

# MCTIL

Ideeën en plannen kunnen nog zo mooi zijn,  
uiteindelijk telt alleen wat werkelijk is gedaan.

Hoofdstuk 5

## Taakcluster Operationeel support

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](http://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](http://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](http://www.mctl.nl) op te nemen. De reden hiervan is dat op deze wijze iedereen de oorspronkelijke versie(s) kan vinden.

## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

Hoofdstuk 5	Taakcluster Operationeel support .....	<b>4</b>
	Plaats in het MCTL-framework.....	4
	Introductie taakgebieden binnen dit taakcluster.....	5
	Algemene taken binnen dit taakcluster .....	7
	Bijbehorende tooling.....	7
	Relaties met andere onderdelen van MCTL .....	8
	Certificering/proefexamenvragen .....	9
1.	MCTL Foundation - proefexamenvragen .....	9
2.	MCTL Foundation – proefexamenvragen met antwoorden en uitleg.....	9
3.	MCTL Advanced-basis - proefexamenvragen .....	10
	Nuttige websites en boeken .....	10

# MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

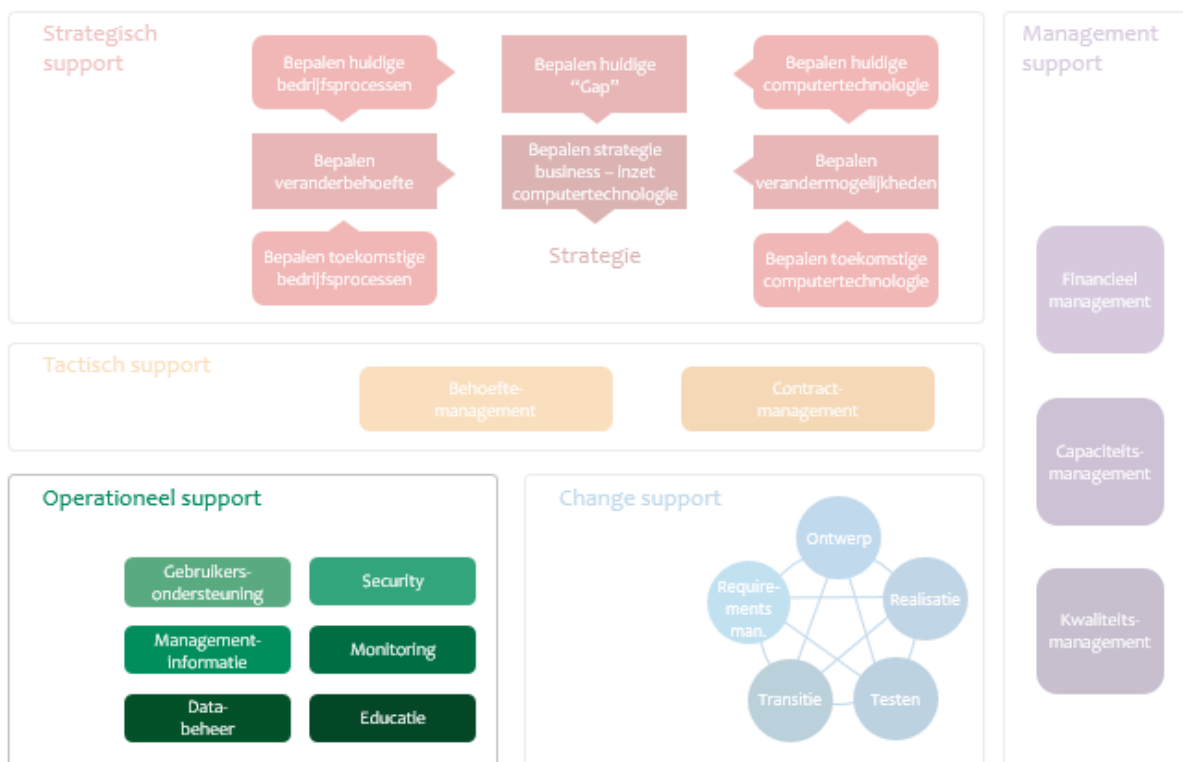
## HOOFDSTUK 5 TAAKCLUSTER OPERATIONEEL SUPPORT

Het taakcluster *Operationeel support* beschrijft alle taken die binnen MCTL zorgen voor het dagelijks optimaal gebruik van computertechnologie. In dit taakcluster wordt nadrukkelijk niets gewijzigd aan de technologie; dergelijke wijzigingen vinden plaats in het taakcluster *Change support*.

In sommige organisaties worden de termen "run" en "change" gebruikt om twee gebieden te onderscheiden. Vertaald naar MCTL is Operationeel support de "run" en Change support de "change".

### PLAATS IN HET MCTL-FRAMEWORK

Het taakcluster Operationeel support is links onderaan in het MCTL-framework terug te vinden:



Het taakcluster Operationeel support heeft als belangrijkste kenmerk de functionele ondersteuning van de operationele inzet van alle computertechnologie in de gehele organisatie. In dit taakcluster gaat het nadrukkelijk niet om aanpassingen of de lange termijn, maar om de vraag of computertechnologie dagelijks functioneel goed wordt gebruikt en bijdraagt aan de bedrijfsdoelstellingen.

De key-user en de functioneel specialist zullen hier meestal de hoofdrol spelen. Zoals in hoofdstuk 4 beschreven, zijn key-users veelal seniormedewerkers die op een

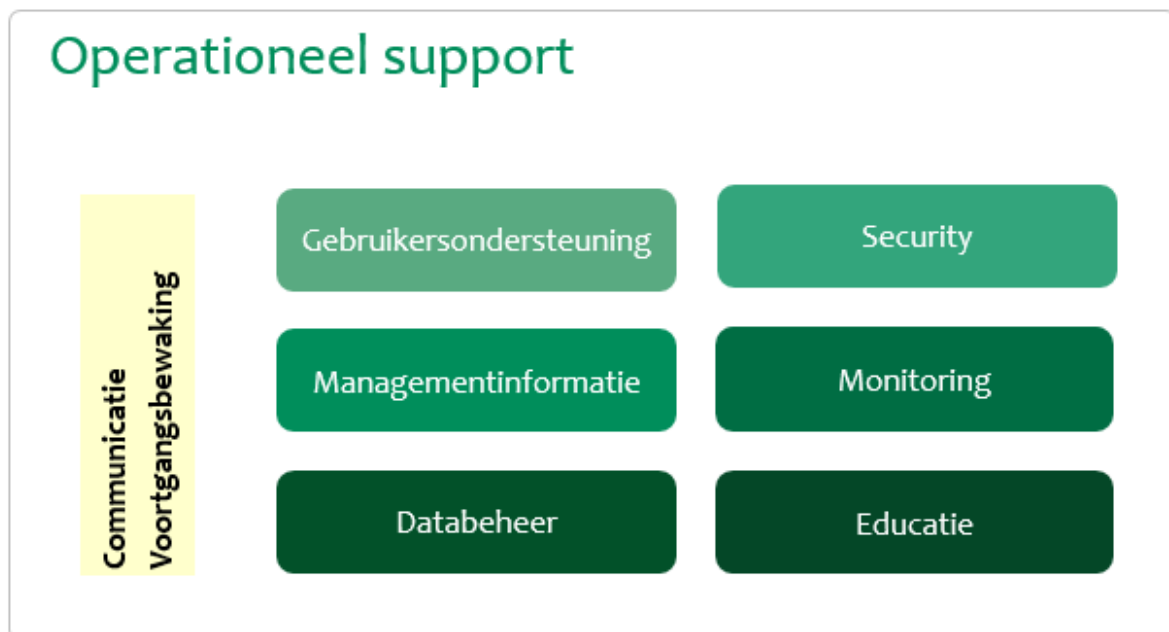
## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

gebruikersafdeling werken en daar, naast hun gewone werk, een aantal uren per week directe collega's ondersteunen in het gebruik van computertechnologie. De key-user rol is dus een deeltijdrol, waarbij als indicatie 5-10% van de totale werktijd kan worden aangehouden. Functioneel specialisten, die op wat meer afstand zitten, fungeren op dit vlak als achtervang. Voor de gebruikers vormen de key-user en de functioneel specialist een tandem waar zij terecht kunnen voor alle operationele kwesties op computertechnologiegebied.

### INTRODUCTIE TAAKGEBIEDEN BINNEN DIT TAAKCLUSTER

In het volgende schema zijn de taakgebieden van het taakcluster Operationeel support te vinden:



Hieronder worden de zes taakgebieden van het taakcluster Operationeel support kort toegelicht. In de hoofdstukken 6 tot en met 11 zal elk taakgebied uitgebreid worden behandeld.

#### 1. **Gebruikersondersteuning**

In het taakgebied Gebruikersondersteuning worden gebruikersvragen, fouten, service requests, klachten en complimenten afgehandeld. Ondanks het kenmerkende reactieve karakter van de taken, hanteert Gebruikersondersteuning een zo proactief mogelijke werkwijze. Uiteindelijk is het doel vragen en fouten te voorkomen. Het is dus een taakgebied dat zichzelf uiteindelijk grotendeels overbodig zal maken. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.1.

#### 2. **Managementinformatie**

Het management kan behoefte hebben aan bepaalde data/informatie, bijvoorbeeld ter onderbouwing van besluitvorming. Het taakgebied Managementinformatie handelt wensen vanuit het management om dergelijke data/informatie uit het systeem aan te leveren af. Veelal zijn systemen zo gebouwd dat standaardmanagementinformatie zonder tussenkomst van functioneel support al beschikbaar is; het management of de eindgebruikers op die afdeling kunnen die informatie zelf in het systeem opvragen. In dit taakgebied betreft het daarom de niet-standaardinformatiebehoefte, waaraan vanuit functioneel support middels extra tools kan worden voldaan. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.2.

### 3. Databeheer

De verantwoordelijkheid voor de inhoud van databases ligt bij de eigenaar van die data: de gebruikersorganisatie. In het taakgebied Databeheer wordt ingezoomd op de bijzondere beheeraspecten, bijvoorbeeld op het vlak van data-uitwisseling tussen twee interne organisatieonderdelen of met externe partijen. Bovendien is er aandacht voor datakwaliteit en het beheer van algemene datasets, die veelal in de gehele organisatie worden gebruikt. Het eigenaarschap en het beheer daarvan is vaak lastig te beleggen. Overigens wordt databeheer vaak aangeduid met de term 'gegevensbeheer'. Dit was ook het geval in MCTL tot en met versie 1.1. Omdat in versie 1.2 de definities van data, feiten, gegevens, informatie en dergelijke verder zijn aangescherpt, is die term vervangen door het beter passende 'databeheer'. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.3.

### 4. Security

Beveiliging is op alle fronten een zaak van de organisatie/het bedrijf. Alleen in de uitvoering ervan komen functioneel support, infra-, applicatiesupport en eventueel leveranciers in beeld. In dit taakgebied gaat het vooral om de instandhouding van de security. Daaronder vallen het uitgeven, wijzigen en verwijderen van accounts en het maken van beveiligingsoverzichten ter controle op bijvoorbeeld dubbele accounts en om aan te tonen dat het beveiligingsniveau afdoende is. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.4.

### 5. Monitoring

Monitoring zorgt ervoor dat telkens precies de juiste (hoeveelheid) computertechnologie ter beschikking staat. Hier bestaat een nauwe samenwerking met infra- en applicatiesupport. Monitoring zorgt er daarnaast voor dat bestaande systemen precies zo gebruikt worden als ze zijn bedoeld. Functioneel misbruik van systemen dient te worden voorkomen. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.5.

### 6. Educatie

Het laatste taakgebied betreft Educatie. Het zorgt voor de juiste kennis bij gebruikers. In dit taakgebied gaat het niet om (aanvullende) educatie na aanpassingen van systemen; die vindt plaats in het taakgebied Transitie. Het taakgebied Educatie verzorgt (aanvullende) educatie bij kennislacunes, aan medewerkers die van functie en daarmee van systemen wisselen en aan nieuwe medewerkers. Dit taakgebied houdt zich bezig met de kennis van/over huidige operationele systemen. Zie voor de complete beschrijving van dit taakgebied verder hoofdstuk 5.6.

# MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

In de hiernavolgende hoofdstukken wordt elke taakgebied verder uitgewerkt.

## ALGEMENE TAKEN BINNEN DIT TAAKCLUSTER

Binnen Operationeel support zijn een aantal taken te vinden die niet onder een specifiek taakgebied vallen. Het betreft de navolgende algemene taken, die dus betrekking hebben op elk taakgebied binnen dit taakcluster.

### 1. COMMUNICATIE

De meeste taken van de taakgebieden in het taakcluster Operationeel support starten reactief: de gebruikersorganisatie geeft iets aan, waarna de functionele kant en/of de leverancier actie onderneemt. Tijdens de uitvoering van de taken is er aan gebruikerszijde de behoefte op de hoogte te worden gehouden van de voortgang of betrokken te worden bij de taken en beslismomenten. Zo gaat de reactieve communicatievorm over in een proactieve, waarbij het initiatief bij de functionele zijde komt te liggen.

Een bijzonder aandachtspunt ligt in de communicatie rondom oplostermijnen. Men maakt vaak afspraken, zowel via resultaatverplichtingen ('binnen x tijd is het opgelost') als inspanningsverplichtingen ('binnen x tijd gaat eraan gewerkt worden').

*Tip:* Er hoeft niet veel gecommuniceerd te worden indien de afspraken worden nagekomen. Dat is meteen een goede manier om overmatig communiceren terug te dringen: eenvoudigweg afspraken nakomen!

Communicatie kan overigens gedeeltelijk worden geautomatiseerd: allerlei communicatie over bijvoorbeeld statusupdates is automatisch te genereren. Andersom is het plezierig als gebruikers zelf keuzemogelijkheden hebben om over bepaalde gebeurtenissen wel of niet geïnformeerd te worden.

Tot slot een principiële kwestie waarover een organisatie zou kunnen nadenken. Bestaat er een 'brengplicht': moet een gebruiker actief worden geïnformeerd? Of is er een 'haalplicht', waarbij de gebruiker geacht wordt zichzelf te informeren door een systeem, het intranet of iets dergelijks te raadplegen?

### 1. VOORTGANGSBEWAKING

Vanzelfsprekend wordt de voortgang van alle taken in het taakcluster Operationeel support bewaakt. Indien een taak niet conform afspraken wordt uitgevoerd, dan wordt functioneel of hiërarchisch geëscaleerd. Dus ofwel wordt meer (functionele) deskundigheid ingeschakeld, ofwel wordt in de lijn (het management) een hogere manager betrokken. In dat geval worden aanvullende afspraken gemaakt, zodat duidelijkheid blijft bestaan over de uiteindelijke einddatum.

## BIJBEHORENDE TOOLING

## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

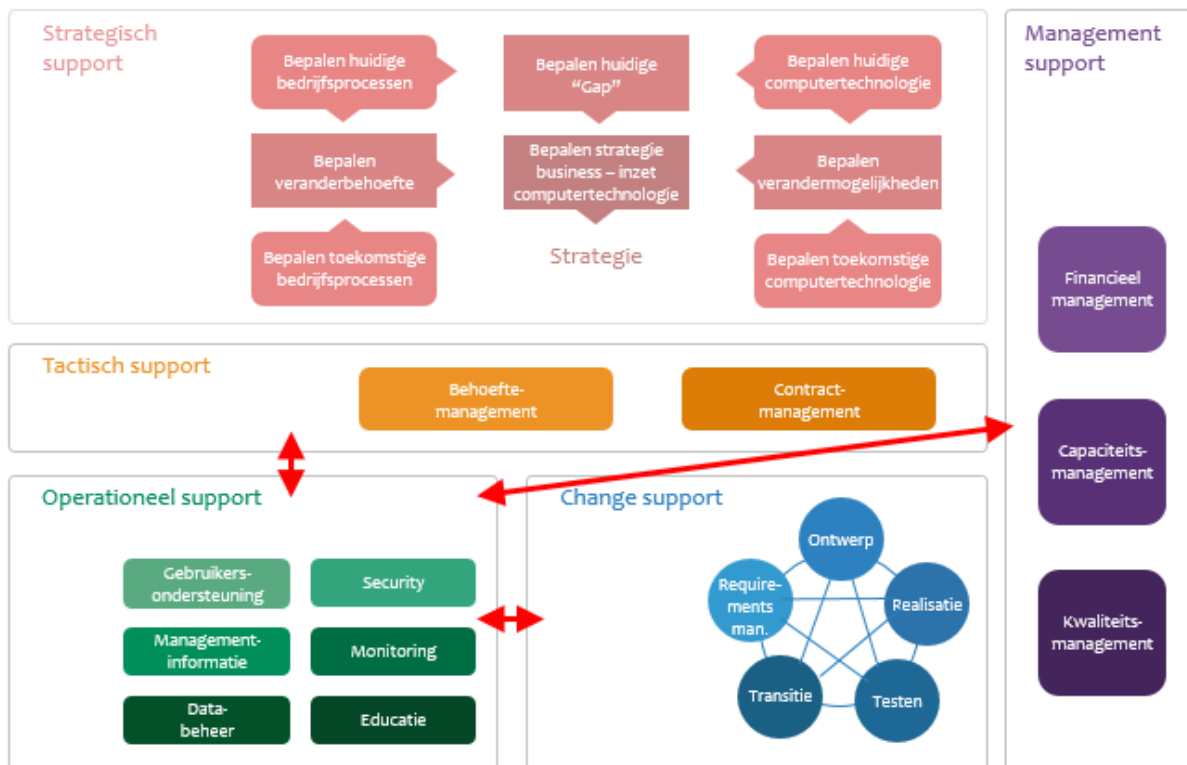
Operationeel support voert een aantal taken uit, zoals monitoring en het afhandelen van fouten en vragen, die goed kunnen worden ondersteund door tools. Veel tools op het gebied van servicemanagement, waar call-afhandeling onder valt, zijn min of meer gebaseerd op ITIL-achtige processen. Voor het afhandelen van functionele vragen of fouten zijn deze heel goed bruikbaar. In geval van monitoring kan worden gekeken naar tools in de categorie systemmanagement. In het taakgebied Managementinformatie kan worden gedacht aan query-achtige tools, die soms al zo zijn ontwikkeld dat ook iemand met beperkte technische kennis er gebruik van kan maken.

Vanuit het oogpunt van efficiënte dienstverlening moet de inzet in uren beperkt worden. Het gebruik van tools om bepaalde werkzaamheden (gedeeltelijk) door computers te laten uitvoeren of ondersteunen is daarbij van belang. Er geldt hier echter wel een bedrijfseconomische afweging: investeringen in tools moeten immers wel rendabel zijn.

Een actueel overzicht van relevante tools met beschrijvingen is te vinden op [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl).

### RELATIES MET ANDERE ONDERDELEN VAN MCTL

Dit taakcluster kent de volgende belangrijke relaties:



Ten eerste is er een duidelijke relatie met het taakcluster **Change support**. Aanpassingen worden op basis van de operationele systemen geïnitieerd en in Change support uitgevoerd. Eenzelfde inhoudelijke relatie is te leggen met **Tactisch support**. In het taakgebied Behoeftemanagement wordt de behoefte aan Operationeel support voor het



## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

komend jaar bepaald en Contractmanagement zorgt voor de bijbehorende afspraken met externe leveranciers. Tot slot bestaat een relatie met **Management support** waar aan de ene kant de voorwaarden worden geschapen om binnen Operationeel support te kunnen werken en aan de andere kant eventuele bijsturing op operationeel terrein plaatsvindt en uiteindelijk (kwaliteits-)verbeteringen worden geïnitieerd.

### CERTIFICERING/PROEFEXAMENVRAGEN

Voor MCTL kunt u zich certificeren op *foundation*, *advanced* en *expert* niveau. Het foundationniveau toetst uw kennis van MCTL. Het advanced en expert level toetsen uw vaardigheid in het toepassen van MCTL. In een apart onderdeel, 'MCTL Certificering', vindt u alle informatie over de drie niveaus. Hierna vindt u proefexamenvragen op foundationniveau. Aansluitend treft u een aantal vragen aan op advanced-basisniveau.

---

#### 1. MCTL FOUNDATION - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen beschikbaar. Maak deze zonder terug te bladeren. De uitleg vindt u direct hierna.

**5-1. Het taakcluster Operationeel support zorgt ervoor dat:**

- a. Wijzigingen functioneel in de organisatie goed worden doorgevoerd.
- b. Bedrijfsprocessen goed worden ondersteund.
- c. De inzet van computertechnologie in de hele organisatie functioneel goed wordt ondersteund.
- d. Gebruikers bij een storing snel een vervangende laptop krijgen.

**5-2. Welke MCTL rol(len) speelt/spelen de hoofdrol in het taakcluster Operationeel support?**

- a. Alleen de key-user.
- b. Key-user en functioneel specialist.
- c. Key-user en manager functioneel support.
- d. Geen enkele, gebruikers doen dit zelf.

---

#### 2. MCTL FOUNDATION –PROEFEXAMENVRAGEN MET ANTWOORDEN EN UITLEG

Hierna vindt u de proefexamenvragen direct daarachter de antwoorden en uitleg.

**5-1. Het taakcluster Operationeel support zorgt ervoor dat:**

- a. Wijzigingen functioneel in de organisatie goed worden doorgevoerd.
- b. Bedrijfsprocessen goed worden ondersteund.
- c. De inzet van computertechnologie in de hele organisatie functioneel goed wordt ondersteund
- d. Gebruikers bij een storing snel een vervangende laptop krijgen.

- a. Onjuist. Dit is onderdeel van Change support.
- b. Onjuist. Het runnen van bedrijfsprocessen is een zaak van de organisatie als geheel. MCTL houdt zich bezig met de functionele aspecten van de gebruikte computertechnologie.

## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

- c. Juist. Dit is precies de definitie van dit taakcluster in MCTL. Zie hoofdstuk 5.
- d. Onjuist. MCTL vult vooral de functionele operationele ondersteuning in. Infrastructurele ondersteuning kan hiermee worden gecombineerd, maar is geen onderdeel van MCTL.

### 5-2. Welke MCTL rol(len) speelt/spelen de hoofdrol in het taakcluster Operationeel support?

- a. Alleen de key-user.
  - b. Key-user en functioneel specialist.
  - c. Key-user en manager functioneel support.
  - d. Geen enkele, gebruikers doen dit zelf.
- 
- a. Onjuist. De key-user speelt zeker een rol, maar niet als enige.
  - b. Juist. De key-user en functioneel specialist spelen de hoofdrol in dit taakcluster. Zie hoofdstuk 5.
  - c. Onjuist. De manager speelt op de achtergrond wel een rol in verband met de personele invulling en bij escalatie, maar dit is zeker geen hoofdrol.
  - d. Onjuist. Functionele ondersteuning wordt apart ingericht zodat gebruikers zich kunnen concentreren op hun hoofdtaken.

---

### 3. MCTL ADVANCED-BASIS - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen op advanced-basisniveau beschikbaar. Het zijn open vragen waarop u de antwoorden in de tekst van dit hoofdstuk kunt terugvinden. Om veel herhaling te voorkomen is daarom hier geen aparte uitleg per vraag opgenomen.

**Vraag 1 (5 punten):** Geef een beschrijving van de relatie tussen de taakgebieden Gebruikersondersteuning en Security. Geef een voorbeeld.

**Vraag 2 (5 punten):** Communicatie kan reactief en proactief plaatsvinden. Welke vorm(en) komt/ komen voor in taakcluster Operationeel support? Geef een voorbeeld.

### NUTTIGE WEBSITES EN BOEKEN

Vanuit functioneel perspectief zijn de volgende websites (vanuit functioneel oogpunt gezien) voor het taakcluster Operationeel support interessant:

- [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl)  
*MCTL.nl – Website met alle informatie over MCTL; de achtergrond, een beschrijving van het model, video's, artikelen etc. Alle documenten, waaronder dit document, zijn vanaf deze website te downloaden.*
- [www.bisl.nl](http://www.bisl.nl)  
*BiSL.nl – Website met alle informatie over BiSL. Als voorganger van MCTL is BiSL interessant vanwege de verzameling Best Practices, whitepapers en artikelen die op deze website zijn te vinden.*
- [www.ismportal.nl/nl/fsm-procesmodel](http://www.ismportal.nl/nl/fsm-procesmodel)

## MCTL – 5. Taakcluster Operationeel support v1.19.1

---

*FSM – Website met alle informatie over FSM. FSM is een compacte out-of-the-box-versie van BiSL. De praktische vertaling in dit model is absoluut de moeite waard.*