

MCTLL

Last and least

(want welk onderdeel zou anders “least”
moeten zijn?)

Hoofdstuk 11

Bijlagen

V1.19.1 / 01 februari 2019

Auteur: Ton van den Hoogen

Met dank aan alle bedrijven en personen die in de afgelopen jaren bewust en onbewust een bijdrage aan MCTL hebben geleverd.

Tekstredactie: TekstFontein



Geen copyright!

MCTL is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding 3.0 Nederland licentie. Gebaseerd op een werk van www.mctl.nl.

MCTL is geheel Public Domain, er rusten dus *geen* copyrights of auteursrechten op. U mag MCTL (ook commercieel) gebruiken, verwerken, bewerken ... wat u maar wilt. Wanneer iets echter Public Domain is, blijft het Public Domain. Wat u dus niet mag doen is over (delen van) MCTL copyright of auteursrechten claimen, u maakt zich dan schuldig aan copyfraud en bent strafbaar. Indien u zelf overtredingen constateert, vragen wij u dit via www.mctl.nl aan ons te melden.

Wat wij van u vragen is om bij elk gebruik een verwijzing naar de bron: www.mctl.nl op te nemen. De reden hiervan is dat op deze wijze iedereen de oorspronkelijke versie(s) kan vinden.

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

Hoofdstuk 11. Bijlagen en bronnen	4
Bijlage 1: Vergelijking MCTL en BiSL	4
Matrix vergelijking MCTL en BiSL.....	4
Bijlage 2: Overzicht gebruikte termen.....	6
Bronnen: Literatuur	11
Bronnen: Websites.....	11

HOOFDSTUK 11. BIJLAGEN EN BRONNEN

In dit hoofdstuk wordt besloten met enige bijlagen en een opsomming van gebruikte bronnen

BIJLAGE 1: VERGELIJKING MCTL EN BISL

BiSL en MCTL zijn weliswaar inhoudelijk verschillend, maar bewegen zich wel in hetzelfde gebied. Grofweg kan MCTL worden gezien als een doorontwikkeling van BiSL. Dat wil niet zeggen dat MCTL altijd te verkiezen is boven BiSL. Het kan heel goed zijn dat BiSL bij een bepaalde organisatie in een bepaalde volwassenheidsfase het beste past. Hierna worden voor de volledigheid de kenmerkende verschillen tussen BiSL en MCTL op een rij gezet.

MATRIX VERGELIJKING MCTL EN BISL

De verschillen tussen MCTL en BiSL zijn in onderstaande tabel samengevat:

	MCTL	BiSL
Doel	Optimale inzet van computertechnologie in bedrijfsprocessen	Invulling van informatievoorziening voor de organisatie
Overkoepelende naam gebied	Functioneel support	Business informatiemanagement
Aanpak	Doelgericht werken	Procesgericht werken
Positionering	Onderdeel van de ondersteunende organisatie	Aan demand-zijde in het demand-supply model
Structuur	Opgedeeld in taakclusters – taakgebieden - taken	Opgedeeld in procesclusters – processen - taken

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

Openheid	Volledig Public Domain (vrij van auteurs- en eigendomsrechten)	Gedeeltelijk Public Domain
----------	--	----------------------------

BIJLAGE 2: OVERZICHT GEBRUIKTE TERMEN

Hierna wordt een opsomming gegeven van de binnen MCTL gebruikte termen.

Acceptatiecriteria	Criteria aan de hand waarvan wijzigingen en nieuwe systemen kunnen worden beoordeeld
Activiteit	Verrichting; iets wat op een bepaald moment wordt uitgevoerd. Binnen MCTL wordt de volgende gelaagdheid aangehouden: taakclusters – taakgebieden – taken – activiteiten.
Applicatie support	Zie AS
Architectuur	Wordt in het kader van computertechnologie gebruikt om de structuur en samenhang aan te geven. Kan op diverse niveaus en ook bijv. worden gekoppeld aan de samenhangende bedrijfsprocessen (Zie Enterprise architectuur).
AS	Applicatie support: Alle taken voor de uitvoering van de applicatieve ondersteuning van de inzet van computertechnologie in een organisatie. Het betreft hier dus de applicaties, de software. ASL kan worden gebruikt om een en ander in te vullen. Zie ook FS en IS.
ASL	Application Services Library. Framework bestaande uit een processen dat het gebied applicatiemanagement beschrijft.
Automatiseren	Het vervangen van menselijke handelingen door machines, waardoor deze handelingen in het vervolg "automatisch" kunnen worden uitgevoerd. Het is doorgaans de tweede fase van inzet van computertechnologie; allereerst moet worden gedigitaliseerd. Zie ook digitalisering.
Begrip	Geeft antwoord op de vraag "Waarom?". Bijv. waarom een storing op een bepaalde manier moet worden verholpen. Zie ook de definities van data, feiten, gegevens, informatie, kennis en wijsheid.
Bezettingsgraad	De bezettingsgraad is een percentage dat aangeeft in welke mate de totaal beschikbare capaciteit daadwerkelijk benut wordt. Binnen MCTL gebruikt in taakgebied Capaciteitsmanagement, om de werkelijk benutte menscapaciteit ten opzichte van de beschikbare menscapaciteit aan te geven.
BiSL	Business Information Services Library. Framework bestaande uit een set processen dat het gebied van Business Informatiemanagement beschrijft.
Budget	Financieel plan, binnen MCTL voor het komend jaar. Alle financiële aspecten i.v.m. de inzet van computertechnologie worden in het budget opgenomen.

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

Capaciteitsjaarplan	Jaarplan waarin de benodigde menscapaciteit ten behoeve de inzet van computertechnologie is uitgewerkt. Het betreft de direct benodigde menscapaciteit, dus de intern benodigde en de vanuit externe bron te verkrijgen menscapaciteit. De indirecte menscapaciteit (bijv. de menscapaciteit die een leverancier moet inzetten om een gevraagde aanpassing door te voeren) wordt niet in het capaciteitsjaarplan meegenomen.
CT	Computertechnologie. Het geheel van hardware, software en databases wat in bedrijfsprocessen kan worden ingezet om bedrijfsdoelen te verwezenlijken. Computertechnologie wordt dus met name niet alleen gezien als technologie om informatiesystemen mee te bouwen, dit is binnen MCTL slechts één van de mogelijkheden die computertechnologie biedt.
DAP	Dossier afspraken en procedures. Beschrijving van de concrete afspraken en procedures die benodigd zijn om alles wat in de SLA is beschreven concreet te realiseren.
Data	De "nullen en enen" in een computersysteem. Feitelijk is dit de enige vorm waar een computer werkelijk mee kan werken. Alle hierop volgende termen geven meer of minder betekenis aan deze nullen en enen. Zie ook de definities van feiten, gegevens, informatie, kennis, begrip en wijsheid.
Digitaliseren	Het omzetten van "iets" in digitale code ("0"-en en "1"-en) waardoor een computer het kan verwerken. Het is doorgaans de eerste fase van inzet van computertechnologie; wat niet in computers zit kan er ook niet door verwerkt worden. Zie ook automatisering.
Feiten	Werkelijke, waarneembare "dingen", gebeurtenissen, omstandigheden of eigenschappen. Bijv. een auto, een banksaldo, de zon schijnt in Amsterdam, het huis is 10 meter hoog. Zie ook de definities van data, gegevens, informatie, kennis, begrip en wijsheid.
Fout	Een fout is een degradatie van functionaliteit; iets werkt niet zoals is afgesproken. Een fout kan zowel technisch als functioneel van aard zijn.
FS	Functioneel support: Alle taken voor de uitvoering van de functionele ondersteuning van de inzet van computertechnologie in een organisatie. Al deze taken zijn in het MCTL-framework terug te vinden. Zie ook AS en IS.
FSM	Functional Service Management: een methodiek die een praktische uitwerking van de omvangrijke set BiSL-processen geeft. Is verbonden met ISM
Functioneel support	Zie FS.
Gegevens	Registraties van feiten. Bijv. 10 kan dan de registratie zijn van de hoogte van een huis in m, maar ook de temperatuur in een stad op een bepaalde datum. Zie ook de definities van data, feiten, informatie, kennis, begrip en wijsheid.

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

Helpdesk	Zie Service Desk.
Informatie	Gegevens die betekenis hebben voor de ontvanger van de gegevens. Of iets informatie is hangt dus af van de ontvanger en niet van de zender. Bijv. of een trein op tijd vertrekt van een bepaald station zal voor heel veel mensen geen informatie zijn, maar voor sommigen wel. Of een factuur met specificatie: De specificatie zal voor sommigen relevant zijn (dus informatief), voor anderen niet. Zie ook de definities van data, feiten, informatie, kennis, begrip en wijsheid.
Informatievoorziening	Het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de informatiebehoefte van die organisatie. Wordt binnen MCTL niet gebruikt omdat dat een te nauwe focus geeft op de mogelijke inzet van computertechnologie.
Infra support	Zie IS.
Inzetjaarplan	Zie Capaciteitsjaarplan.
IS	Infra support: Alle taken voor de uitvoering van de infrastructurele ondersteuning van de inzet van computertechnologie in een organisatie. Het betreft hier dus de hardwarecomponenten. Veelal wordt ITIL gebruikt om een en ander in te vullen. Zie ook AS en FS.
ISA	Information Service Agreement; set afspraken tussen de business en Functioneel support. Term is afkomstig uit FSM.
ISM	Integrated Service Management: Een methodiek die een praktische uitwerking van de zeer omvangrijke set ITIL-processen geeft. Is verbonden met FSM.
Issue	Een issue is een situatie in een bedrijfsproces waardoor het juiste verloop van werkzaamheden wordt bedreigd. Het kan hierbij gaan om een fout (functioneel of technisch van aard), een vraag ("hoe kan ik..."), een service request ("er is tijdelijk iets anders nodig") of een klacht (over het functioneren van de support organisatie).
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. Verzameling Best Practices, vertaald in een aantal processen die tezamen Service Management gezien vanuit een IT-organisatie vormgeven.
Kennis	Ontstaat uit informatie samen met vaardigheden en ervaring. Bijv. kennis over het verhelpen van storingen aan een auto. Zie ook de definities van data, feiten, gegevens, informatie, begrip en wijsheid.
Ketenintegratie	Wordt in MCTL binnen Bepalen toekomstige bedrijfsprocessen benoemd. Via ketenintegratie kan in een keten inniger worden samengewerkt waardoor besparingen kunnen ontstaan.

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

Ketenmomkering	Wordt in MCTL binnen Bepalen toekomstige bedrijfsprocessen benoemd. Via ketenomkering kan in een keten omgekeerd worden samengewerkt. Bijv. een bedrijf doet geen bestellingen aan een bedrijf eerder in de keten, maar dat eerdere bedrijf zorgt voor voldoende voorraad bij een bedrijf later in de keten.
Ketenverkorting	Wordt in MCTL binnen Bepalen toekomstige bedrijfsprocessen benoemd. Via ketenverkorting worden in een keten schakels weggesneden waardoor besparingen of bijv. een snellere werkwijze kunnen ontstaan.
Klacht	Een klacht betreft een door gebruikers ervaren onvoldoende functioneren van de support organisatie (functioneel, applicatief en infrasupport). Bijv. kan de klantgerichtheid of manier van communiceren klachten opleveren.
KPI	Key Performance Indicator. Een kritische prestatie indicator is een meetbare eenheid verbonden aan een KSF. Door deze koppeling kan meetbaar worden gemaakt of een bedrijf zijn doelstellingen bereikt. Voorbeelden van KPI's zijn omzet, productiviteit (in eenheid product) per medewerker of het aantal/percentage klachten over een bepaald product.
KSF	Key Succes Factor. Een kritische succesfactor is een factor verbonden aan een strategische doelstelling van het bedrijf. Bijvoorbeeld productiviteit, klanttevredenheid of kwaliteit. De KSF's zijn op zichzelf moeilijk of niet meetbaar, daarvoor zijn de KPI's bedoeld.
Kwaliteitsnormen	Normen op basis waarvan kwaliteitsbewaking kan worden gedaan en op basis waarvan in de vorm van acceptatiecriteria ook nieuwe systemen en aanpassingen op systemen kunnen worden beoordeeld.
Lean	Lean is een aanpak om verspilling tegen te gaan: Alles wat niet bijdraagt aan gedefinieerde doelen moet worden geschrapt.
Leverancier	Binnen MCTL wordt een leverancier altijd als een externe partij gezien. Interne applicatie en infra support zijn collega's waarmee wordt samengewerkt en daarmee is dus geen klant-leverancier verhouding.
MCTL	Managing Computer Technology Library. Framework voor de optimale inzet van computertechnologie (hardware, software, databases) in een organisatie.
PDC	Product-Diensten Catalogus. Opsomming van alle producten en diensten (services) die vanuit infra, applicatie en functioneel support aan de gebruikersorganisatie kunnen worden geleverd. Het is de menukaart waaruit elke onderdeel van de gebruikersorganisatie haar eigen keuze kan maken.
Service catalogus	Zie PDC.
Service desk	Organisatorische eenheid (bijv. een afdeling) die veelal functioneert als eerstelijns contactpunt voor de achterliggende support organisatie (binnen MCTL: functioneel, technisch, applicatief). Indien gewenst kan een Service

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

desk ook voor andere support afdelingen zoals HRM, Financiën en de Facilitaire dienst eenzelfde rol vervullen. Binnen de eindgebruikersorganisatie kunnen Key-users worden benoemd die daar dan een lokale linking pin vormen.

- Service request** Een Service Request is een aanvraag voor het uitvoeren van extra werkzaamheden, het ter beschikking stellen van extra spullen, etc. Bijvoorbeeld kan een school in de examenperiode tijdelijk behoefte hebben aan extra faciliteiten.
- SLA** Service Level Agreement; set afspraken tussen gebruikers en de IT-organisatie. Binnen MCTL worden uitsluitend formele afspraken gemaakt tussen gebruikers en externe leveranciers. Intern kan en zal zeker wel sprake zijn van impliciete afspraken en verwachtingen.
- Standaard-wijziging** Een standaard-wijziging is een wijziging waarbij de afhandeling is gestandaardiseerd.
- Taak** Stuk (toebedeeld) werk bestaande uit een aantal activiteiten. Binnen MCTL wordt de volgende gelaagdheid aangehouden: taakclusters – taakgebieden – taken – activiteiten.
- Taakcluster** Werkveld bestaande uit een aantal taakgebieden. Binnen MCTL wordt de volgende gelaagdheid aangehouden: taakclusters – taakgebieden – taken – activiteiten.
- Taakgebied** Werkgebied bestaande uit een aantal taken. Binnen MCTL wordt de volgende gelaagdheid aangehouden: taakclusters – taakgebieden – taken – activiteiten.
- Testsoort** Een groep testactiviteiten die gezamenlijk wordt uitgevoerd en aangestuurd.
- Testvorm** Een groep testactiviteiten met het oogmerk het informatiesysteem op een aantal samenhangende kwaliteitsattributen te controleren.
- Vraag** Indien een gebruiker belemmerd wordt in het werk doordat deze gebruiker iets niet weet/kan, dan spreken we van een vraag.
- Wijziging** Een wijziging is een verandering in de functionele of niet-functionele aspecten van de operationele computertechnologie. Een standaard-wijziging is een wijziging waarbij de afhandeling is gestandaardiseerd.
- Wijsheid** Geeft houvast om precies de juiste dingen te doen. Bijv. hoe een auto zo te gebruiken dat deze zo lang mogelijk en met zo min mogelijk storingen meegaat. Zie ook de definities van data, feiten, gegevens, informatie, kennis en begrip.

MCTL – 11. Bijlagen v1.19.1

BRONNEN: LITERATUUR

Alle bronvermeldingen zijn met ingang van V1.1 van MCTL opgenomen aan het eind van elk individueel hoofdstuk.

BRONNEN: WEBSITES

Alle bronvermeldingen zijn met ingang van V1.1 van MCTL opgenomen aan het eind van elk individueel hoofdstuk.