



Kracht van verandering!

Van ad hoc naar proactief

Onze 5 tips!





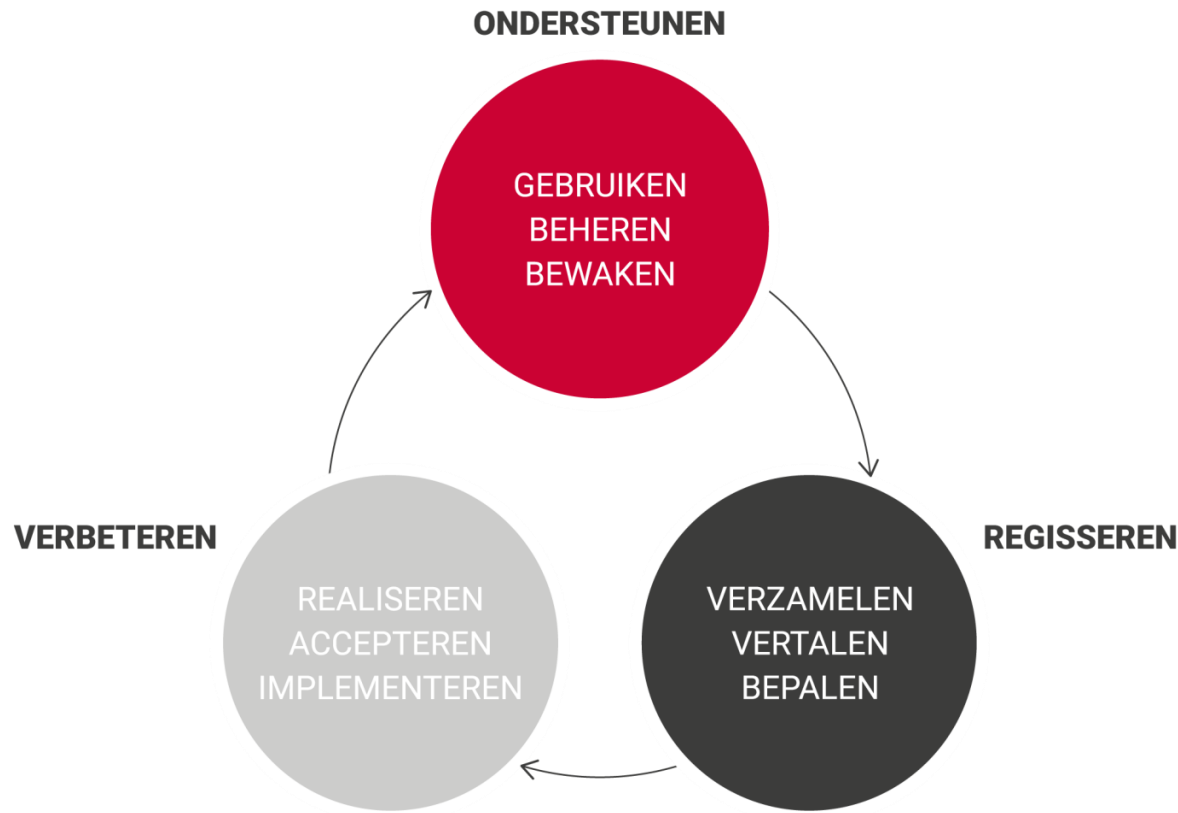


TIP **1** Pak je rol!



Wat is jouw rol dan ook al weer?






Een functioneel beheerder moet ervoor zorgen dat de informatievoorziening effectief en efficiënt kan worden gebruikt en, indien nodig, wordt veranderd en verbeterd!

DE ROL VAN DE FUNCTIONEEL BEHEERDER





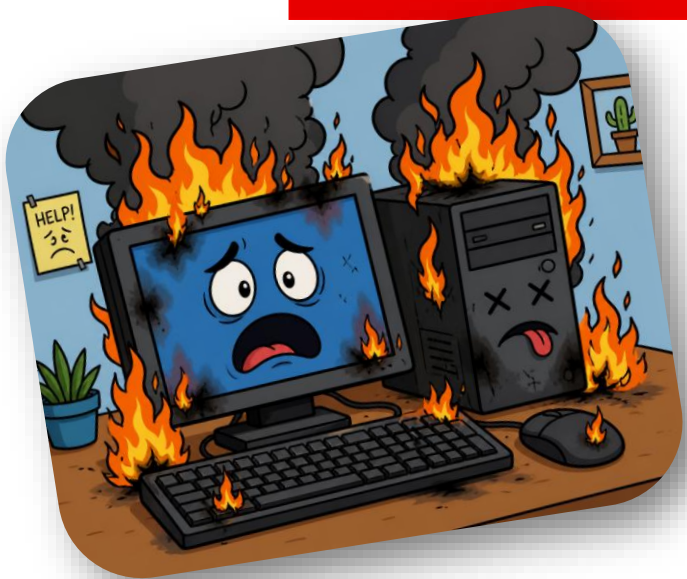
Je bent dus geen brandweerman of vrouw!

Tip 1 - Pak je rol!



TIP **1** Pak je rol!

Voel jij je wel eens een
“brandjesblusser”?



TIP **1** Pak je rol!

- Kerngebruiker
- Nee / later
- Verwachtingsmanagement
- Stuur op vraagbundeling en prioritering



TIP

2

Zorg dat je een goed proces hebt

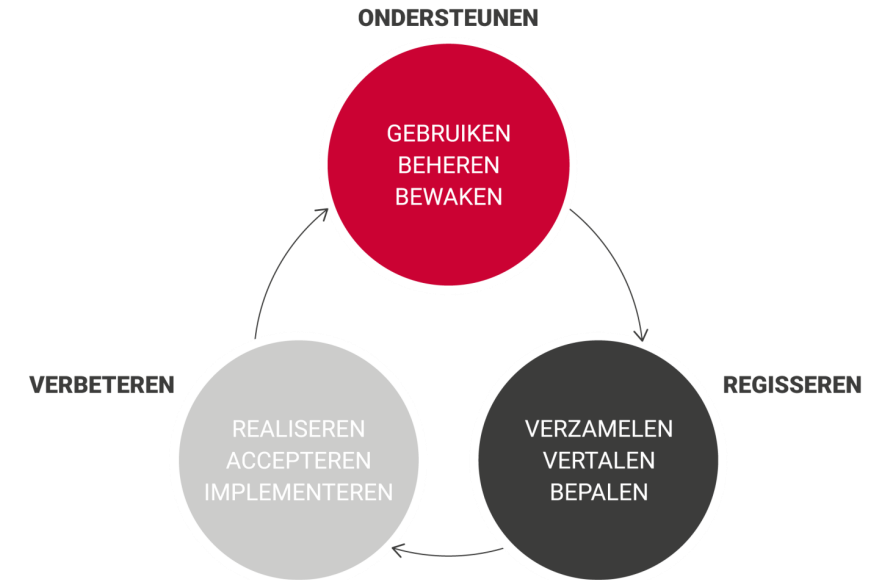


TIP **2** Zorg dat je een goed proces hebt

**Wat als je geen
proces hebt?**

TIP **2** Zorg dat je een goed proces hebt

- Ontwerp **SAMEN** een intake- en afhandelproces
- Maak onderscheid tussen:
 - Gebruiksvragen (support) **SLA**
 - Incidenten (verstoring) **SLA**
 - Wijzigingen (change) **inspanningen x opbrengsten**
- Gebruik data (tickets) om patronen zichtbaar te maken



TIP **2** Zorg dat je een goed proces hebt

Kan jij jullie
beheerproces
uitleggen in 3
minuten?





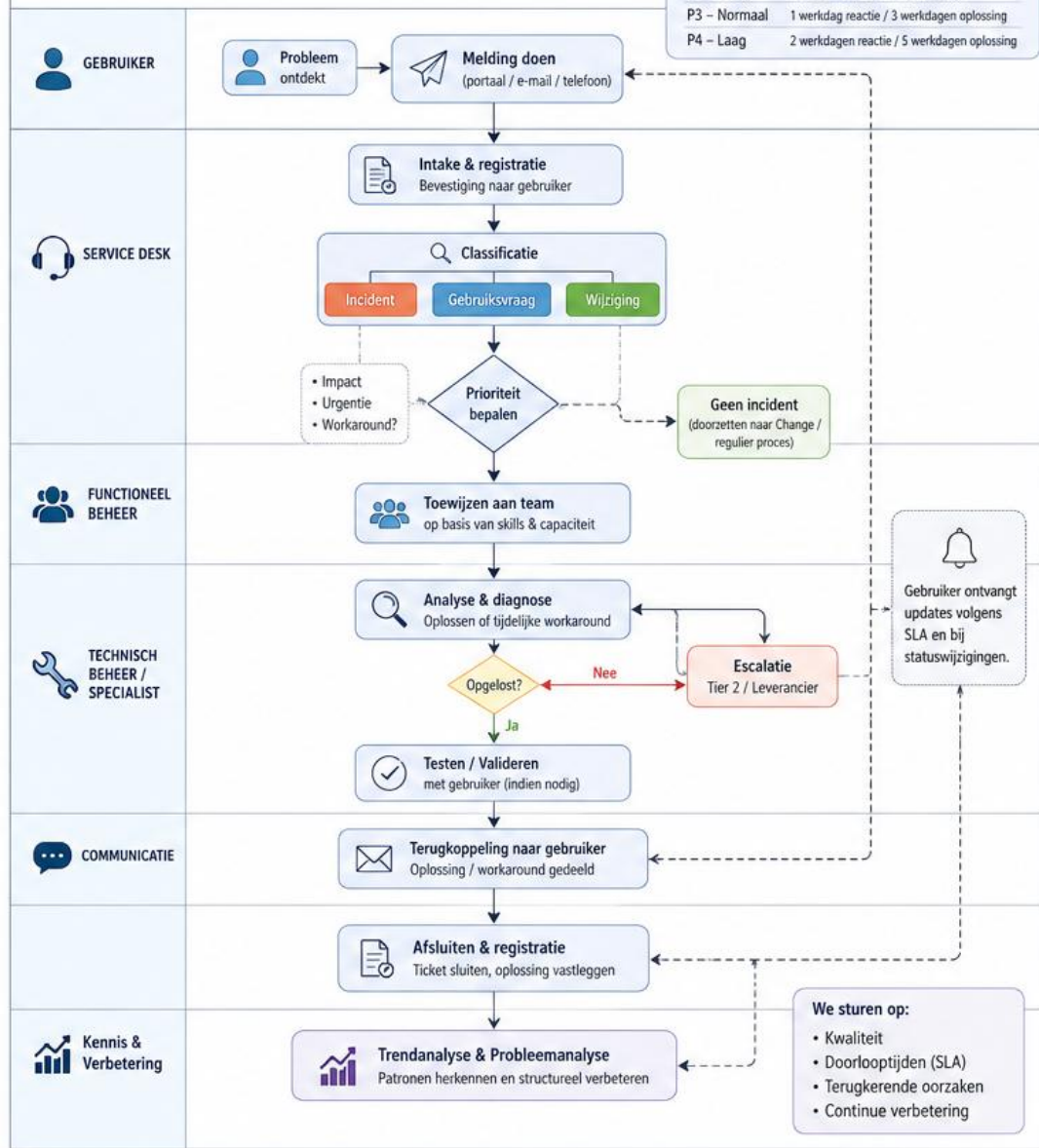
INCIDENTPROCES – VOOR INTERNE MEDEWERKERS

Wie doet wat, wanneer en hoe?

Type werk: ■ Incident (verstoring) ■ Gebruiksvraag (support) ■ Wijziging (change)

SLA richtlijnen (voorbeeld)

P1 – Kritiek	1 uur reactie / 4 uur oplossing
P2 – Hoog	4 uur reactie / 1 werkdag oplossing
P3 – Normaal	1 werkdag reactie / 3 werkdagen oplossing
P4 – Laag	2 werkdagen reactie / 5 werkdagen oplossing



INCIDENTPROCES – VOOR EINDGEBRUIKERS

Wat gebeurt er met mijn melding?

1 Probleem ontdekt



Je loopt tegen een probleem aan in de applicatie of dienstverlening.

2 Melding doen



Je ontvangt altijd een bevestiging van je melding.

3 Beoordeling & prioriteit



We beoordelen je melding en bepalen de prioriteit op basis van impact en urgentie.

4 Update ontvangen



Je ontvangt updates over de status en wat we doen om het op te lossen.

Volgens onze SLA krijg je regelmatig terugkoppeling.

5 Oplossing of workaround



We lossen het probleem op of bieden een tijdelijke workaround.

6 Controle: werkt het weer?



We vragen je om te bevestigen of het probleem is opgelost.

Jouw feedback helpt ons om te verbeteren!



Je melding verdwijnt niet in een zwart gat.
We communiceren, lossen op en leren ervan.



TIP

3

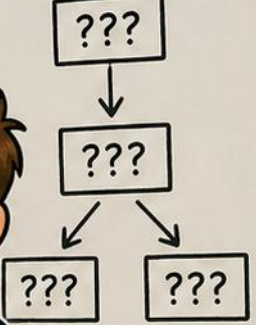
Sluit “de business” op
tijd aan!



Ze snappen het niet, doe het zelf wel!

FUNCTIONEEL BEHEERDER

SYSTEMEEM PROBLEEM



KOFFIE = BRANDSTOF

- PLAN:
- ANALYSEREN
 - TESTEN
 - OPlossen
 - VERBETEREN
 - GEREED!

NIEMAND DOET HET ZO GOED ALS JIJ!

OPLOSSINGEN WAAR ANDEREN NIET AAN KOMEN!

Wie van jullie denkt dit wel eens?

TIP **3** Sluit “de business” op tijd aan!

- Als ze het niet snappen heb je zelf juist werk te doen: betrekken!



PROJECTEN



WIJZIGINGEN



PROBLEMEN

Als ze het niet snappen heb je zelf juist werk te doen:

BETREKKEN!



BETREKKEN = SAMEN SUCCESVOL!

- ✓ Minder misverstanden
- ✓ Minder vragen achteraf
- ✓ Meer draagvlak
- ✓ Betere oplossingen
- ✓ Iedereen weet wat er speelt

1. WERK MET KERNGEBRUIKERS VOOR DE EERSTE VRAGEN

- ✓ Vroege betrokkenheid
- ✓ Eerste vragen hier stellen
- ✓ Zij denken mee en delen door

Samen slimmer!

2. STEM VERWACHTINGEN AF: WAT IS SPOED, WAT NIET

- ✓ Maak duidelijke afspraken
- ✓ Wat kan wachten?
- ✓ Wat heeft prioriteit?

 SPOED	 NIET SPOED
------------------	-----------------------

Duidelijk voor iedereen!

3. COMMUNICEER OVER WIJZIGINGEN, OP EEN MANIER DIE BIJ DE ONTVANGER PAST.

- ✓ Ken je doelgroep
- ✓ Kies de juiste vorm (tekst, beeld, video, kort, lang)
- ✓ Herhaal en check begrip

Zo komt de boodschap binnen!

JOUW ROL ALS FUNCTIONEEL BEHEERDER:
VERBINDEN • UITLEGGEN • SAMENWERKEN • WAARDE TOEVOEGEN

♥ Betrekken is geen extra werk, het bespaart werk en maakt het beter!

TIP **4** Werk met prioriteiten

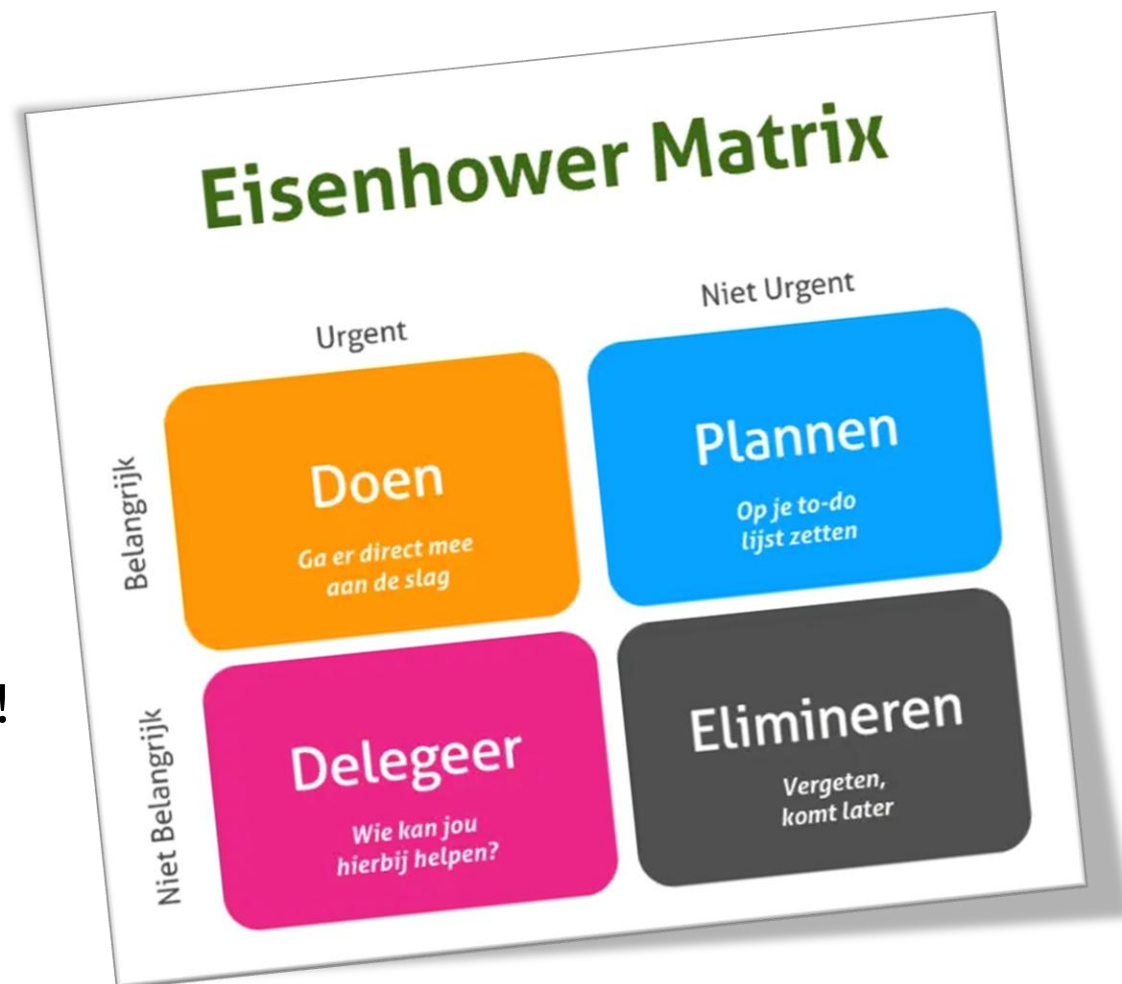
TIP **4** Werk met prioriteiten

Hoe worden binnen
jouw organisatie
incidenten
geprioriteerd?



TIP 4 Werk met prioriteiten

- Werk met prioriteiten:
 - Kan je doorwerken? Is er een work around?
 - Hoeveel mensen hebben er last van?
 - Heeft het impact op klanten?
 - Dit kan je ook verwerken in je ticketsysteem!
 - ...
- Gebruik backlog / planning i.p.v. “wie het hardst roept”
- Communiceer over wat je SLA is en hoe je prioriteert.



Zo word je écht proactief

TIP

5

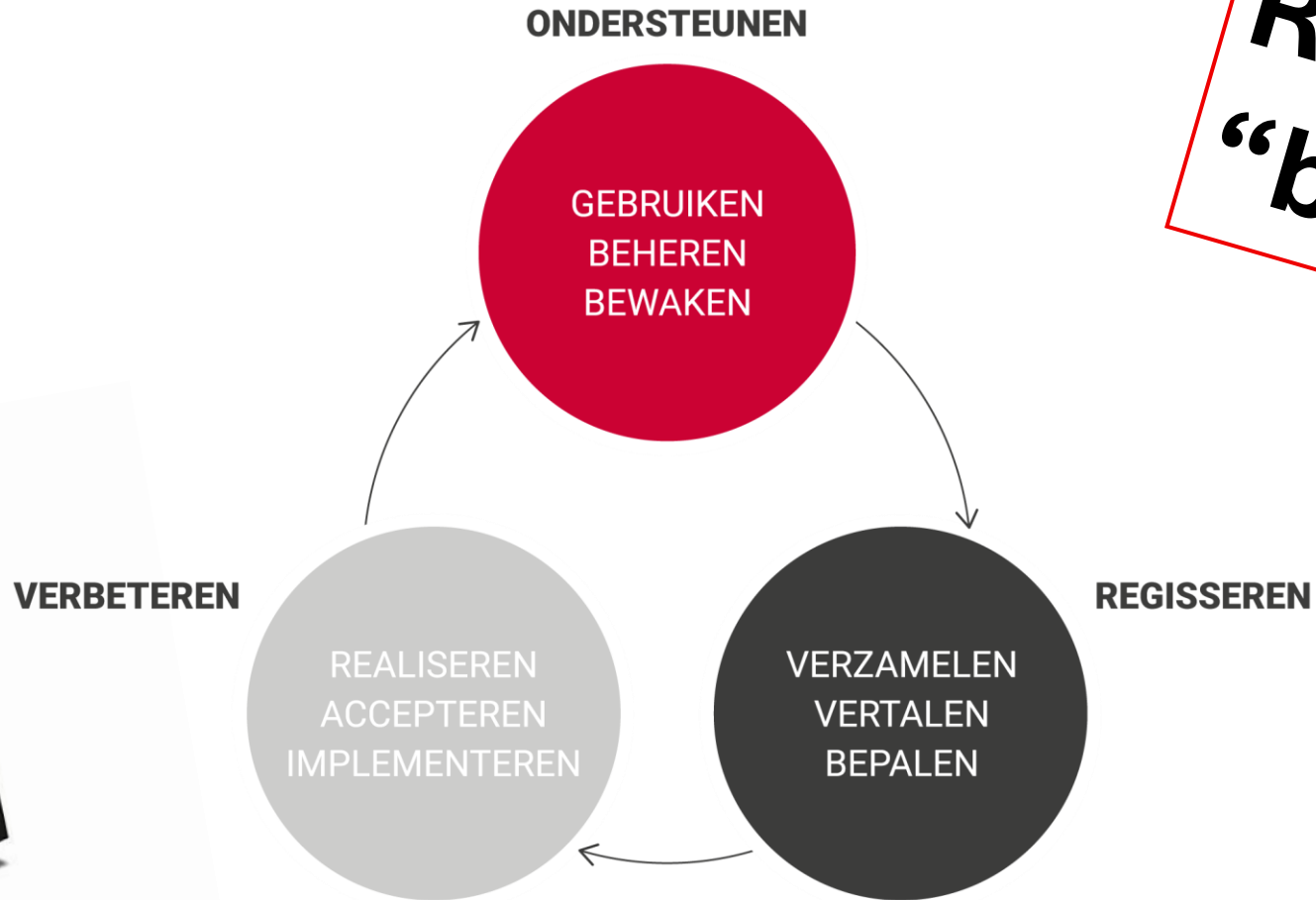
Voorkomen in plaats
van oplossen!



Zo word je écht proactief

TIP **5** Voorkomen in plaats van oplossen!

**Richt alle
“bollen” in!**



Onze 5 tips!

1. Pak je rol!
2. Zorg voor een goed proces.
3. Sluit 'de business' op tijd aan.
4. Werk met prioriteiten.
5. Voorkomen in plaats van oplossen!

VAN BRANDJES BLUSSSEN NAAR VERBETEREN



- ✗ Alle tijd gaat op aan problemen
- ✗ Reactief en gestrest
- ✗ Geen tijd voor verbetering
- ✗ Gebruikers zijn ontevreden



- ✓ Tijd voor analyse en verbetering
- ✓ Proactief en met overzicht
- ✓ Slimme oplossingen die blijvend werken
- ✓ Tevreden gebruikers en meerwaarde

MEER
RUST, IMPACT
EN PLEZIER
IN JE WERK!
★

