

MCTLL

'Het ergste moet nog komen.' (Schopenhauer, filosoof)

Hoofdstuk 6.5

Taakgebied Transitie

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 – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

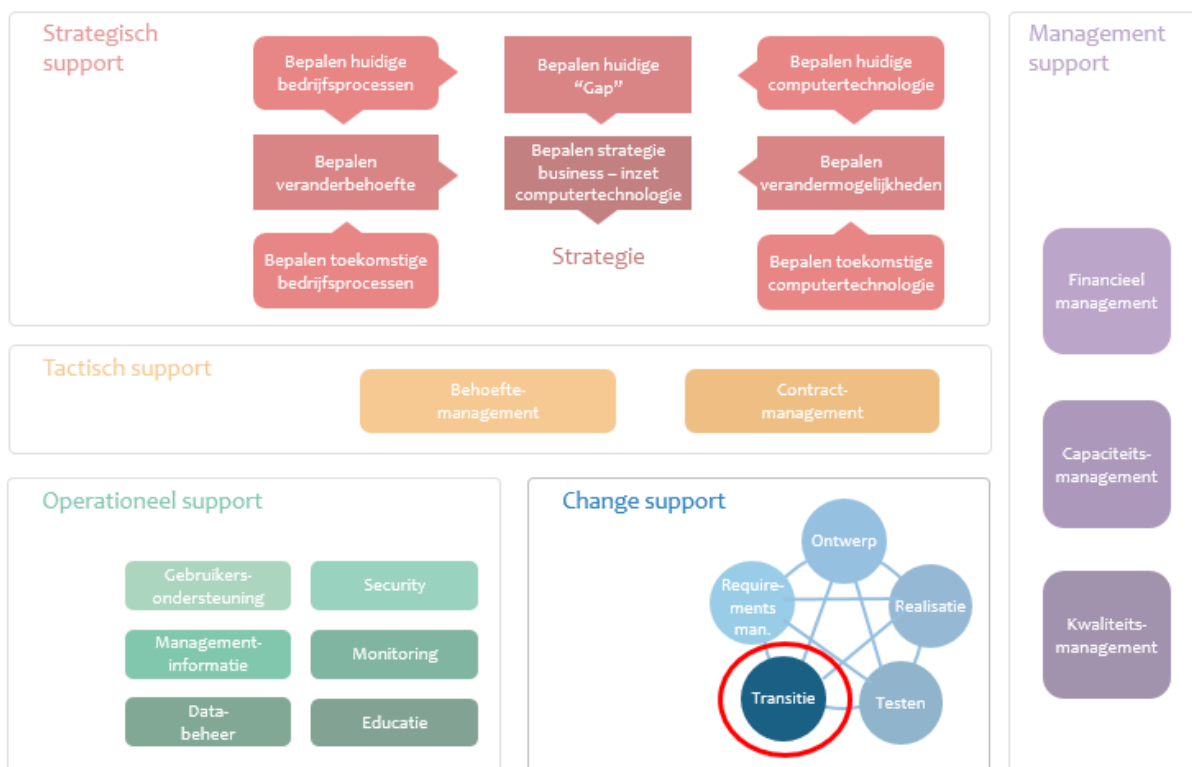
Hoofdstuk 17 Taakgebied Transitie	4
Plaats in het MCTL-framework.....	4
Achtergrond	4
Doel van dit taakgebied	5
Hoe weet je dat het doel is bereikt?.....	5
Taken 5	
1. Opstellen/bijwerken transitieplan	6
2. Bijwerken opleidingsomgeving(en)	6
3. Informeren/opleiden gebruikers.....	7
4. Informeren externe klanten	8
5. Voorbereiden Functioneel support/Service desk	6
6. Uitvoeren transitie(plan)	8
7. Nazorg	10
Relaties met andere onderdelen van MCTL	11
Opmerkingen	12
1. Gefaseerde inproductiename	12
2. Gebruikerstevredenheid transitie.....	13
Certificering/proefexamenvragen	13
1. MCTL Foundation - proefexamenvragen	14
2. MCTL Foundation – proefexamenvragen met antwoorden en uitleg.....	15
3. MCTL Advanced-basis - proefexamenvragen	16
Nuttige websites	16

HOOFDSTUK 6.5. TAAKGEBIED TRANSITIE

Het laatste taakgebied in het taakcluster Change support is Transitie. Transitie betekent letterlijk 'overgang' en dat is in dit kader een goed getroffen term. In dit taakgebied wordt in productie de overgang gemaakt **van de huidige werkwijze (bedrijfsproces) + het huidige systeem, naar een gewijzigde werkwijze (bedrijfsproces) + gewijzigd systeem.**

PLAATS IN HET MCTL-FRAMEWORK

Het taakgebied Transitie maakt deel uit van het taakcluster Change support:



ACHTERGROND

Wijzigingen zijn op zichzelf niet bijzonder. Wat in het kader van Transitie wel een aandachtspunt is, is dat key-users en functioneel specialisten veel meer en intensiever met wijzigingen te maken hebben dan een gemiddelde eindgebruiker. Voor een eindgebruiker is een redelijk stabiele werkwijze samen met een stabiel systeem de standaard. Een wijziging op dat systeem levert een uitzonderlijke situatie op. Het is dus zaak de gebruikers, inclusief het bijbehorende lijnmanagement, enigszins aan de hand te nemen om een wijziging zowel technisch als functioneel te laten slagen.

Wijzigingen bestaan daarnaast vaak uit een of meer technische componenten. Er dient daarom vanuit Functioneel support afstemming te zijn met infra- en applicatiesupport en

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

eventueel leveranciers van de computertechnologie. Transitie zoomt in op de functionele aspecten van de invoering van een wijziging in de productieomgeving.

DOEL VAN DIT TAAKGEBIED

Het doel van Transitie omvat de inproductiename van de wijzigingen in het bedrijfsproces en de bijbehorende computertechnologie (het systeem) zodanig dat gebruikers deze wijzigingen ook kunnen en gaan gebruiken.

HOE WEET JE DAT HET DOEL IS BEREIKT?

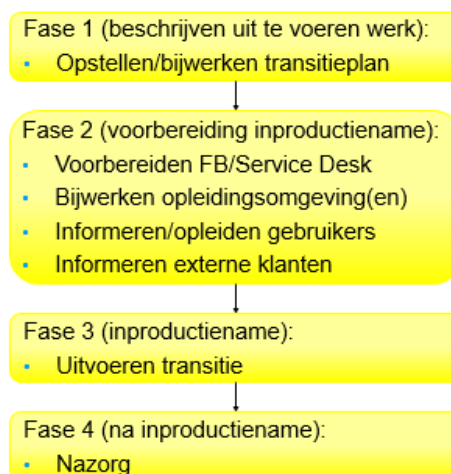
De volgende indicatoren geven aan of bovenstaand doel bereikt is.

- De doelstellingen van de wijzigingen zijn aantoonbaar bereikt.
- De productieomgeving is zowel op het vlak van het bedrijfsproces als van het systeem aangepast conform requirements. Gebruikers kunnen hiervan werkelijk gebruikmaken.
- Het aantal functionele vragen en fouten is in de maand na de inproductiename niet meer dan 100% groter dan gemiddeld in de afgelopen zes maanden (dus niet meer dan twee keer zo groot als normaal).
- De afrondende activiteiten zoals het bijwerken en opslaan van documentatie, archivering c.q. verwijdering van niet meer relevante spullen zijn uitgevoerd.
- De nazorg is beëindigd en het systeem is geheel in beheer genomen.
- Gebruikerstevredenheid over het verloop van de wijzigingen is een 8 of hoger.
- De eigenaar van bedrijfsproces en systeem heeft akkoord (decharge) gegeven (systeem- of proceseigenaar).

(Genoemde percentages/cijfers zijn indicatief.)

TAKEN

De taken in dit taakgebied zijn als volgt schematisch weer te geven:



MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Hieronder worden de taken nader besproken.

1. OPSTELLEN/BIJWERKEN TRANSITIEPLAN

In deze taak wordt een nieuw transitieplan opgesteld of een bestaand transitieplan bijgewerkt. Het is absoluut aan te bevelen een transitieplan zodanig op te stellen dat het kan worden hergebruikt. In principe wordt hier dus uitgegaan van het bijwerken van het transitieplan en niet van het (steeds opnieuw) opstellen ervan.

Het transitieplan omvat:

1. Detailplanning van zowel de voorbereidende taken als de taken die tijdens de transitie zelf moeten worden uitgevoerd.
2. Tijdsplanning.
3. Afstemming met infra- en applicatiesupport en waar nodig met leveranciers (taken/bevoegdheden/verantwoordelijkheden).
4. Go-/no-go-moment(en).
5. Risico's en maatregelen om ze te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken.

Afhankelijk van de omvang en aard van de wijziging kan een transitieplan klein tot zeer omvangrijk zijn. Soms volstaat een simpele checklist, een andere keer is een fors document nodig. Het is hierom aan te bevelen enkele verschillende versies (templates) te maken en, afhankelijk van de situatie, op basis van een van deze versies een uitwerking te maken. Zo kan met een minimale tijdsinspanning een plan worden gecreëerd dat tijdens de werkelijke transitie voldoende houvast biedt.

2. VOORBEREIDEN FUNCTIONEEL SUPPORT/SERVICEDESK

Naast de gebruikers moeten ook Functioneel support en de Servicedesk zich voorbereiden op de komende wijzigingen. Tijdens de taken voorafgaand aan de transitie zijn vaak slechts enkelen binnen Functioneel support inhoudelijk op de hoogte van de wijzigingen. Zij verspreiden de nodige informatie binnen Functioneel support en de Service desk, zodat iedereen goed op de hoogte is van de in productie komende wijzigingen. Mocht zich iets onverwachts voordoen in een ongewijzigd systeem, dan is in ieder geval bij Functioneel support en de Service desk bekend dat er in een ander systeem wijzigingen zijn uitgevoerd. Ook in de functionele ondersteuning na de transitie kunnen collega's en de Servicedesk een rol spelen, mits zij van de laatste stand van zaken op de hoogte zijn. Met andere woorden: net zoals bij infra- en applicatiesupport kennis over wijzigingen intern wordt verspreid, moet dat ook aan de functionele kant gebeuren.

3. BIJWERKEN OPLEIDINGSOMGEVING(EN)

Indien van toepassing worden de opleidingsomgevingen bijgewerkt. Deze moeten zoveel mogelijk gelijk gemaakt worden aan de toekomstige productieomgeving, hoewel er natuurlijk met fictieve gegevens kan worden gewerkt om de opleiding zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wijzigingen die in de systemen zijn aangebracht. Testgevallen waar

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

de wijzigingen helemaal geen verschil maken ten opzichte van de huidige productieomgeving hebben niet veel waarde, en roepen wellicht alleen maar vragen op.

4. INFORMEREN/OPLEIDEN GEBRUIKERS

Gebruikers moeten vooraf volledig en juist op de hoogte worden gebracht van de aanstaande wijzigingen. Hierbij valt te denken aan:

1. Verstrekken van een overzicht van de wijzigingen in de taal van de gebruikers. In dit overzicht worden ook de aanleiding voor de wijzigingen en het belang ervan opgenomen, evenals de consequenties van het hanteren van de oude werkwijze in het gewijzigde systeem.
2. Informeren over wanneer de wijzigingen in productie gaan.
3. Vertellen wat er gebeurt wanneer de inproductie niet goed verloopt (terug naar het oude systeem en de oude werkwijze, afwachten etc.).

Afhankelijk van de behoefte en mogelijkheden kunnen de gebruikers geïnformeerd worden tijdens mondelinge sessies, via e-mail, social media, een videoboodschap, een e-learning-omgeving, FAQ's op het intranet, wiki's en/of een nieuwsbrief. Uiteraard mogen gewijzigde werkinstructies en gebruikershandleidingen niet ontbreken.

Zodra gebruikers moeten worden geïnformeerd over wijzigingen, is er een natuurlijke neiging dit zo compact mogelijk te doen. Gebruikers moeten daarvoor immers hun gewone werk onderbreken. Bovendien is het niet uitzonderlijk dat zij simpelweg niet op de wijzigingen zitten te wachten.

Toch is het zaak hier functioneel behoorlijk op in te zetten. Dit is immers dé gelegenheid om bij gebruikers de wijzigingen, maar vooral het nut en belang ervan, tussen de oren te krijgen. Een mooi principe hierbij is gebruikers te leren het zelf te doen. Zoals al eerder is betoogd moet worden voorkomen dat gebruikers aan het functionele infuus gaan hangen en dus voor elk wissewasje een beroep doen op de key-user of functioneel specialist.

Er kan voor gekozen worden, slechts enkele gebruikers van een afdeling in te lichten en hen te instrueren de informatie door te geven aan alle collega's. Het voordeel daarvan is dat de key-users en functioneel specialisten worden ontlast. Maar hoe groot is de kans dat de betreffende gebruikers dit inhoudelijke stokje volledig en correct doorgeven? Bovendien is het werk daarmee niet verdwenen, maar slechts verschoven. Het is daarom een af te raden werkwijze.

Tot slot is dit bij uitstek een moment om ongewijzigde bedrijfs- of systeemonderdelen waarmee gebruikers opvallend vaak problemen hebben, nog eens voor het voetlicht te brengen.

Is er in een organisatie een afdeling opleidingen aanwezig, dan kunnen bovengenoemde activiteiten daar worden uitgevoerd.

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Tot slot nog een aardig voorbeeld van hoe gebruikers al snel in de war kunnen raken in een wijzigingstraject dat gefaseerd wordt uitgevoerd.

Vanwege een softwarewijziging moet allerlei hardware worden vervangen. Dat alles vormt een behoorlijke belasting voor de uitvoerende afdeling en daarom kiest men ervoor de nieuwe hardware al eerder te plaatsen. Tot verbazing van de technische crew raken gebruikers hiervan geheel in de war. Zij krijgen immers wel de nieuwe hardware, maar na het opstarten zien ze nog de oude software verschijnen. Het vereist de nodige functionele inzet om alle gebruikers duidelijk te maken hoe het totale traject eruitziet en wanneer de volledige eindsituatie zal zijn bereikt.

5. INFORMEREN EXTERNE KLANTEN

Indien klanten/ketenpartners direct met de wijzigingen in het systeem te maken krijgen, moeten zij worden geïnformeerd. Het verdient aanbeveling vooral de voordelen te benadrukken, omdat systeemwijzigingen vaak wel enige overlast veroorzaken. En daar zitten de meeste klanten niet bepaald op te wachten.

6. UITVOEREN TRANSITIE

De werkelijke inproductiename (transitie) kent over het algemeen een aantal technische werkzaamheden. Deze worden uitgevoerd door applicatie- en infrasupport en eventueel geheel/gedeeltelijk door een leverancier. Hieronder worden alleen de taken op functioneel terrein verder uitgewerkt. De uitvoering ligt in het algemeen vooral op het bordje van de functioneel specialist en de key-users op de betrokken afdelingen.

Controle op technisch volledige inproductiename

Infra- en applicatiesupport, eventueel samen met leveranciers, zorgen voor de technische inproductiename. Vanuit de functionele invalshoek is een controle nuttig. In de praktijk wordt allereerst voor iedereen de toegang tot het systeem in productie geblokkeerd. De wijzigingen worden vervolgens aan de technische zijde uitgevoerd en daar gecontroleerd. Daarna wordt het systeem in productie alleen vrijgegeven voor de functioneel specialisten en key-users. Zij kunnen dan, met een 'functionele bril' op, een laatste check doen. Een term die hier wel voor wordt gebruikt is "sanity check"

Aanpassingen parameters/configuratie

Is het systeem technisch gezien goed opgeleverd, dan volgt het aanpassen van de functionele parameters en de configuratie in de productieomgeving. Deze aanpassingen zijn al in de verschillende ontwikkel- en testomgevingen uitgevoerd en worden hier simpelweg herhaald. Dit aanpassen zou geen bijzonderheden mogen opleveren. (Zie ook de eerdere beschrijving van de taken in de taakgebieden Ontwerp en Realisatie.)

Aanpassingen autorisaties en controle op de aanpassingen

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Nu dient in de productieomgeving het aanpassen van autorisaties vanwege wijzigingen in functieprofielen te worden uitgevoerd en gecontroleerd. Praktijkprobleem is dat ontbrekende of te krappe autorisaties snel opvallen, maar overbodige of te ruime niet. En als ze al opvallen, zijn gebruikers vaak niet geneigd dit te melden. Het is immers vaak wel fijn om iets meer te mogen dan eigenlijk de bedoeling is. Ook hier ligt daarom een controlerende taak voor key-users en functioneel specialisten. Natuurlijk zijn ook deze taken al in de verschillende ontwikkel- en testomgevingen uitgevoerd. Een praktijkprobleem dat zich hier vaak voordoet is dat ontwikkel- en testomgevingen een andere autorisatiestructuur kunnen hebben dan de productieomgeving. Daardoor is extra alertheid geboden: de eerdere werkzaamheden kunnen niet een-op-een worden herhaald.

Controle dataconversie

Zoals al in het taakgebied Databeheer besproken, valt de inhoudelijke juistheid van databases geheel onder de verantwoordelijkheid van de gebruikersorganisatie. Veelal is het uitvoeren van een conversie een taak die door applicatiesupport wordt uitgevoerd of begeleid. Vanuit Functioneel support kan assistentie worden verleend bij de inhoudelijke controle. Soms kunnen key-users en functioneel specialisten zelf de juistheid vaststellen en is de verantwoordelijkheid vanuit de gebruikersorganisatie aan hen gedelegeerd. In andere gevallen zullen gebruikers zelf moeten opdraven om de juistheid vast te stellen, waarbij functioneel specialisten hand- en spandiensten zullen verlenen om dit in goede banen te leiden.

Uitvoeren handmatige dataconversie

Indien de conversie van data niet geheel via software/scripts wordt uitgevoerd, moeten ook data met de hand worden geconverteerd. Is dit het geval, dan voert de gebruikersorganisatie deze taak uit, begeleid door Functioneel support. Soms kan een externe partij voor de nodige extra capaciteit zorgen. Functioneel support begeleidt eveneens deze mensen.

Daadwerkelijk doorvoeren documentatiewijzigingen

De gewijzigde werkinstructies, gebruikershandleidingen en formulieren moeten op de juiste plaats in de productieomgeving worden neergezet. Oudere versies daarvan moeten worden gearchiveerd. Ook documentatie die de Servicedesk gebruikt (FAQ's, interne database met oplossingen, wiki) en documentatie die binnen Functioneel support wordt gebruikt, wordt hier vervangen door de nieuwe versie.

Bijhouden afwijkingen t.o.v. transitieplan en de requirements/specificaties

Alle afwijkingen ten opzichte van het transitieplan en de eerder opgestelde requirements/specificaties worden genoteerd. Deze vormen input om hierna een go-/no-go-beslissing te nemen. Indien het een 'go' wordt, vormt de lijst met afwijkingen input om achteraf te bezien of alsnog aanpassingen moeten worden gedaan. Vaak zijn bijvoorbeeld cosmetische fouten geen reden om een inproductie af te blazen, maar dergelijke fouten moeten uiteindelijk wel hersteld worden. Dat kan in een volgende aanpassingsronde worden meegenomen.

Go-/no-go-moment

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Zoals vooraf afgesproken en opgenomen in het transitieplan, komt er na verloop van tijd een 'go-/no-go-moment'. Aan de functionele en technische zijde zal dan besloten moeten worden of er doorgedaan kan worden of dat de wijzigingen moeten worden teruggedraaid ('fall back'). In het geval van een teruggang naar de oude situatie moeten gebruikers daarvan op de hoogte worden gesteld. Het kan ook zo zijn dat bij een 'no-go' niet naar de oude situatie wordt teruggedaan (bijvoorbeeld omdat dat onmogelijk is) maar een ander noodscenario in gang gezet wordt. In dat laatste geval is een strakke begeleiding van gebruikers hierin absolute noodzaak.

Bij een verzekeringsmaatschappij wordt in een weekend een forse update op het systeem doorgevoerd. Gebruikers zijn vooraf op de hoogte gesteld. Tijdens de update is het gebruik van het systeem geblokkeerd. Maandagochtend is het systeem vanaf zeven uur weer beschikbaar. De vroege vogels die al rond die tijd inloggen, krijgen een werkend systeem voor hun neus. Alleen ... wel het oude. Door het gebrek aan verdere mededelingen raken de gebruikers geheel in de war; kan er nu gewerkt worden of niet? En stel dat ze aan het werk gaan, gaat wat ze gedaan hebben dan straks verloren, doordat het nieuwe systeem plotseling beschikbaar is en de data niet zijn meegenomen? Of moeten ze misschien toch anders inloggen? Met de groei van het aantal gebruikers die ochtend neemt de verwarring hand over hand toe en de key-users en functioneel specialisten worden overspoeld met vragen.

Uiteindelijk blijkt dat de update in het weekend helaas niet goed gegaan is en de oude systeemversie conform plan is teruggezet. In technisch opzicht is dat perfect verlopen. Helaas is functioneel verzuimd de gebruikers in te lichten met als gevolg dat een keurig uitgevoerd scenario toch tot veel onnodige onrust en tijdverlies op de werkvloer heeft geleid. In dit geval kreeg de technische crew volkomen ten onrechte de schuld in de schoenen geschoven.

7. NAZORG

Aanpassingen zijn pas geheel af zodra gebruikers er goed mee overweg kunnen en alle daaromheen spelende zaken op het gebied van documentatie zijn afgerond. Daarnaast kunnen leveranciers hun dienstverlening gewijzigd hebben. Dit zal dan moeten worden gemonitord: worden de nieuwe afspraken nagekomen?

De historie van nazorg

In het verleden was nazorg een non-existente taak. Wijzigingen werden simpelweg 'over de muur gegooid', waarna de gebruikers er maar het beste van moesten zien te maken, samen met Servicedeskmedewerkers die vaak nauwelijks inhoudelijk op de hoogte waren van de wijzigingen. Degenen die de wijzigingen hadden gerealiseerd en getest, waren alweer bezig met de volgende aanpassing en niet

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

aanspreekbaar voor ook maar de minste nazorg. De negatieve effecten van deze werkwijze waren overduidelijk.

In de daaropvolgende fase zorgde men ervoor dat degenen die bij de wijzigingen betrokken waren geweest, daarop binnen een bepaalde periode nog konden worden aangesproken en ondersteuning konden verlenen. Zo waren bijvoorbeeld na afloop van een release of project de medewerkers nog twee weken beschikbaar voor nazorgpunten. In deze fase zitten veel organisaties nog steeds. Toch is ook een vastgestelde nazorgperiode niet de ideale oplossing: stel dat aan het eind ervan de wijzigingen nog steeds niet goed geland zijn of bovenmatig veel issues veroorzaken?

De correcte invulling van nazorg kan via de volgende twee wegen geschieden.

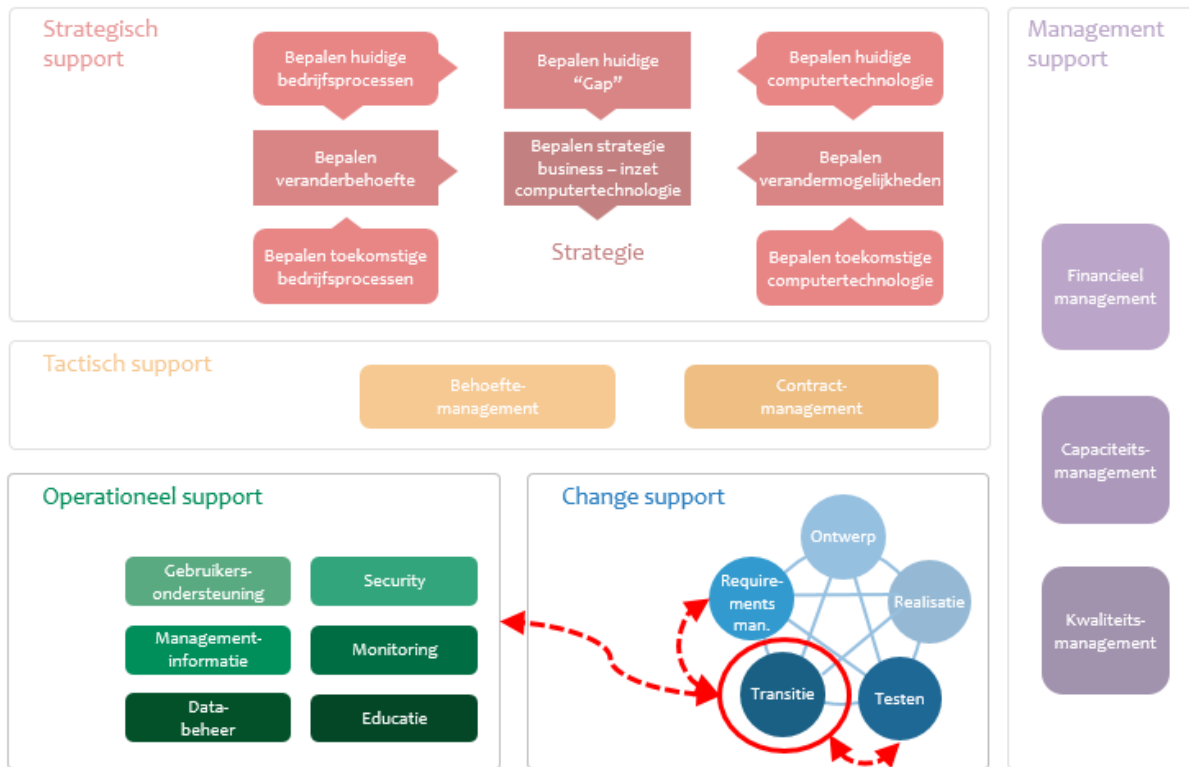
1. Er kunnen criteria vastgesteld worden aan de hand waarvan wordt bepaald of de wijzigingen geheel operationeel beheerd kunnen worden. Bijvoorbeeld: indien er per week niet meer dan tien vragen worden gesteld of slechts een nieuwe fout wordt gemeld over het gewijzigde onderdeel, accepteert Beheer de wijziging en zijn degenen die haar hebben uitgevoerd ontslagen van verdere nazorgverplichtingen.
2. In het geval met sprints wordt gewerkt, waarin in tamelijk korte tijd cyclisch nieuwe wijzigingen in productie worden genomen, kan men een systeem hanteren waarin alle issues van een vorige sprint in de eerstvolgende worden opgelost. Aldus ontstaat een natuurlijke druk om zoveel mogelijk werkzaamheden in een keer goed op te leveren.

Voor nazorg dient altijd wat extra capaciteit beschikbaar te zijn, zowel aan de functionele als aan de technische kant. In voorkomende gevallen kan het nuttig zijn extra capaciteit bij de betrokken leveranciers te regelen. In het geval van ongemakken/fouten in de productieomgeving die via een *workaround* tijdelijk op te vangen zijn, dienen de medewerkers van de Servicedesk daarvan op de hoogte te worden gebracht, zodat zij de gebruikers kunnen helpen deze issues tijdelijk te omzeilen.

RELATIES MET ANDERE ONDERDELEN VAN MCTL

Dit taakgebied kent de volgende belangrijke relaties:

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1



De belangrijkste relaties zijn die met taakgebieden **Testen** en **Requirements management** en met taakcluster **Operatoneel support**. Vanuit Testen zullen alle onderdelen opgeleverd worden die via Transitie in productie genomen worden. Na de definitieve inproductiename zal in Operatoneel support de verdere ondersteuning plaatsvinden. Richting Requirements management levert Transitie een nieuwe functionele basis ('baseline') op om verdere aanpassingen uit te gaan werken.

OPMERKINGEN

Betreffende het taakgebied Transitie zijn de navolgende opmerkingen te maken.

1. GEFASEERDE INPRODUCTIENAME

De transitie is pas afgerond zodra de gehele gebruikersgroep gebruik kan maken van alle wijzigingen. Het is soms te verantwoorden – of zelfs noodzakelijk – om de transitie gefaseerd in de productieomgeving uit te voeren. Een kenmerkende situatie is die waarin er sprake is van meerdere productieomgevingen. Vroeger was dat geografisch het geval. Wanneer er in het verleden productieomgevingen in bijvoorbeeld Groningen, Amsterdam, Den Haag, Goes, Eindhoven, Maastricht en Arnhem waren, koos men ervoor de wijzigingen eerst uit te voeren in de voor alle omgevingen meest representatieve. In technisch opzicht bracht een dergelijke situatie soms complicaties met zich mee, vanwege ongelijke productieomgevingen. Steeds vaker traden er ook functionele effecten op, doordat bedrijfsprocessen op de diverse locaties tijdelijk van elkaar afweken.

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Een moderne variant op deze gefaseerde invoering is in webomgevingen te vinden. Bezoekers van websites komen vaak terecht in een cluster waarin meerdere servers de interactie afhandelen en achterliggend meerdere databases beschikbaar zijn. In geval van een inproductiename kan een gedeelte van deze complete omgeving worden uitgeschakeld, waarbij de bezoekers naar het overblijvende deel worden gerouteerd. In het uitgeschakelde deel wordt de update uitgevoerd waarna het weer wordt ingeschakeld. Aldus is ook tijdens de update de website beschikbaar en kan heel goed worden gemonitord hoe het reeds geüpdatete deel van het systeem zich gedraagt met de bezoekers die daar terechtkomen. Tot slot kan worden gewerkt met bèta-versies waarvan gebruikers (hopelijk) beseffen dat wellicht niet alles perfect werkt. Ook daarvan zijn voorbeelden op internet te vinden.

Duidelijk zal zijn dat een gefaseerde inproductiename op functioneel vlak de nodige perikelen veroorzaakt. Indien de omvang of de complexiteit van de wijzigingen te groot wordt, is het verstandig hen in meerdere cycli naar productie te brengen. Scrum, met tamelijk korte, cyclische sprints van naar keuze twee, drie of vier weken, is daar een mooi voorbeeld van. Functioneel is er dan meer greep te houden op de uitvoering, maar zeker ook op de inproductiename die op deze wijze veel minder omvangrijk is. Bij een inproductiename van wijzigingen om de drie weken ontstaat ook nog eens op heel natuurlijke wijze een schat aan ervaring. In dat kader wordt weleens opgemerkt: 'Als iets moeilijk is, moet je het vaker doen.'

2. GEBRUIKERSTEVREDENHEID TRANSITIE

Los van andere tevredenheidsonderzoeken is het mogelijk na een transitie een dergelijk onderzoek onder gebruikers uit te voeren. Het zal duidelijk zijn dat het niet aan te raden is dit na elke transitie te doen. Hierna volgen wat suggesties van vragen die in een dergelijk onderzoek kunnen worden gesteld.

1. Zijn de wijzigingen conform de afgesproken tijd in productie genomen?
2. Zijn de wijzigingen precies zoals u had verwacht?
3. Bent u vooraf inhoudelijk voldoende geïnformeerd over de wijzigingen?
4. Bent u tijdig geïnformeerd over de wijzigingen?
5. Bent u tevreden over de inhoud van de wijzigingen; vindt u ze nuttig in uw eigen werk?
6. Bent u tevreden over de kwaliteit van de uitvoering (weinig tot geen fouten tijdens en na de wijziging)?
7. Hebt u suggesties om een toekomstige wijziging (nog) beter te laten verlopen?

Ook zonder gebruikerstevredenheidsonderzoek is functioneel vaak makkelijk te constateren dat de transitie is geslaagd. Als gebruikers de gewijzigde werkwijze en het gewijzigde systeem soepel gebruiken, vrijwel geen vragen hebben en nauwelijks fouten melden, zit het meestal wel goed.

CERTIFICERING/PROEFEXAMENVRAGEN

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

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 foundation-niveau. 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.

17-1. Taakgebied Transitie maakt deel uit van:

- a. taakcluster Change Management.
- b. taakcluster Operationeel support.
- c. taakcluster Verbindende processen.
- d. taakcluster Change support.

17-2. Wat gebeurt er met het transitieplan in taakgebied Transitie?

- a. Het transitieplan dat al in taakgebied Realisatie was opgesteld, wordt in taakgebied Transitie uitgevoerd.
- b. In taakgebied Transitie bestaat de term 'transitieplan' niet, maar een implementatieplan bestaat wel. Dat wordt in dit taakgebied uitgevoerd.
- c. Het transitieplan wordt hier opgesteld of, indien het al bestaat, bijgewerkt. Daarna wordt het ook in dit taakgebied uitgevoerd.
- d. Het transitieplan wordt hier opgesteld of bijgewerkt, en in taakgebied Gebruikersondersteuning uitgevoerd.

17-3. In het taakgebied Transitie wordt het transitieplan uitgevoerd. Het gaat hierbij onder andere om:

- a. het uitvoeren van soft- en hardware-aanpassingen.
- b. het begeleiden van gebruikers naar een andere werkplek.
- c. het indien nodig aanpassen van autorisaties.
- d. het beantwoorden van gebruikersvragen over de wijzigingen.

17-4. In het taakgebied Transitie worden gebruikers ingelicht over de wijzigingen. De insteek daarbij is de volgende.

- a. De communicatie/instructie/opleiding zo compact mogelijk houden i.v.m. de belasting van de gebruikers en de benodigde voorbereidingstijd. Vragen kunnen altijd later nog in Gebruikersondersteuning worden afgehandeld.
- b. De informatie zoveel mogelijk via het intranet verspreiden.
- c. Tamelijk fors inzetten op het 'tussen de oren krijgen' van de wijzigingen. Deze investering kan ruimschoots worden terugverdiend tijdens het gebruik van het systeem.
- d. Enkele gebruikers inlichten, die vervolgens hun collega's informeren.

2. MCTL FOUNDATION – PROEFEXAMENVRAGEN MET ANTWOORDEN EN UITLEG

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

17-1. Taakgebied Transitie maakt deel uit van:

- a. taakcluster Change Management.
- b. taakcluster Operationeel support.
- c. taakcluster Verbindende processen.
- d. taakcluster Change support.

- a. Onjuist. Change management wordt in MCTL niet gebruikt.
- b. Onjuist. Transitie heeft te maken met wijzigingen en valt daarom onder Change support.
- c. Onjuist. Verbindende processen is een procescluster binnen BiSL. Dit wordt in MCTL zo niet gebruikt.
- d. Juist. Zie hoofdstuk 17.

17-2. Wat gebeurt er met het transitieplan in taakgebied Transitie?

- a. Het transitieplan dat al in taakgebied Realisatie was opgesteld, wordt in taakgebied Transitie uitgevoerd.
 - b. In taakgebied Transitie bestaat de term 'transitieplan' niet, maar een implementatieplan bestaat wel. Dat wordt in dit taakgebied uitgevoerd.
 - c. Het transitieplan wordt hier opgesteld of, indien het al bestaat, bijgewerkt. Daarna wordt het ook in dit taakgebied uitgevoerd.
 - d. Het transitieplan wordt hier opgesteld of bijgewerkt, en in taakgebied Gebruikersondersteuning uitgevoerd.
-
- a. Onjuist. Het transitieplan wordt in taakgebied Transitie opgesteld of bijgewerkt, en daarna ook daar uitgevoerd.
 - b. Onjuist. De term implementatieplan bestaat in MCTL niet. Bovendien wordt niet alleen het transitieplan uitgevoerd, maar eerst ook opgesteld of bijgewerkt.
 - c. Juist. Zie hoofdstuk 17.
 - d. Onjuist. Gebruikersondersteuning heeft als focus de bestaande systemen, en niet de wijzigingen die via het transitieplan daarop worden uitgevoerd.

17-3. In het taakgebied Transitie wordt het transitieplan uitgevoerd. Het gaat hierbij onder andere om:

- a. het uitvoeren van soft- en hardware-aanpassingen.
- b. het begeleiden van gebruikers naar een andere werkplek.
- c. het indien nodig aanpassen van autorisaties.
- d. het beantwoorden van gebruikersvragen over de wijzigingen.

- a. Onjuist. Deze taken komen voor rekening van applicatie- en infrasupport.
- b. Onjuist. Als dit al nodig is, dan is dit een zaak van de gebruikersorganisatie zelf.
- c. Juist. Zie hoofdstuk 17.

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

- d. Onjuist. Dit hoort al eerder te gebeuren, tijdens het inlichten/trainen van de gebruikers omtrent de wijzigingen.

17-4. In het taakgebied Transitie worden gebruikers ingelicht over de wijzigingen. De insteek daarbij is de volgende.

- a. De communicatie/instructie/opleiding zo compact mogelijk houden i.v.m. de belasting van de gebruikers en de benodigde voorbereidingstijd. Vragen kunnen altijd later nog in Gebruikersondersteuning worden afgehandeld.
 - b. De informatie zoveel mogelijk via het intranet verspreiden.
 - c. Tamelijk fors inzetten op het 'tussen de oren krijgen' van de wijzigingen. Deze investering kan ruimschoots worden terugverdiend tijdens het gebruik van het systeem.
 - d. Enkele gebruikers inlichten, die vervolgens hun collega's informeren.
-
- a. Onjuist. In eerste instantie wordt tijd bespaard, maar tijdens het gebruik van het systeem zal die winst snel verdampen. MCTL raadt deze werkwijze af.
 - b. Onjuist. Het intranet kan een prima platform zijn om met gebruikers te communiceren over wijzigingen, maar er zijn veel meer manieren. Daarom benoemt MCTL een heel palet aan communicatiemogelijkheden.
 - c. Juist. Dit omschrijft een proactieve werkwijze die op talloze plaatsen in MCTL terug te vinden is. Zie hoofdstuk 17.
 - d. Onjuist. Deze werkwijze wordt in MCTL afgeraden omdat het gevaar groot is dat de informatie niet volledig/juist wordt doorgegeven. Bovendien wordt er geen werk bespaard maar alleen verschoven.

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): Na de inproductiename van een aanpassing vindt waar nodig nazorg plaats. Is deze nazorg geheel onderdeel van Transitie, van Transitie en Gebruikersondersteuning samen, of van Gebruikersondersteuning? Anders geformuleerd: waar ligt de overgang van Change support naar Operationeel support?

Vraag 2 (5 punten): Vanwege een wijziging aan het systeem moeten handmatig enige data worden aangepast. Wordt dit in taakgebied Transitie of in taakgebied Databeheer uitgevoerd?

Vraag 3 (5 punten): Een wijziging kan gefaseerd in productie worden genomen. Wat is daarvan het functionele effect voor gebruikers? Leg het in maximaal 30 woorden uit.

NUTTIGE WEBSITES

MCTL – 6.5. Taakgebied Transitie v1.19.1

Vanuit functioneel perspectief zijn de volgende websites interessant voor taakgebied Transitie.

- www.mctl.nl
MCTL.nl – Website met alle informatie over MCTL; de achtergrond, een beschrijving van het model, video's, artikelen, etc. etc. Alle documenten, waaronder dit document, zijn vanaf deze website te downloaden.
- www.bisl.nl
BiSL.nl – Website met alle informatie over BiSL. BiSL is, als voorganger van MCTL, interessant vanwege de verzameling Best Practices, whitepapers en artikelen die op deze website zijn te vinden.