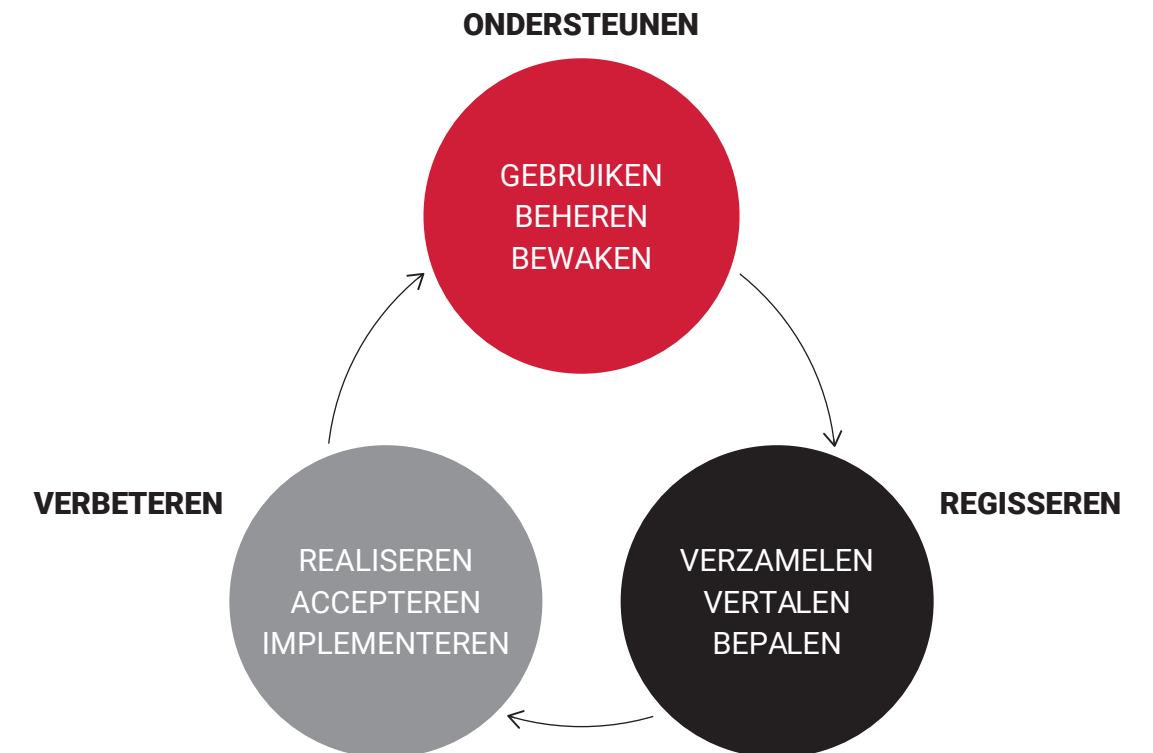
\\ **WAT IS SAAS?**

Software as a Service (SaaS) is een model waarbij softwaretoepassingen via het internet worden aangeboden. In plaats van lokale installatie krijgt een organisatie toegang tot de software via een abonnement, waarbij de leverancier het onderhoud, de updates en de beveiliging verzorgt. Dit model biedt flexibiliteit en lagere initiële kosten, maar vereist een andere benadering van beheer. Functioneel beheerders worden geconfronteerd met nieuwe uitdagingen, zoals contractuele zaken, integratievraagstukken, het borgen van servicelevels en het anticiperen op frequente updates.

\\ **FUNCTIONEEL
BEHEERDER, JE
WERELD WORDT
COMPLEXER.**

3X3 MODEL & SAAS

- ✖ Het 3x3-model biedt functioneel beheerders een beproefde methode om SaaS-oplossingen effectief te benutten. Dit model verdeelt de rol van de functioneel beheerder in drie verantwoordelijkheidsgebieden: ondersteunen, regisseren en verbeteren. Elk van deze gebieden draagt op unieke wijze bij aan het creëren van waarde voor de organisatie en het optimaal benutten van SaaS.



\ **ONDERSTEUNEN**

Hier ligt de focus op het effectief en efficiënt gebruik van de informatievoorziening, met aandacht voor continuïteit, veiligheid en betrouwbaarheid. De functioneel beheerder zorgt dat de organisatie het maximale uit de SaaS-oplossing haalt en dat risico's in de dienstverlening beheerst blijven.

Ambassadeur van de SaaS-oplossing

De functioneel beheerder fungeert als ambassadeur van de SaaS-oplossing binnen de organisatie. Waar beperkingen bestaan, ligt de nadruk op wat wél mogelijk is. Een grondig begrip van de functionaliteiten helpt de organisatie optimaal gebruik te maken van de SaaS-mogelijkheden.

Proactief contractmanagement

Hoewel contractmanagement vaak buiten de directe verantwoordelijkheid van de functioneel beheerder valt, is invloed uitoefenen mogelijk. Door het contract zorgvuldig te monitoren en knelpunten, zoals oplopende incidenten of een klantenvriendelijke houding van de leverancier, tijdig te signaleren, draagt de functioneel beheerder bij aan een stabiele relatie met de leverancier.

Nauwkeurige documentatie

Documentatie vormt de basis voor goed beheer, vooral in een SaaS-omgeving. Zonder gedegen documentatie is effectief beheer bijna onmogelijk. Het vastleggen van incidenten, wijzigingsverzoeken en contractafwijkingen vormt een waardevolle basis voor toekomstig beheer, onderhandelingen en geschillen.

Security en compliance

Door wetgeving, zoals de AVG, heeft de functioneel beheerder een sleutelrol in het beschermen van privacy en gegevensveiligheid binnen SaaS-omgevingen. Dit vereist nauwe samenwerking met privacy professionals om informatiestromen te monitoren en risico's tijdig te beheersen.

REGISSEREN

In deze rol coördineert de functioneel beheerder veranderingen binnen de informatievoorziening, beheert hij de relatie met de leverancier en stemt hij af met de business. Het doel is om wijzigingen door te voeren die aansluiten op de organisatiedoelen en de impact van de SaaS-oplossing te bewaken

Operationeel overleg

Proactieve afstemming met de leverancier: Regelmatig overleg met de leverancier is cruciaal. Door een duidelijke agenda te hanteren met bespreekpunten, zoals dienstverlening, incidenten en nieuwe ontwikkelingen, kan escalatie worden voorkomen en blijft er grip op de SaaS-oplossing.

Tactisch overleg en usergroups

Naast operationele afstemming is tactisch overleg van belang. Kwartaalgesprekken over prestaties, releases en de roadmap bieden de functioneel beheerder de kans om de organisatiedoelen centraal te stellen en, door deelname aan usergroups, invloed uit te oefenen op de prioriteiten van de leverancier.

Investeren in een goede werkrelatie

Een goede werkrelatie met de leverancier is essentieel om snel te kunnen schakelen en oplossingsgericht samen te werken. Dit zorgt ervoor dat de leverancier extra inspanningen levert wanneer nodig, waardoor uitdagingen gezamenlijk kunnen worden aangepakt.

\\ **VERBETEREN**

Dit verantwoordelijkheidsgebied richt zich op het continu optimaliseren van de informatievoorziening. De functioneel beheerder anticipeert hiermee op toekomstige behoeften en benut kansen die SaaS-oplossingen bieden.

De kansen van SaaS voor functioneel beheerders

Hoewel SaaS vaak wordt beschouwd als complex, biedt het ook voordelen. SaaS-oplossingen maken snellere innovatie mogelijk, doordat updates en nieuwe functionaliteiten regelmatig worden uitgerold. Organisaties profiteren hierdoor van de nieuwste technologieën zonder zelf verantwoordelijk te zijn voor onderhoud of installatie. Bovendien bieden SaaS-oplossingen flexibiliteit en schaalbaarheid, waardoor functioneel beheerders sneller kunnen inspelen op veranderende behoeften.

Datagedreven werken

In een SaaS-context wordt datagedreven werken steeds belangrijker. Functioneel beheerders verzamelen en analyseren gegevens om processen te verbeteren en de prestaties van de SaaS-oplossing te verhogen. Dit helpt om problemen vroegtijdig te signaleren en de waarde van de oplossing voor de organisatie te maximaliseren.

TAP- en Sandbox-omgevingen

In SaaS-omgevingen ontbreekt vaak een volledige OTAP-straat. Het is daarom belangrijk om met de leverancier afspraken te maken over de verantwoordelijkheden per omgeving binnen een TAP-model. Een Sandbox-omgeving, een geïsoleerde testomgeving, kan worden ingezet voor configuratietests en integratie-experimenten zonder risico voor de productieomgeving.

VAARDIGHEDEN & COMPETENTIES

- De rol van de functioneel beheerder binnen een SaaS-omgeving vraagt om specifieke vaardigheden en competenties. Naast basiskwaliteiten, zoals analytisch vermogen en communicatieve vaardigheden, zijn er bepaalde gereedschappen en methoden die de functioneel beheerder ondersteunen in het vergroten van hun effectiviteit.

Analyseren van processen en problemen

Met de Pareto-analyse en VSM-procesanalyse kan de functioneel beheerder snel cruciale knelpunten identificeren. Deze gereedschappen helpen om processen met een hoge impact te detecteren en bieden strategische verbeteringsmogelijkheden die de robuustheid van de SaaS-omgeving vergroten.

Borgen van kennis en continuïteit

Het RACI-model is essentieel voor het vastleggen van rollen en verantwoordelijkheden, vooral bij complexe integraties met externe leveranciers. Dit model voorkomt misverstanden en zorgt voor heldere verwachtingen, wat onmisbaar is in de dynamische wereld van SaaS-beheer.

Communicatie en samenwerking

Gereedschappen zoals de belanghebbendenanalyse en affiniteitendiagrammen helpen bij het in kaart brengen van betrokkenen en hun belangen, en zijn cruciaal voor het borgen van servicelevels en het anticiperen op updates.

Risicobeheersing en compliance

Kennis van risicobeheersing is essentieel om de continuïteit van bedrijfsprocessen te waarborgen. Methoden zoals Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) stellen de functioneel beheerder in staat om potentiële problemen vroegtijdig te identificeren en beheersen, terwijl ook naleving van wet- en regelgeving, zoals de AVG, gewaarborgd blijft.

Leiderschap en regierol

Binnen een SaaS-omgeving is het cruciaal dat de functioneel beheerder richting geeft aan projecten en besluitvorming. Gereedschappen zoals implementatieplannen helpen bij het schetsen van duidelijke stappen en doelstellingen, waardoor het team en de stakeholders een helder beeld hebben van het proces en de verwachtingen.

Datagedreven besluitvorming

Steeds meer besluiten worden genomen op basis van data in plaats van aannames. De functioneel beheerder verzamelt en analyseert gebruiksgegevens om processen te optimaliseren en prestaties te verhogen. Zo kan de beheerder datagedreven aanbevelingen doen die bijdragen aan een efficiënter gebruik van de SaaS-oplossing.

Effectieve acceptatieprocessen beheren

In een SaaS-omgeving is het essentieel dat de functioneel beheerder een gestroomlijnd acceptatieproces hanteert. Het gebruik van tools zoals een acceptatiecriteria-matrix en feedbackrondes zorgt ervoor dat nieuwe functionaliteiten voldoen aan de eisen van de gebruikersorganisatie, wat leidt tot een vlotte acceptatie en adoptie.

Verzamelen en analyseren van gebruikersfeedback

In een SaaS-omgeving is het essentieel dat de functioneel beheerder een gestroomlijnd acceptatieproces hanteert. Het gebruik van tools zoals een acceptatiecriteria-matrix en feedbackrondes zorgt ervoor dat nieuwe functionaliteiten voldoen aan de eisen van de gebruikersorganisatie, wat leidt tot een vlotte acceptatie en adoptie.

Optimalisatie van werkprocessen door Lean-principes

Door het toepassen van Lean-technieken kan de functioneel beheerder werkprocessen analyseren en verbeteringen doorvoeren. Tools zoals de 5S-methode en Kaizen ondersteunen de beheerder in het elimineren van verspilling en het verhogen van efficiëntie binnen de SaaS-omgeving.

Opstellen van een roadmap voor SaaS-ontwikkelingen

Het is belangrijk dat de functioneel beheerder een duidelijke roadmap opstelt voor toekomstige SaaS-ontwikkelingen. Een roadmap creëert een gedeelde visie en helpt om prioriteiten af te stemmen met stakeholders, waardoor iedereen inzicht krijgt in de verwachte evolutie van de SaaS-oplossing.

Deze methoden uit de gereedschapskist helpen functioneel beheerders om effectief te opereren in complexe SaaS-omgevingen en hun rol als regisseur en procesbewaker te vervullen.



 **FUNCTIONEEL
BEHEER IN SAAS**

TOEKOMST PERSPECTIEF

- De toekomst van SaaS brengt aanzienlijke veranderingen en uitdagingen met zich mee voor de functioneel beheerder. Drie belangrijke trends zullen deze rol waarschijnlijk sterk beïnvloeden en een strategische aanpak zal essentieel zijn om effectief om te gaan met deze nieuwe eisen.

Automatisering van SaaS-beheer

De opkomst van AI- en automatiseringstools, zoals Robotic Process Automation (RPA) en intelligente workflows, stelt SaaS-leveranciers en gebruikers in staat om standaard beheerprocessen te automatiseren. Denk hierbij aan automatische updates, incident- en probleemanalyse, en zelfs aan geautomatiseerde aanpassingen op basis van gebruiksdata.



Voor de functioneel beheerder betekent dit dat de focus zal verschuiven van routinematig beheer naar strategisch procesbeheer. Ze zullen steeds vaker toezien op de effectiviteit van deze automatiseringen en ervoor zorgen dat automatisering geen ongewenste verstoringen veroorzaakt. Een rol waarin controle op de algoritmes en inzicht in AI-modellen essentieel wordt, zodat men kan inschatten hoe veranderingen de bedrijfsprocessen beïnvloeden.

Daarnaast zal de functioneel beheerder als ‘regisseur’ een sleutelrol spelen in het evalueren van de waarde van nieuwe automatiseringen. Het gebruik van gereedschappen zoals een Pareto-analyse kan helpen om te bepalen welke processen het meest geschikt zijn voor automatisering, zodat waardevolle tijd wordt bespaard zonder in te leveren op kwaliteit.

Verregaande integraties en API-beheer

SaaS-oplossingen worden steeds vaker geïntegreerd in grotere technologische ecosystemen, die bestaan uit meerdere cloudtoepassingen en traditionele on-premise systemen. Deze hybride omgeving vraagt om effectieve en veilige datastromen tussen systemen en een goed beheer van API-koppelingen, waardoor de rol van de functioneel beheerder complexer wordt.

De functioneel beheerder zal steeds vaker moeten optreden als specialist in datastromen en integraties, waarbij ze een brug vormen tussen de businessbehoeften en de technische vereisten. Gereedschappen zoals FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) zijn essentieel om integratierisico's vroegtijdig te identificeren en om kritieke fouten in de datastromen te voorkomen. Door risico's proactief te signaleren, kan de functioneel beheerder onverwachte

kosten en stilstand van systemen minimaliseren.

Verder vereist het beheer van deze integraties een uitgebreid begrip van API-beheer en de technische randvoorwaarden van een goed werkende integratie. Het opstellen van een gedegen implementatieplan, zoals beschreven in Het handboek voor de functioneel beheerder, helpt functioneel beheerders bij een stapsgewijze en gecontroleerde uitrol van nieuwe koppelingen. Zo worden nieuwe verbindingen naadloos geïntegreerd zonder verstoring van de bestaande infrastructuur. Usergroups en overleg met leveranciers over hun API-ontwikkelingen helpen functioneel beheerders bovendien om invloed uit te oefenen op roadmap-beslissingen.

Verhoogde aandacht voor data-ethiek en privacy

Met de groeiende rol van data binnen SaaS-oplossingen neemt de verantwoordelijkheid van functioneel beheerders op het gebied van data-ethiek en privacy verder toe. Wetgevingen zoals de AVG stellen strikte eisen aan de bescherming en het beheer van persoonsgegevens, en het niet naleven van deze voorschriften kan leiden tot aanzienlijke financiële en reputatieschade voor organisaties.

De functioneel beheerder zal actief betrokken moeten zijn bij het bewaken van datastromen en het waarborgen dat de SaaS-oplossingen voldoen aan de geldende privacyregels. Hiervoor kunnen gereedschappen zoals de Borgingspiramide ingezet worden, die helpt om data-ethische principes systematisch te verankeren in het SaaS-beheerproces. Deze methodiek maakt het mogelijk om van basisregels door te groeien naar robuuste, ethisch verantwoorde processen.

Bovendien groeit de behoefte aan transparantie over het gebruik van data door SaaS-leveranciers. Functioneel beheerders kunnen hierin een sleutelrol spelen door gebruikers van duidelijke informatie te voorzien en door interne audits op dataverwerkingen uit te voeren. Rapportages en regelmatige controles zorgen ervoor dat mogelijke privacyrisico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt. Met de voortdurende toename van data in de cloud is het van groot belang dat functioneel beheerders op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van data-ethiek en de impact hiervan op de gebruikersorganisatie.



PAK JE
SLEUTELROL!

\\ KANSEN & UITDAGINGEN

- \\ SaaS brengt zowel uitdagingen als kansen voor functioneel beheerders. Gebrekkige communicatie en onduidelijke opdrachtomschrijvingen kunnen obstakels vormen, maar de sleutel tot succes ligt in sterke samenwerking. De functioneel beheerder vervult hierbij een cruciale rol als schakel tussen organisatie en leverancier. Door deze samenwerking te versterken, kan de SaaS-oplossing optimaal bijdragen aan de organisatiedoelen.

Kortom, functioneel beheerders hebben een uitdagende en waardevolle toekomst in het SaaS-tijdperk. Een solide relatie met de leverancier is essentieel, omdat het succes van de organisatie en dat van de leverancier nauw verbonden zijn.

\\ HÉT HANDBOEK!

In deze Redpaper® heb je een aantal gereedschappen voorbij zien komen, zoals de Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), de RACI-matrix, de Borgingspiramide en het 3x3-waardemodel. Deze gereedschappen worden uitgebreid behandeld in Het handboek voor de functioneel beheerder en komen diepgaand aan bod tijdens de vakopleiding functioneel beheer. Deze opleiding biedt een solide basis voor iedere functioneel beheerder.

De gereedschappen fungeren als een onmisbare gereedschapskist: elk instrument heeft een specifieke toepassing om processen soepel en zonder verstoringen te laten verlopen. Ze bieden functioneel beheerders concrete handvatten om risico's vroegtijdig te signaleren, verantwoordelijkheden helder vast te leggen en kennis effectief te borgen binnen de organisatie. Als functioneel beheerder krijg je met deze gereedschappen inzicht in de complexe informatievoorziening en een proactieve aanpak binnen jouw organisatie.

Functioneel beheerders krijgen hiermee vaardigheden om processen te ondersteunen, risico's te beheersen en informatievoorziening te borgen.



✖ **DANIEL E. BROUWER**

Daniël E. Brouwer is dé autoriteit op het gebied van functioneel beheer. Hij is auteur van onder andere de boeken Hét handboek voor de functioneel beheerder, De functioneel beheer bundel (2023 & 2024), Het Robuuste Team, Pragmatisch procesmanagement en het kinderboek Ton de Technotovenaar. Hij heeft 25 jaar ervaring in het vak, is oprichter van adviesbureau IMNEO en opleidingsinstituut VFB® Academy. Daarnaast schrijft hij artikelen, geeft lezingen om zijn kennis te verspreiden en is hij de bedenker van de Vakopleiding Functioneel Beheer (VFB®).



✖ Heb je vragen of wil je advies? Wil je direct meer weten over onze opleidingen of je verder oriënteren? Kijk dan op onze website www.vfb.academy en neem contact met ons op.

✖ **SAMEN
MAKEN WIJ
FUNCTIONEEL
BEHEER BETER!**

\ ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de VFB® Academy.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VFB® Academy. VFB® Academy heeft alles in het werk gesteld om het eventuele auteursrecht van derden te respecteren. Mochten zij daarin naar uw mening onvoldoende zijn geslaagd, dan kunt u zich tot de VFB® Academy wenden. VFB® Academy aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van dit document. VFB® en Redpaper® zijn geregistreerde merken van VFB® Group.



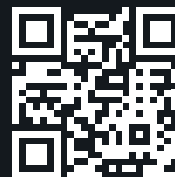
✓ VFB® Academy is hét kennis- en opleidingsinstituut voor functioneel beheer.

Sinds 2016 zetten wij ons in voor de verbetering van functioneel beheer. We doen dit vanuit bevologenheid voor het vak. Al onze opleidingen hebben een unieke combinatie van theorie en praktijk. Onze opleidingen worden uitsluitend verzorgd door professionals.

✓ **Contact**

Roggestraat 111
7311 CC Apeldoorn

+31(0)55 203 22 86
info@vfb.academy



WWW.VFB.ACADEMY