HÉT FUNCTIONEEL BEHEER KENNISFESTIVAL

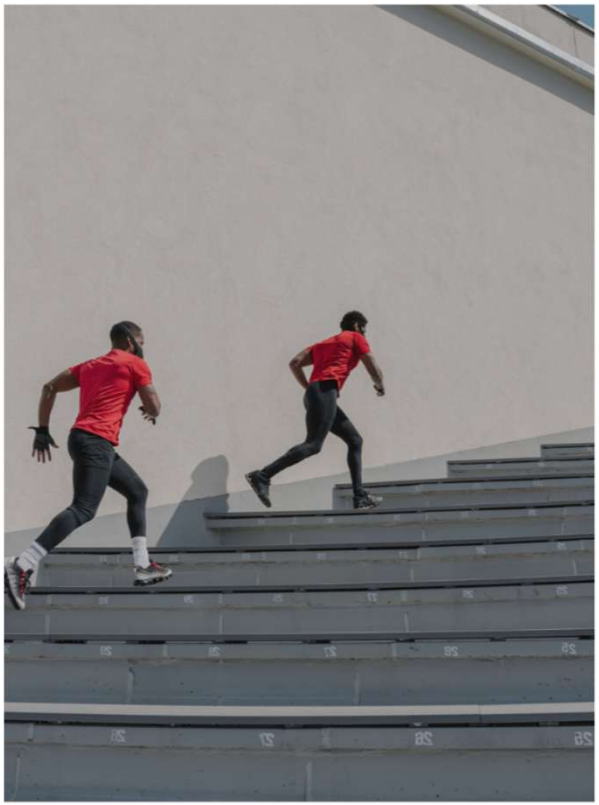
Functioneel beheer: de geheime kracht achter het verandervermogen van je organisatie

Otto van den Hoven & Remco Wilders

Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Wie zijn wij?

Otto van den Hoven

- Functioneel Beheer expert bij Cerios | Valori (sinds 2012)
  - Verantwoordelijk voor de Functioneel Beheer propositie(s) van Cerios | Valori
  - Opdrachtnemer voor opzet/realisatie verandertrajecten naar volwassen(er) FB
  - Sparringpartner voor volwassen(er) Functioneel Beheer

- Cerios | Valori : Quality Assurance & Testing
  - Alle kwaliteitsmaatregelen om software goed, snel en veilig te ontwikkelen, te onderhouden en te gebruiken

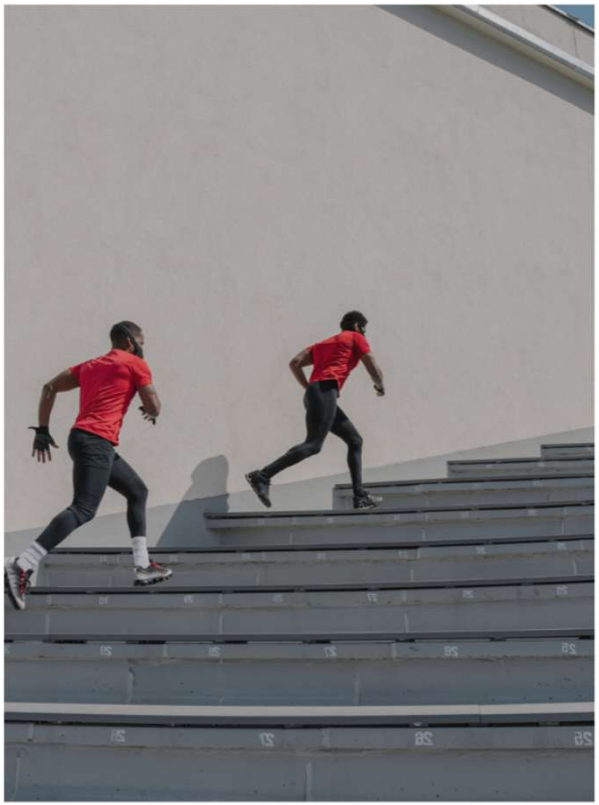
Remco Wilders

- Managing Consultant FB en IM bij Cerios | Valori
  - Functioneel beheer sinds 2003
  - Beheer consultant bij Valori sinds 2007
  - Product ontwikkelaar
  - Trainer/docent BiSL
  - Trainer/docent Vakopleiding Functioneel Beheer

Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Definitie van Verandervermogen

Verandervermogen gaat over de **omvang** van de veranderingen die je als organisatie aan kunt en het **tempo** en de **kwaliteit** waarmee je dat kunt doen

Stelling

Stelling:

Ik zie FB als een *kritieke succesfactor* voor het verandervermogen van een organisatie

- Groen : Ja, het is echt een kritieke succesfactor
- Geel : Het draagt wel bij aan het verandervermogen, maar het is niet kritiek
- Rood : Nee, FB draagt niet/nauwelijks bij aan het verandervermogen

Stelling

Stelling:

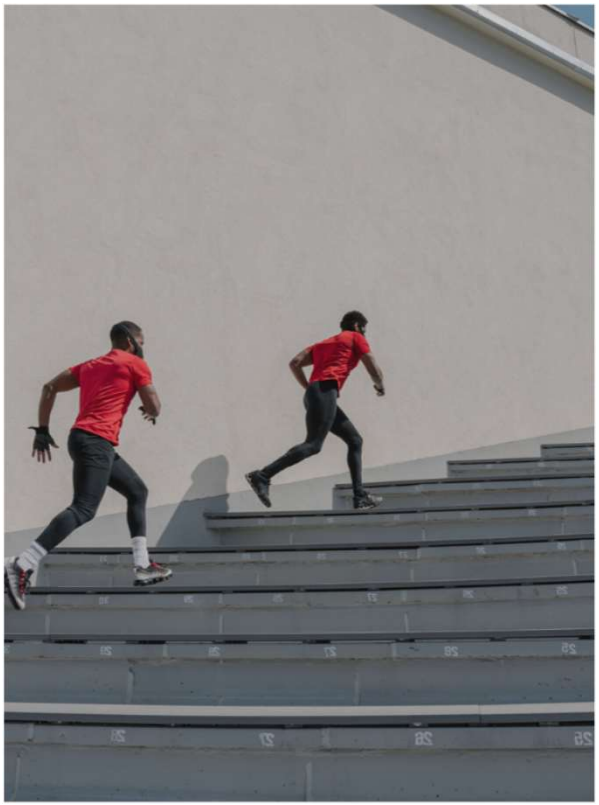
Mijn organisatie ziet functioneel beheer als een *kritieke* succesfactor voor haar verandervermogen

- Groen : Eens
- Geel : Dat komt niet ter sprake
- Rood : Oneens

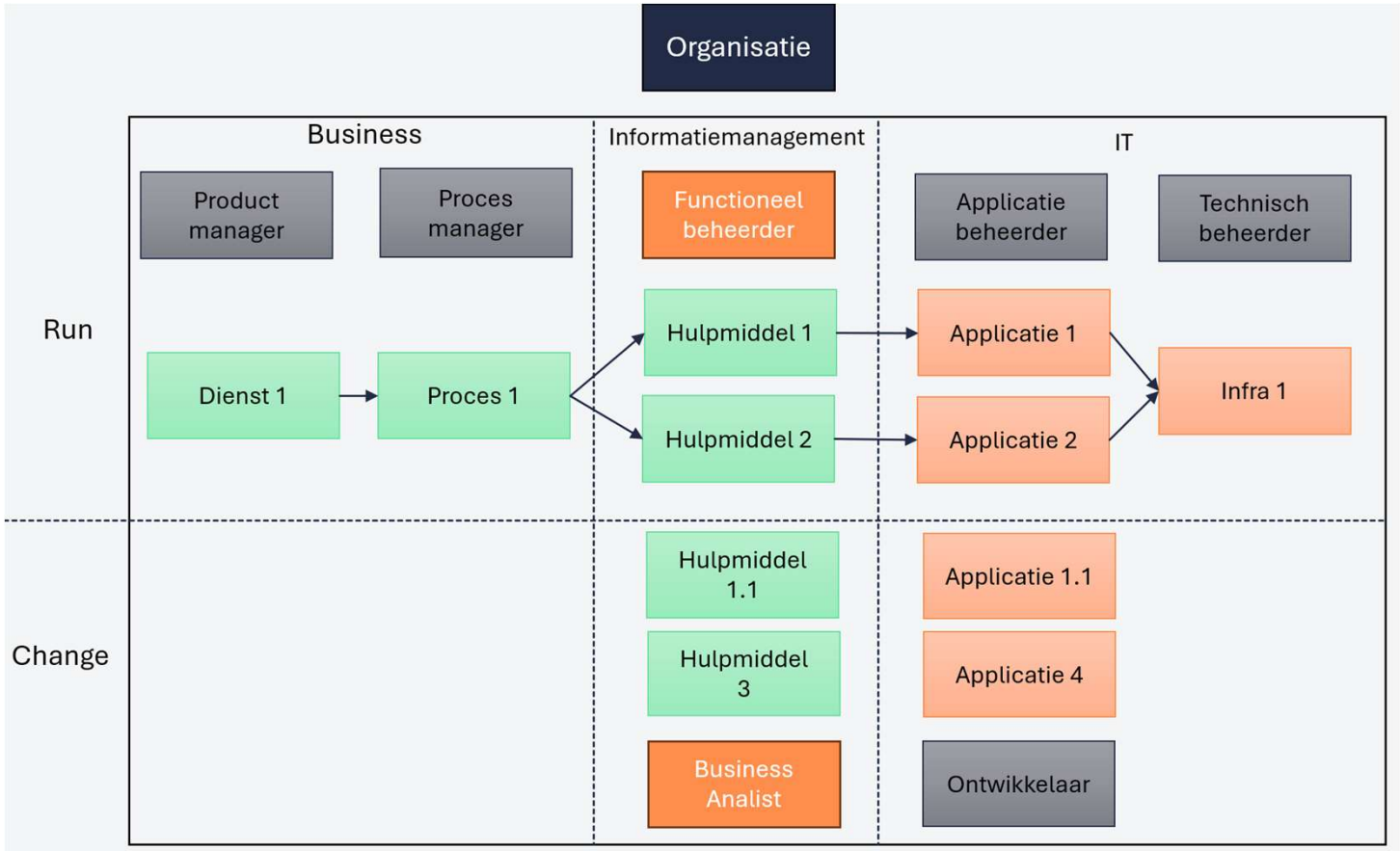
Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Focus en speelveld van Functioneel Beheer

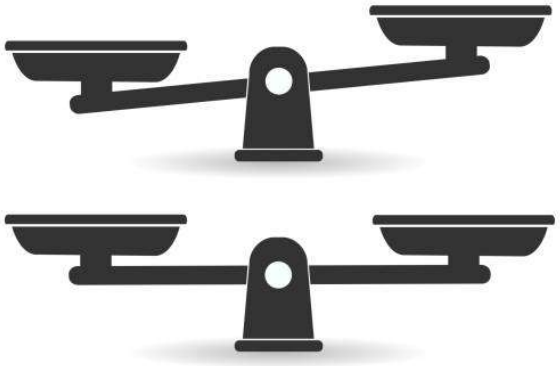


FB beheert namens/voor de business de digitale hulpmiddelen.
FB stelt zo de organisatie en de eindgebruikers in staat om effectief en efficiënt hun taken uit te voeren

Functioneel Beheer : verzekeringspremie of katalysator?

Wat is het rendement van Functioneel Beheer

BEHOUD VAN WAARDE	ADDITIONELE WAARDE
Continuïteit bedrijfsproces	Sneller/ Beter vernieuwen Productiever bedrijfsproces
Verzekeringspremie	Katalysator



Wat is Resultaatgericht Functioneel Beheer?

Om op de waarde van FB te kunnen sturen hebben we 6 resultaatgebieden gedefinieerd

Van inspanning naar Resultaatgericht Functioneel Beheer

Primaire resultaatgebieden

- Zelfredzame eindgebruikers
- Passende functionaliteiten
- Verandervermogen

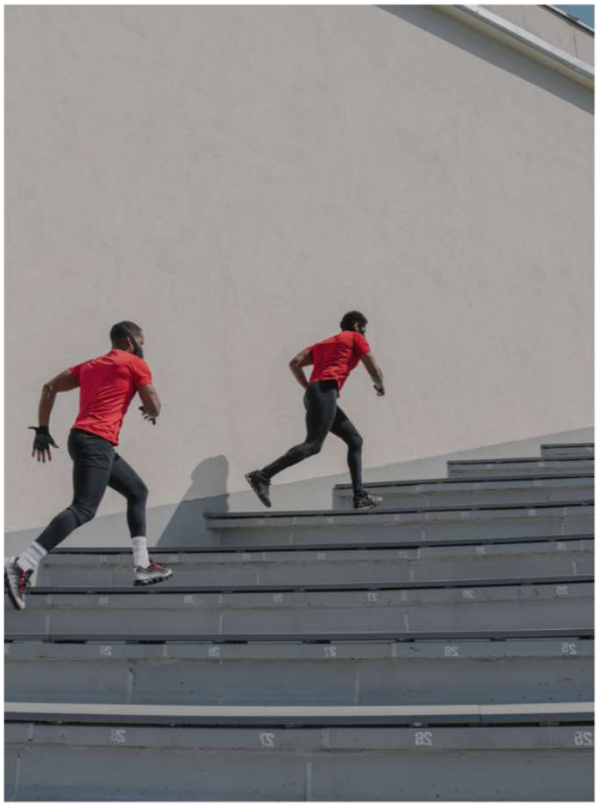
Ondersteunende resultaatgebieden

- Voorspelbare ondersteuning aan tevreden eindgebruikers
- Grip op dienstverlening IT-leveranciers
- Kwaliteit en acceptatie van nieuwe en gewijzigde functionaliteiten

Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Waarom verandervermogen als resultaatgebied

- Zonder verandervermogen, geen verandering
- Verandering is constant
- Verandering is altijd resultaatgericht

Verandervermogen en de bijdrage van FB

Verandervermogen gaat over de **omvang** van de veranderingen die je als organisatie aan kunt en het **tempo** en de **kwaliteit** waarmee je dat kunt doen

Welke bijdrage levert FB aan verandervermogen?

FB **stelt** eindgebruikers en de businesseigenaar **in staat** om **snel en efficiënt** hun functionaliteiten aan te (laten) passen aan **nieuwe en gewijzigde eisen/verwachtingen** voor een **succesvolle dienstverlening**

Wat doet FB om bij te dragen aan verandervermogen?

Realiseren van een efficiënt en effectief traject van wens naar ingebruikname en inbeheername

Helpen opstellen en borgen van requirements

Identificeren / beoordelen oplossingsrichtingen vanuit bestaande / nieuwe eisen en wensen

Zorgdragen voor efficiënte realisatieplannen

Zorgen voor goed onderhouden hulpmiddelen

Snel kunnen (laten) testen en accepteren voor/door eindgebruikers

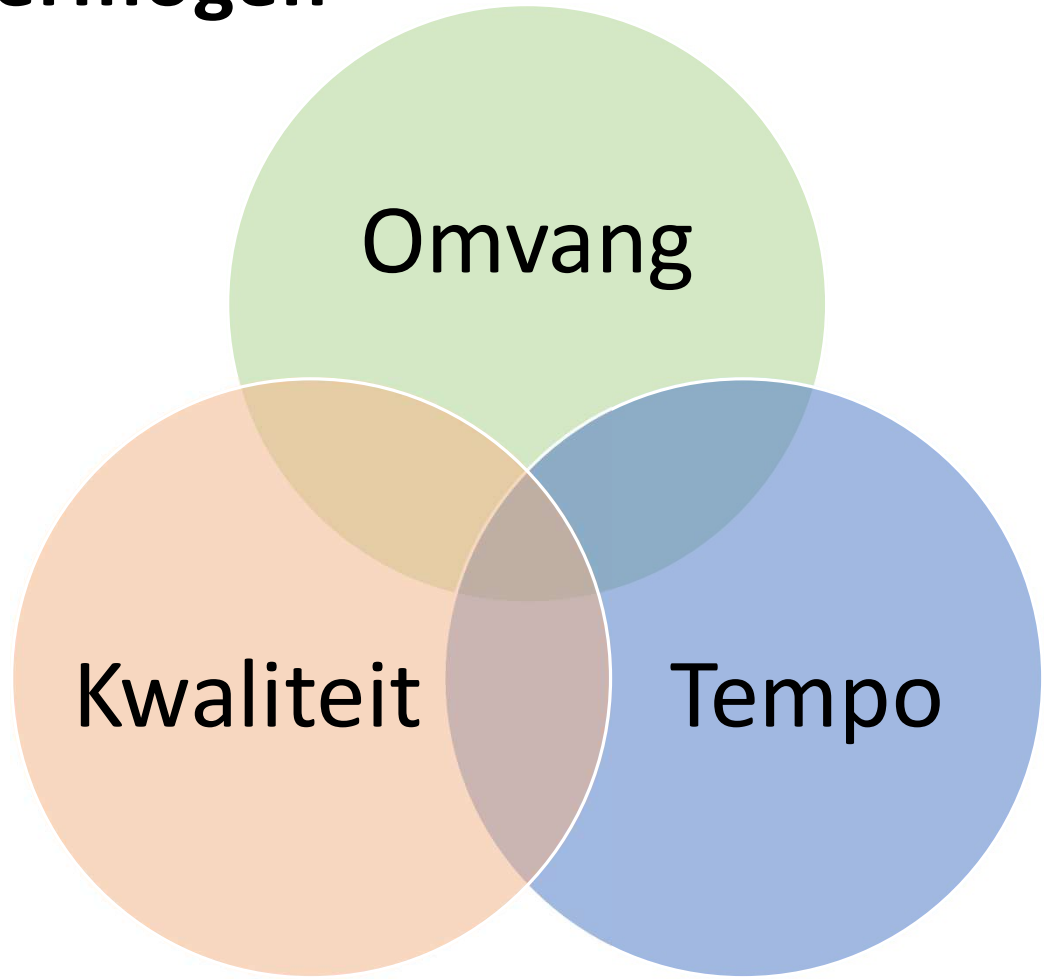
Efficiënte en effectieve implementatie inclusief adoptie

Introductie van hulpmiddelen waarmee eindgebruikers ad-hoc functionaliteiten realiseren

Wat doet FB hiervoor?

- Realiseren van een efficiënt en effectief traject van wens naar ingebruikname en inbeheername
- Helpen opstellen en borgen van requirements
- Identificeren en beoordelen van alternatieve oplossingsrichtingen op basis van bestaande en/of nieuwe eisen en wensen
- Zorgdragen voor efficiënte realisatieplannen
- Zorgen voor goed onderhouden hulpmiddelen
- Snel kunnen (laten) testen en accepteren voor/door eindgebruikers
- Efficiënte en effectieve implementatie inclusief adoptie
- Gebruik en introductie van hulpmiddelen waarmee voor/door eindgebruikers zelfstandig ad-hoc functionaliteiten kunnen worden gerealiseerd

Verandervermogen



Wat is er nodig om met FB succesvol bij te dragen?

Je wil graag de bijdrage van FB aan het verandervermogen van je organisatie vergroten

Hoe doe je dat?

Je voert vast al activiteiten uit die we in de vorige slide hebben benoemd

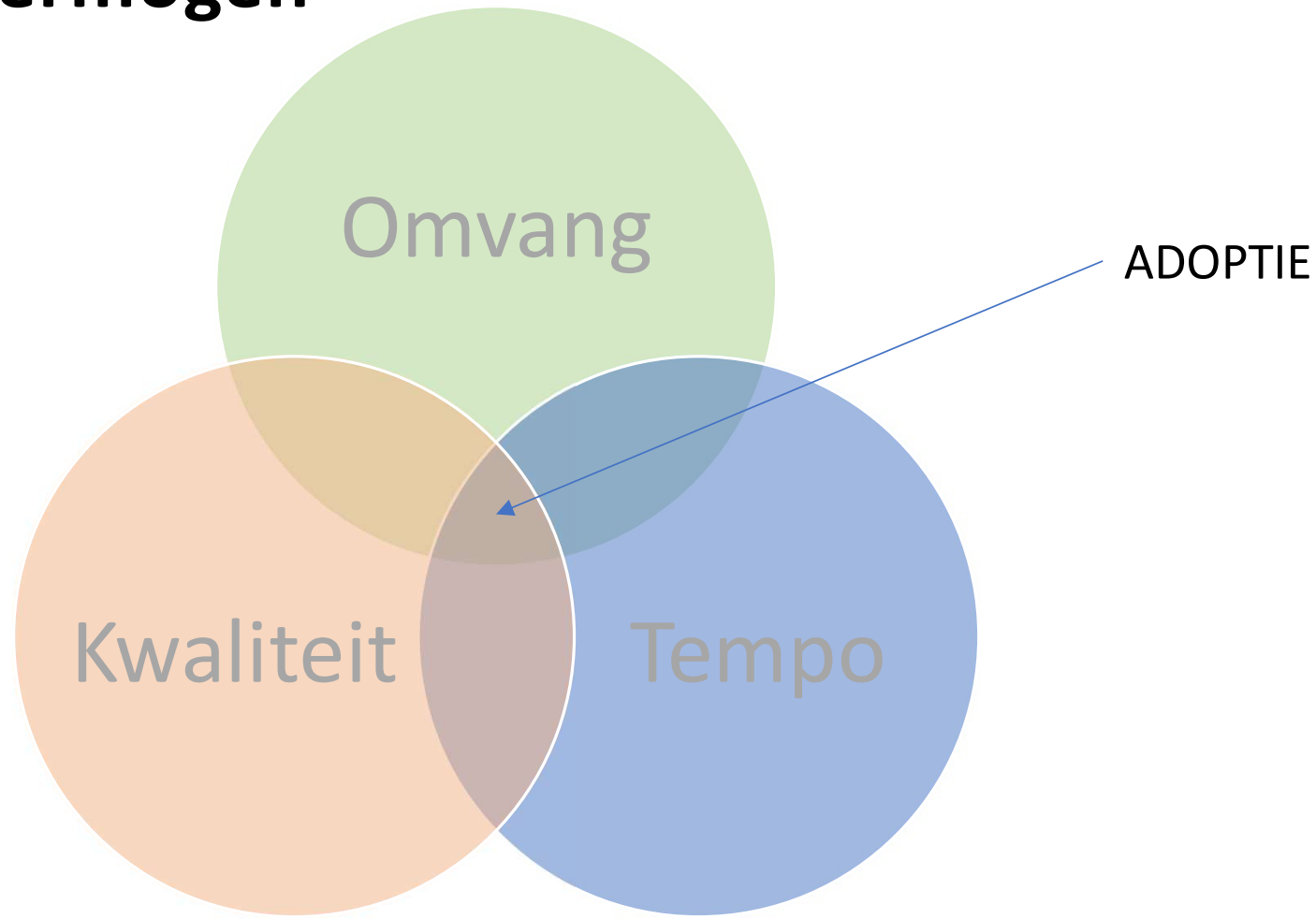
Wat is er nodig om echt succesvol te zijn?

6 succesfactoren : waarom een succesfactor, praktische tips voor toepassing en een stelling

De 6 succesfactoren voor de bijdrage van FB

De 6 succesfactoren voor de bijdrage van FB

Verandervermogen



6 Succesfactoren om meer bij te dragen

- Bewustwording & Mindset
- Planning & Prioritering
- Processen & Werkwijze
- Mandaat voor onderhoud en inbeheername
- Requirements & Testen
- Adoptie & Zelfredzaamheid

Succesfactor 1 : Bewustwording

Waarom	• Alle stakeholders moeten beseffen/begrijpen dat FB deels het verandervermogen van de organisatie bepaalt
	  • Business managers / proceseigenaren
	  • Projectleiders
	  • Het FB-team
	• Stakeholders moeten gaan sturen op het leveren van die bijdrage van FB

Hoe	• Maak een standaard presentatie over de bijdrage van FB aan het verandervermogen van de organisatie en hoe je dat als FB doet. • Maak deze presentatie standaard onderdeel van introductie-sessies (bijv afdelingen / projecten / managers) • Bespreek deze presentatie met je stakeholders • Rapporteer elk kwartaal over je bijdrage (en wat je niet hebt kunnen bijdragen)

Stelling

Meting :

Alle stakeholders in mijn organisatie begrijpen de bijdrage van FB aan het verandervermogen en handelen daarnaar

- Groen : 80% of meer
- Geel : tussen 40% en 80%
- Rood : 40% of minder

Succesfactor 2 : Planning en Prioritering

Waarom	• **Onvoldoende tijd (of prioriteit) heeft directe impact op de bijdrage die FB levert** • **Geen waan van alle dag, maar gepland werk** • **Transparantie** • **Goed afgestemde planningen en prioriteiten zorgen voor hoogste toegevoegde waarde** • **Maakt veranderingen inzichtelijk voor jou en je belanghebbenden.** • **Het geeft mensen ook de mogelijkheid om zich in te stellen op een toekomstige verandering**

Hoe	• **Maak afspraken over hoeveelheid tijd die FB aan vernieuwing besteedt** • **Maak een beheer (jaar)plan** • **Houdt rekening met business events (jaareinde, kwartaaleinde etc)** • **Houdt rekening met beschikbare capaciteit en impact aan businesskant** • **Bepaal prioriteit zoveel mogelijk op basis van objectieve indicatoren** • **Bepaal ook de emotionele impact op de belanghebbenden** • **Interviews/gesprekken met gebruikers** • **Leg je oor te luisteren** • **Introduceer een “light change-procedure” voor kleine wijzigingen** • **Reserveer in je planning standaard 10-20% van je capaciteit voor nazorg**

Stelling

Meting :

Ik moet vooral vaak ná implementatie uitleggen wat de toegevoegde waarde is van een wijziging

- Groen : 80% of meer
- Geel : tussen 40% en 80%
- Rood : 40% of minder

Meting :

Wij hebben bij FB (afgestemd met de Business) de juiste balans tussen Run en Change om optimaal bij te kunnen dragen aan verandervermogen

- Groen : ja
- Geel : kan beter, maar geen tekortkomingen met grote impact
- Rood : nee, we hebben veel te weinig tijd voor Change

Succesfactor 3 : Processen en werkwijze

Waarom	• **Een goed afgestemd proces (wat) en een bijpassende werkwijze (hoe) stellen je in staat om efficiënt en effectief gebruik te maken van de tijd die je aan vernieuwing kunt besteden** • **Passende standaard werkwijze verhoogt voorspelbaarheid (omvang, tempo, kwaliteit)** • **Standaard processen en werkwijzen verhogen vertrouwen**

Hoe	• **Veranderen bestaat vanuit FB gezien uit vijf processtappen**
	  • **Inventariseren, analyseren, prepareren, implementeren, adopteren**
	• **De werkwijze gaat over uitvoering van elke stap.**
	  • **Inventariseren: Eén bron van indienen/bijhouden**
	  • **Analyseren: impact en prioriteitsbepaling obv checklists**
	  • **Preparen: planning, regie en communicatie over voorbereiding**
	  • **Implementeren: Planning, communicatie, training en ondersteuning**
	  • **Adopteren: nazorg, tevredenheid meten, gebruik en effectiviteit meten**
	• **Adoptie FB: beheermogelijkheden, budget en capaciteit, Service afspraken met Leveranciers (SLA's)**
	• **Zorg standaard voor evaluatie van het hele proces (wat ging goed, wat kan beter) met alle betrokkenen**

Stelling

Meting :

Onze processen en werkwijze stellen ons in staat om optimaal bij te dragen aan het verandervermogen van de organisatie

- Groen : ja
- Geel : kan beter, maar geen tekortkomingen met grote impact
- Rood : nee, onvoldoende ingericht en/of onvoldoende gevolgd

Succesfactor 4 : Mandaat onderhoud en inbeheername

Waarom	• Onvoldoende goed onderhouden hulpmiddelen leveren meer ad-hoc werk op voor FB, maar vertragen ook vernieuwing. Functioneel beheer bewaakt de staat van onderhoud. • Idem als nieuwe / vernieuwde hulpmiddelen niet adequaat in beheer worden genomen • Bij het onderhouden en vernieuwen van hulpmiddelen en processen zijn meer partijen betrokken (belanghebbenden). Afspraken maken over mandaat en taakverdeling is daarom cruciaal

Hoe	• Geef FB een deel van de ontwikkelcapaciteit i.o.m. product-owner
	• Alle belanghebbenden hebben een rol in alle processtappen
	  • Welke rollen zijn betrokken (FB, key-users, proces-, & applicatie eigenaren)
	  • Maak inzichtelijk wie welke rol heeft (bv met een RACI matrix)
	  • De rol bepaalt de taak, de taak wordt vervuld met een werkwijze, de werkwijze bepaalt het resultaat
	  • In afstemming met de juiste belanghebbenden, beslissingen nemen over onderhoud en inbeheername
	• Mandaat beschrijft wie wat beslist of doet, maar ook op welk moment
	• Houdt taken en mandaat zo dicht mogelijk bij specialisme van betrokkenen

Stelling

Meting :

Ik heb voldoende mandaat over onderhoud en inbeheername

- Groen : ja
- Geel : kan beter, maar geen tekortkomingen met grote impact
- Rood : nee, ik heb hier onvoldoende grip op

Succesfactor 5 : Requirements en Testen

Waarom	• De kwaliteit van het eindproduct wordt voor een groot deel bepaald door goede requirements en toepassing van de juiste testmethoden

Hoe	• Requirements moeten vooral gaan over het gewenste resultaat.
	  • “wat wil men bereiken”
	• Betrek ook minder ervaren gebruikers in een FAT
	  • Geeft inzicht in de bruikbaarheid van functionaliteit en ondersteunend materiaal
	• Werk met acceptatiecriteria
	  • Maak gebruik van een checklist beheer criteria
	• Werk met demo’s/prototypes vóór definitieve requirements
	  • Dit maakt de impact van ‘papieren’ requiremements vooraf zichtbaar
	  • Het haalt impliciete, niet uitgesproken, requirements naar boven
	• Zorg voor kennis in je team van methodieken als IREB-CPRE en TMAP

Stelling

Meting :

Onze expertise, inspanning en resultaat op het gebied van requirements en testen is op het juiste niveau

- Groen : ja
- Geel : kan beter, maar gaat goed genoeg
- Rood : nee, dat hebben we nog onvoldoende onder de knie

Succesfactor 6 : Adoptie en Zelfredzaamheid

Waarom	• Zelfredzame eindgebruikers met passende functionaliteit zijn cruciaal voor het behalen van de doelstellingen van een verandering / vernieuwing • Het succes van elke verandering zit ‘m in het gebruik. Een niet (goed) gebruikte, of bruikbare/passende, wijziging, levert niet het beoogde resultaat

Hoe	• Zorg voor de juiste gebruikersbegeleiding vooraf en achteraf
	  • Vooraf: Bepaal de juiste ondersteuningsvormen (geschreven instructies, filmpjes, training)
	  • Achteraf: Nazorg dmv floorwalking, rol van key-users, aangepaste meldingen en wijzigingenprocedure, dagelijkse evaluatie)
	• Maak adoptie meetbaar
	  • Zelfredzaamheid (= minder meldingen) is een teken van adoptie
	  • Meten van beoogde doelstellingen (snellere doorlooptijd, klanttevredenheid)
	  • Enquete onder gebruikers over de verandering én het gevolgde proces
	• Laat gebruikers testen met een realistisch scenario uit hun eigen werkdag
	  • Draagt bij aan vertrouwen bij gebruikers over uitvoering van werkzaamheden

Stelling

Meting :

Onze expertise, inspanning en resultaat op het gebied van adoptie is op het juiste niveau

- Groen : Ja
- Geel : kan beter, maar gaat goed genoeg
- Rood : Nee, dit hebben we onvoldoende onder de knie

Meting :

In mijn organisatie komt zelfredzaamheid soms neer op:

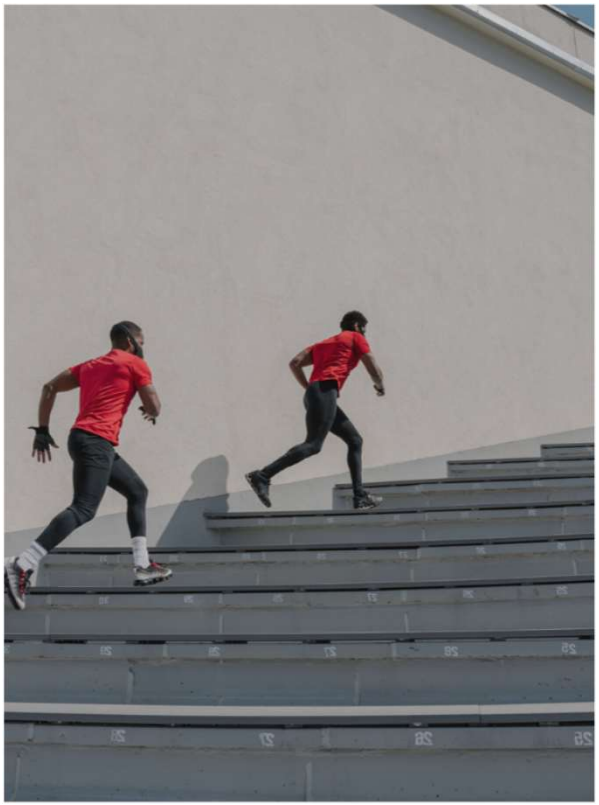
“Zoek het maar uit met je vraag”

- Groen : Nee, wij helpen gebruikers om zelfredzaam te worden
- Geel : Soms wel, soms niet
- Rood : Ja, We moeten meer doen aan adoptie en zelfredzaamheid

Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Hoe kun je hiermee beginnen?

Doe een team workshop!

Breng per succesfactor de huidige situatie in kaart

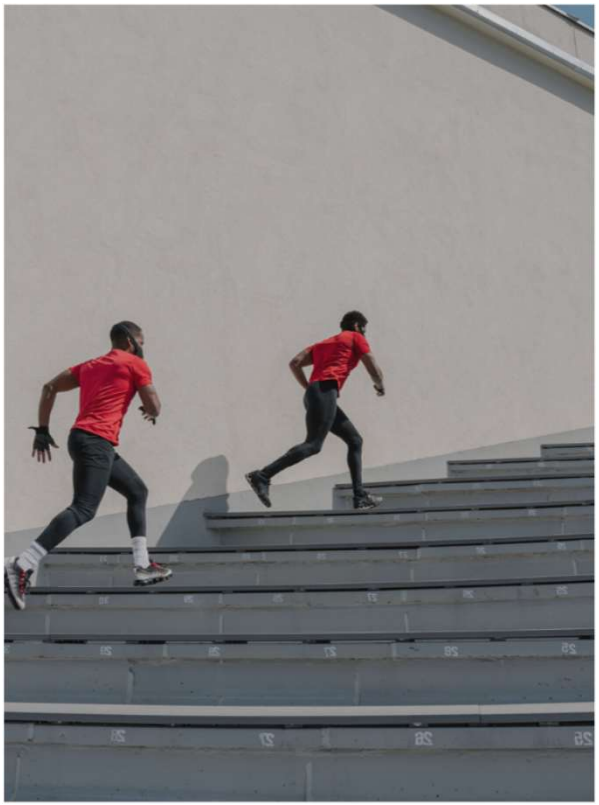
Maak een verbeterbacklog per succesfactor

Voer elke periode verbeteringen door en meet het effect

Agenda

- Doel vandaag : jullie inspireren om met FB het verandervermogen van je organisatie te vergroten

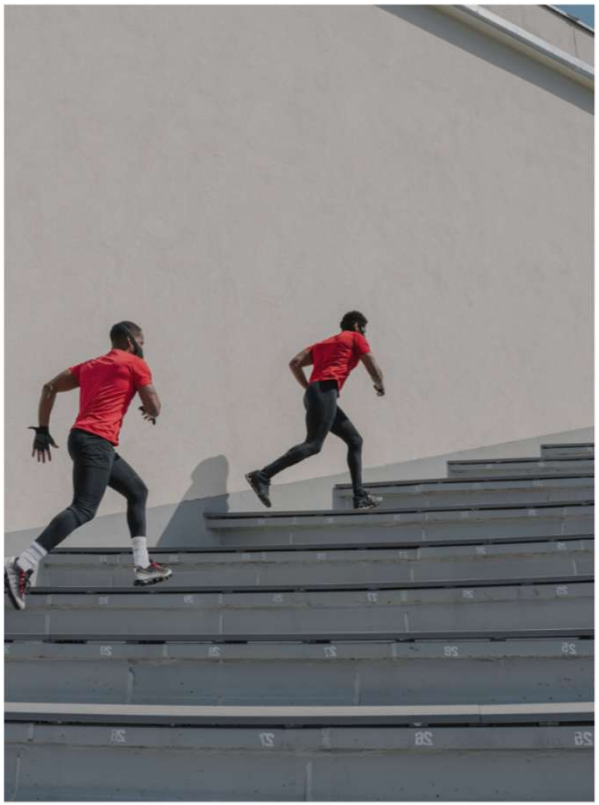
  - Verandervermogen
  - De relatie met (Resultaatgericht) Functioneel Beheer
  - De 6 succesfactoren om met FB het verandervermogen te vergroten
  - Hoe ga je beginnen?
  - Afronding /vragen



Samenvatting

- Doel vandaag : jullie inspireren om het verandervermogen van je organisatie te vergroten

  - Resultaatgericht Functioneel Beheer
  - Wat is het verband met veranderen?
  - Wat is verandervermogen?
  - Hoe vergroot je het verandervermogen?
  - Waarom zou je dat doen?



Stelling

Stelling:

Ik ga met deze inzichten aan de slag om als FB meer bij te dragen aan verandervermogen van mijn organisatie:

- Groen : Ja! Dit gaat ons en onze organisatie helpen!
- Geel : Misschien, ik twijfel over het rendement/prioriteit
- Rood : Nee, we hebben het voldoende op orde en andere prioriteiten

Vragen?

HÉT FUNCTIONEEL BEHEER KENNISFESTIVAL

Dank jullie wel!

Otto van den Hoven & Remco Wilders