

# ICT positie en landschap

*IT Organisatie 1*

*2022-2023*

Ann Das  
Stany Smets  
Liesanne Gerits

- Begrijpen van basisterminologie.
- Inzicht in bedrijven en op welke manier ICT daarin een plaats inneemt.
- Helikopter overzicht van verschillende aspecten van ICT waar je mee te maken krijgt als je in een bedrijf terecht komt.
- Bieden van een algemene eenvoudige kapstok, waar je de andere onderdelen van “IT in de Organisatie” aan kan ophangen om ze beter te plaatsen en begrijpen.

# Inhoud

---

- Landschap van bedrijven
- Dwarsdoorsnede van een bedrijf
- ICT binnen een bedrijf
- ICT als ondersteunende afdeling
- Software ontwikkeling
- Samenvatting

# Landschap van bedrijven

- Industrieën
- Segmentering



# Vraag



- Welke soorten bedrijven ken je?
- Hoe zou je deze indelen?

- Elk bedrijf heeft een bepaalde kernactiviteit.
  - *Core business* genoemd
  - Dit levert de toegevoegde waarde, die het bedrijf biedt aan haar klanten of de maatschappij in het algemeen.
- De strategie, positie, structuur en belang van ICT binnen een bedrijf, is sterk afhankelijk van bedrijf tot bedrijf.
  - Industrie
  - Type
  - Omvang
  - ...
  - **Bijvoorbeeld bank:**
    - De ICT afdeling is zeer sterk aanwezig bij de strategische beslissingen. De technologie bepaalt mede de richting die de bank uitgaat.
    - Zeer grote budgetten voor ICT.

Agricultuur  
Dienstverlening & consulting  
Engineering  
Entertainment  
Finance (Bank, Verzekeringen, ...)  
Groothandel  
Manufacturing  
Media  
Medische sector en verzorging  
Petrochemie  
Retail  
Sociale dienstverlening  
Software  
Tabak  
Telecom  
Training & opleiding  
Transport & logistiek  
Voeding  
...

# Segmentering

---

- Type
  - Overheid (staatsbedrijf) - Gemeenschappelijk nut, winst maken is geen doel
  - Privaat - Privaat nut, winst maken is een belangrijk doel
  - NGO, Verenigingen, ...- Gemeenschappelijk of privaat nut, winst maken is geen doel
  - ...
- Juridische vorm<sup>\*</sup>
  - Eenmanszaak
  - Besloten vennootschap
  - Naamloze vennootschap
  - Coöperatieve vennootschap
  - ...

<sup>(\*)</sup> Dit is in deze cursus vermeld voor de volledigheid. Maar is niet belangrijk voor het examen.

- Omvang (privaat)
  - Zelfstandigen
    - Max 1 werknemer
  - KO (Kleine Onderneming)
    - Max 50 werknemers en max €10M jaaromzet
  - KMO (Kleine & Middelgrote Onderneming)
    - Max 250 werknemers en max €50M jaaromzet
  - Grote ondernemingen (*Enterprise* genaamd)
  - Multinational
    - Corporate (moederbedrijf) met dochterondernemingen (vb per land)



Landschap van bedrijven

**Dwarsdoorsnede van een bedrijf**

ICT binnen een bedrijf

ICT als ondersteunende afdeling

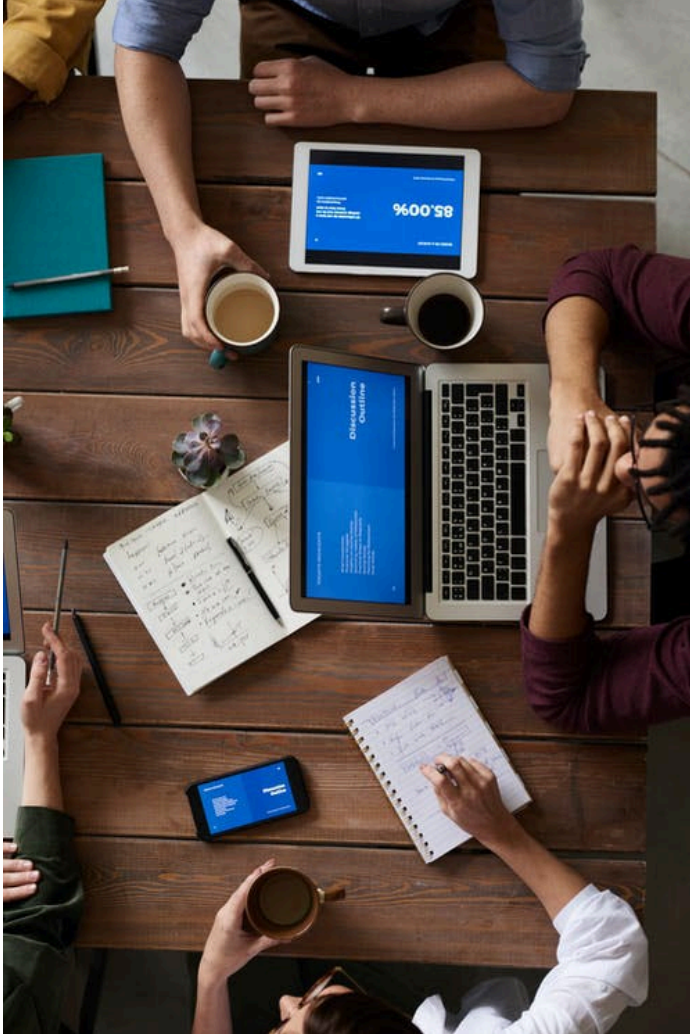
Software Ontwikkeling

Samenvatting

# Dwarsdoorsnede van een bedrijf

- Afdelingen
- Processen

# Vraag

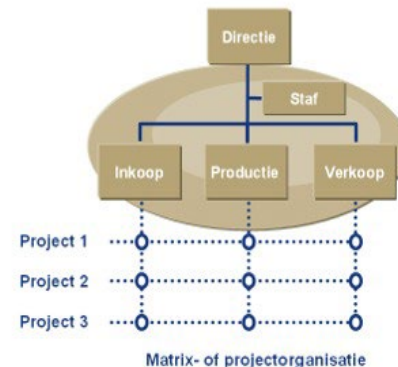
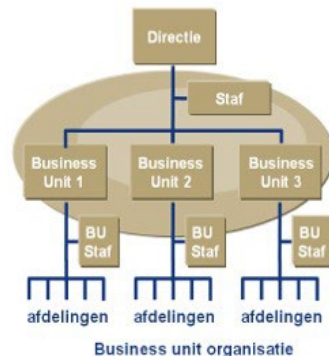


- Welke afdelingen ken je in een bedrijf?

# Afdelingen

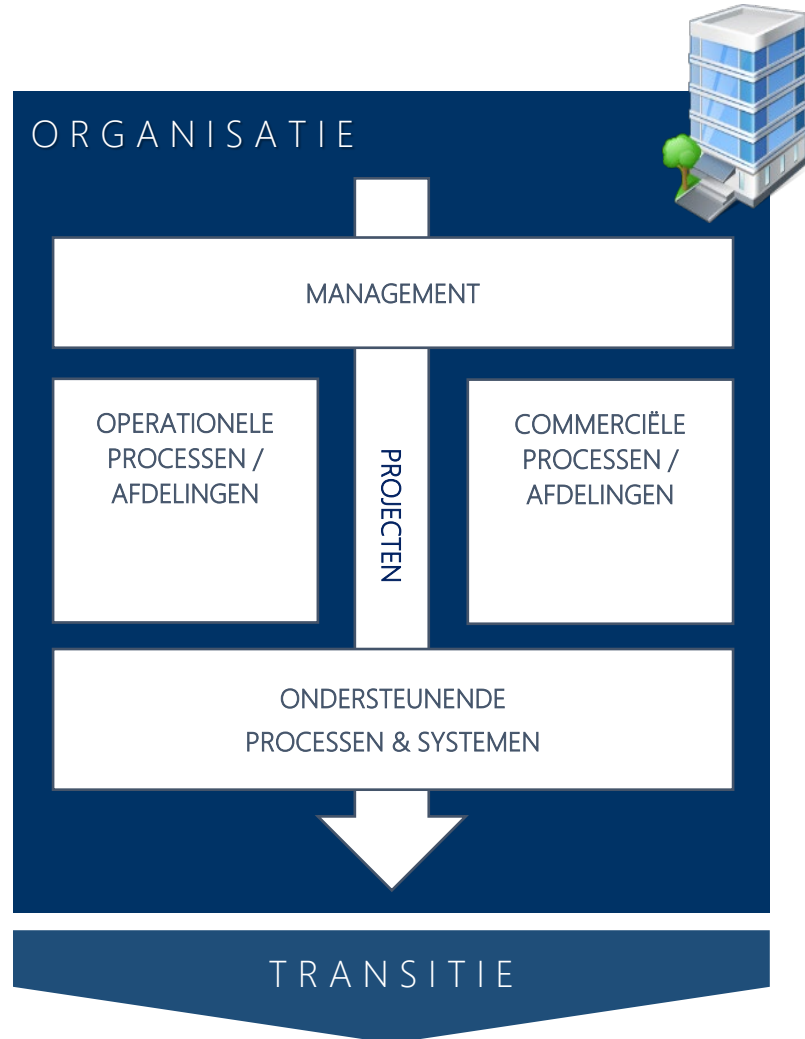
- Welke afdelingen aanwezig zijn in een bedrijf hangt af van type bedrijf, industrie en grootte van het bedrijf.
- In de meeste bedrijven wordt de structuur van het bedrijf opgezet volgens de afdelingen.

- Voorbeelden



Verkoopafdeling  
ICT afdeling  
Marketing afdeling  
Juridische afdeling  
Opleiding afdeling (intern)  
Human resource afdeling  
Faciliteiten  
Magazijn  
Productie afdeling  
Aankoopafdeling  
Finance & boekhouding  
Klantendienst  
(Interne) Service- of Helpdesk  
Directieafdeling  
(Professional) Services afdeling  
Administratie en Receptie  
...

# Blauwdruk van een bedrijf



- Doorsnede hoe een bedrijf functioneert, groeit, zichzelf verbetert en overleeft.
- Operationele afdelingen en processen
  - Doen het bedrijf **draaien**.
  - *Core business* activiteiten.
  - Meestal geen contact met klanten.
- Commerciële afdelingen en processen
  - Doen het bedrijf **groeien**.
  - Contact met klanten.
- Ondersteunende afdelingen en processen
  - **Faciliteren** de werking van het bedrijf **achter de schermen**.
  - Geen contact met klanten.

# Vraag



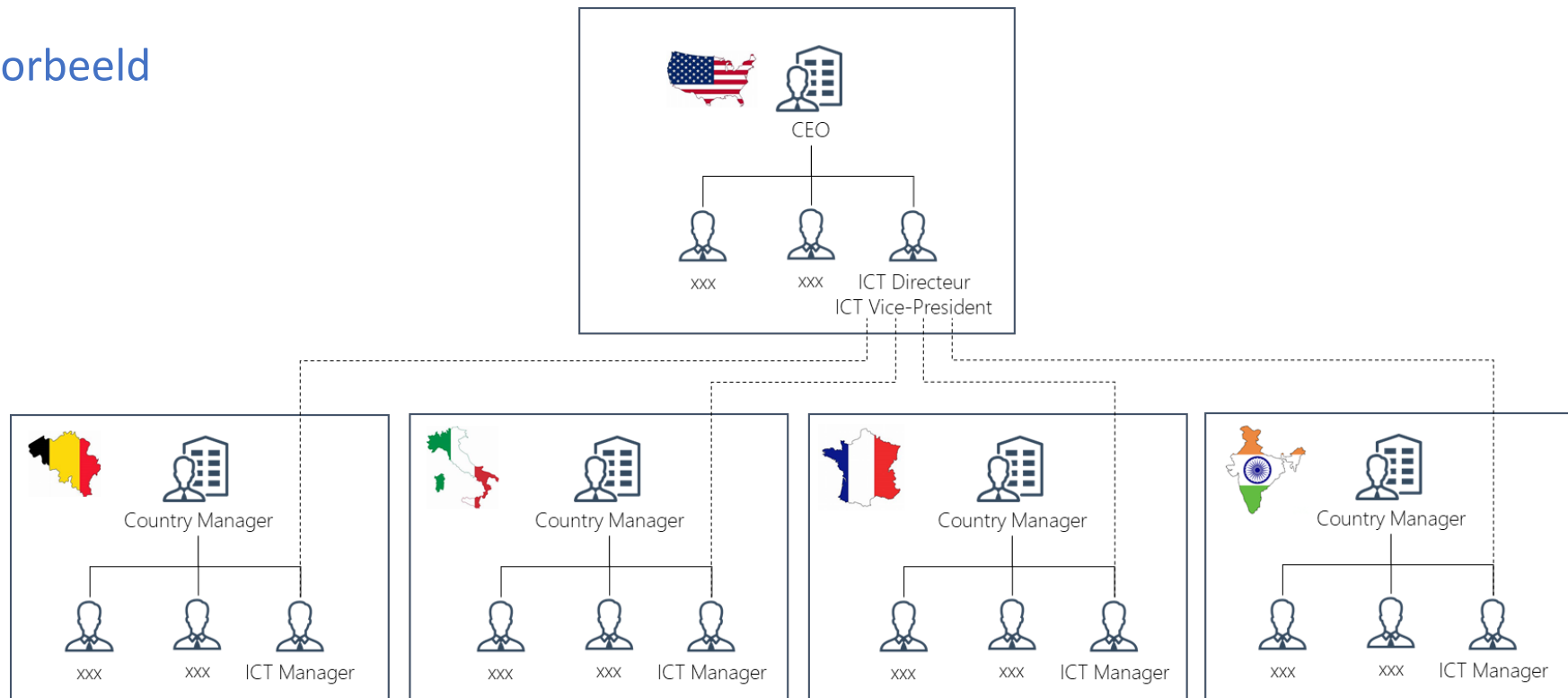
- Zijn de volgende afdelingen operationeel, commercieel of ondersteunend?
- Verkoopafdeling
- ICT
- Marketing
- Opleiding afdeling (intern)
- Human resource afdeling
- Productie afdeling
- Finance & boekhouding

- Heeft een specifiek rol binnen het bedrijf, maar werkt altijd samen met andere afdelingen.
- Het type bedrijf bepaalt welke afdelingen er bestaan en of deze commercieel, operationeel of ondersteunend zijn.
- Kan soms uitbesteed worden (uitgevoerd door ander bedrijf) met als doel:
  - De middelen en activiteiten te delen met andere bedrijven.
    - “Shared services” in een bedrijvencentrum – gemeenschappelijke faciliteiten.
  - Vermijden van kosten, complexiteit of risico’s (“*niet onze core-business*”).
    - Helpdesk in India, Boekhouding in Polen, Software ontwikkeling in Pakistan/India
- Heeft een eigen verantwoordelijke aan het hoofd (manager of directeur)
  - In kleine bedrijven kan één persoon manager/directeur zijn van meerdere afdelingen.
  - In kleine bedrijven zijn sommige afdelingen samengesmolten.



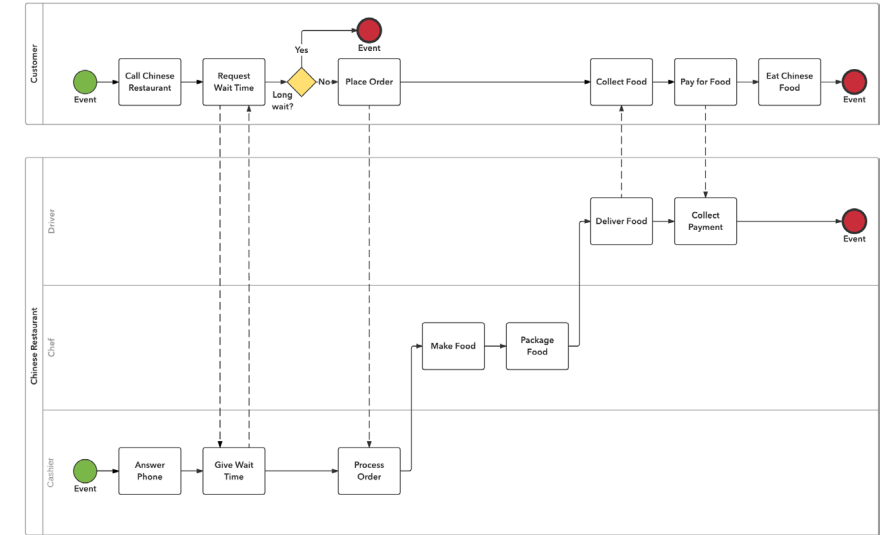
- Locatie
  - Centraal (op één locatie) of decentraal (verspreid over verschillende steden of landen)
  - Bij decentrale afdelingen zie je vaak een dubbele rapporteringslijn voor medewerkers
    - Aan het centrale afdelingshoofd (vb [ICT Directeur of Vice President ICT](#))
    - Aan de lokale verantwoordelijke (vb [Country manager](#))

- Voorbeeld



# Wat is een Proces?

- Activiteiten die worden uitgevoerd in bepaalde volgorde.
  - Voorgesteld in BPMN\* schema
- Soorten processen
  - Business proces (over afdelingen heen)
  - Afdelingsproces (binnen één afdeling)
  - Gebruikersproces (vanuit standpunt van een medewerker)
  - Klanten proces (vanuit standpunt van een klant)
- Een afdeling werkt volgens specifieke processen en richtlijnen
  - Verkoopprocessen (Sales afdeling)
  - Aanwervingsproces (HR afdeling)
  - Klachten afhandeling (Service desk of klantendienst)
  - ...



# Vraag



- Wat denk je dat het verschil is tussen een ... proces?
  - Geautomatiseerd
  - Semi-automatisch (of half-geautomatiseerd)
  - Manueel
- Geef van elk een voorbeeld.

# Voorbeeld – BOL.COM

Merk: MEDION | ☆☆☆☆☆ Schrijf een review | 🗨️ Delen



**649,-**

Uiterlijk 1 maart in huis ⓘ

Verkoop door MEDIONshop België (8.8)

+ In winkelwagen

♡ Op verlanglijstje

Wat je kan verwachten:

- ✓ Bestellen en betalen via bol.com
- ✓ **Gratis** verzending door MEDIONshop België
- ✓ 30 dagen bedenktijd en **gratis** retourneren
- ✓ Wettelijke garantie via MEDIONshop België

Bekijk de extra [voorwaarden](#) van deze partner.

## BOL.COM (vereenvoudigd)

- Van zodra een bestelling van een klant bij bol.com op de website geregistreerd wordt, wordt deze “order” opgeslagen in een database.
- Vervolgens zal er een opdracht uitgestuurd worden naar de betreffende partner van bol.com, namelijk MedionShop. Het is eigenlijk MedionShop die het product aangeboden op de bol.com website verkoopt.
- De systemen van bol.com en MedionShop zijn geïntegreerd. Bij de MedionShop krijgt de magazijnier een “todo” op zijn takenlijst en een berichtje om het product klaar te leggen.
- Nadat hij dit uitgevoerd heeft, gebruikt hij een software pakket om de labels af te printen. Die op het pakket worden geplakt.
- De koerierdienst DHL komt dagelijks langs, pikt het pakje op en scant de code. Hierdoor wordt er automatisch een e-mailtje naar de klant gestuurd dat zijn pakje is opgehaald. Ook het systemen van DHL en MedionShop en bol.com zijn geïntegreerd.
- Het pakje wordt in de bestelwagen geplaatst en vervoerd naar het distributiecentrum.
- ...

→ Geautomatiseerd

→ Semi-automatisch

→ Manueel

# Processen automatiseren

---

- Bedrijven zullen trachten om hun processen zo veel mogelijk te automatiseren om:
  - Efficiëntie en productiviteit te verhogen.
  - Uitvoeringskosten te minimaliseren.
  - Uitvoering en resultaten zo veel mogelijk consistent te maken.
- Processen worden
  - Volledig automatisch uitgevoerd
  - Gedeeltelijk automatisch (= ***semi-automatisch***) uitgevoerd
  - Manueel uitgevoerd
- In het ideale scenario worden alle processen (ook semi-automatische en manuele processen) in hun geheel opgevolgd (“*monitoring*”) om te kunnen bijsturen waar nodig.

# A moment for the mind

- Wat weet je nog van vorige les?
- Wat kende je al?
- Wat was nieuw voor je?





Landschap van bedrijven

Dwarsdoorsnede van een bedrijf

**ICT binnen een bedrijf**

ICT als ondersteunende afdeling

Software Ontwikkeling

Samenvatting

# ICT binnen een bedrijf

- ICT Afdeling
- Positie van ICT in een bedrijf
- Belang van de ICT afdeling

- Bepaalt de strategie rond technologie en digitalisatie, het niveau van automatisatie en maakt de keuzes met betrekking tot de technologie.
- Het afdelingshoofd wordt met verschillende benamingen aangeduid:
  - Vice President ICT (heel grote bedrijven/multinationals)
  - CTO – Chief Technology Officer (heel grote bedrijven)
  - CIO – Chief Information Officer (heel grote bedrijven)
  - ICT Directeur (grote/middelgrote bedrijven)
  - ICT Manager (middelgrote/kleinere bedrijven)
- Beschikt over een eigen budget, dat bepaald wordt door de bedrijfsleiders aan het begin van het fiscaal jaar.
  - Aankoop/leasen/huren van hardware (laptops, printers, ...).
  - Aankoop van software licenties.
  - Financieren van ICT projecten.
  - Inhuren van externe consultants.

# Vraag



- In welk soort bedrijven speelt ICT enkel een ondersteunende rol?
- Wat is de rol van ICT als ondersteunende afdeling?
  - Welke taken voert zij uit?
  - Waar zorgen zij voor?
  - ...
- In welk soort bedrijven speelt ICT ook een operationele rol?
- Wat is de rol van ICT als operationele afdeling?
  - Welke taken voert zij uit?
  - Waar zorgen zij voor?
  - ...

# Positie van ICT in een bedrijf – Model 1



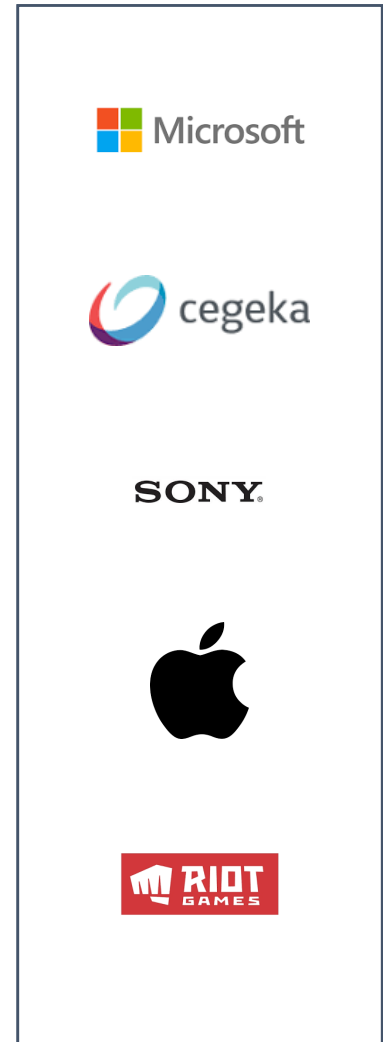
- Core business van het bedrijf is **NIET** software producten bouwen
- Bieden geen of weinig kritische software, aan de klanten
  - Weinig kritisch betekent: als je de software zou weghalen kan het bedrijf wel nog prima functioneren
  - Voorbeeld: Website & apps voor klanten
- ICT is puur een ondersteunende afdeling
  - Geen commerciële belangen
  - Geen deadlines van klanten
  - Interne helpdesk
  - Weinig tot geen klantenondersteuning rond de software



# Positie van ICT in een bedrijf – Model 2



- Core business van het bedrijf is **WEL**
  - Software producten of diensten (platform)
  - Producten met *embedded*\* software
- Software aangeboden aan klanten is cruciaal voor het succes van het product of de dienst, en dus het bedrijf
- ICT is zowel een operationele als ondersteunende afdeling
  - Meestal opgesplitst in twee afzonderlijke eenheden (afdelingen) maar vaak met één gemeenschappelijke directeur.
  - Grote commerciële belangen (contracten, imago, ...)
  - Externe helpdesk / community beheer



(\*) Embedded software = Software die geprogrammeerd is voor andere toestellen dan computers/laptops/servers (vb software in TV, digibox, spelconsoles, koelkast, GPS, fietscomputer, ...)

# Positie van ICT in een bedrijf – Model 3

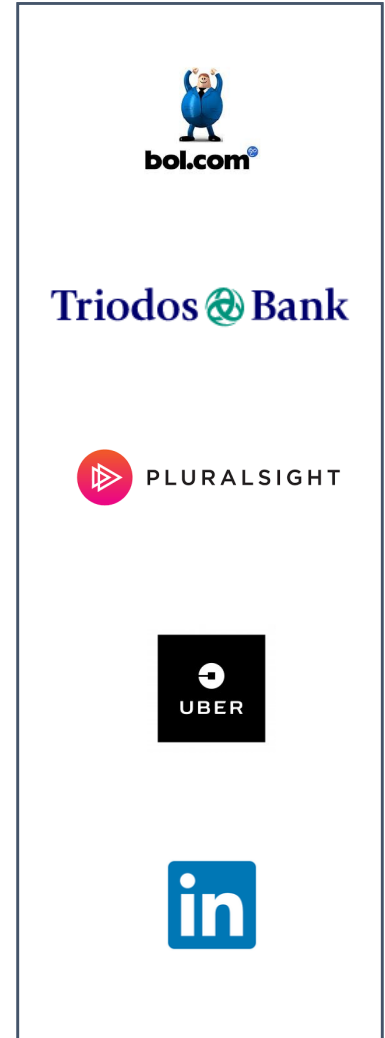


- Tussenmodel

- *Core business* van het bedrijf is **NIET** software producten.

MAAR

- Software aangeboden aan klanten is toch **onmisbaar** voor het succes van het bedrijf
- Voorbeeld: Bedrijven die enkel aanwezig zijn op websites, apps en online platforms





# Belang van de ICT afdeling

---

- Model 1 – ICT **ZIJN DE HANDEN** het bedrijf
  - ICT volgt en implementeert wat de business vraagt.
  - ICT directeur heeft enkel adviserende en uitvoerende macht.
  - ICT kan worden uitbesteed.
- Model 2 – ICT **IS HET HART** het bedrijf
  - ICT afdeling heeft een grote invloed op het beleid van het bedrijf.
  - ICT directeur heeft veel beslissingsmacht.
  - ICT is de *core business*.
- Model 3 – ICT **IS HET GEZICHT** van het bedrijf
  - ICT afdeling heeft invloed op het beleid van het bedrijf, de verkoop en marketing strategie.
  - ICT directeur heeft een sterke positie in het bedrijf.
  - ICT is niet de *core business*, maar wel onmisbaar.
  - Veel van dit soort bedrijven zijn gestart vanuit ICT, de verkoop en andere afdelingen zijn later bijgevoegd.

# A moment for the mind

- Wat is de rode draad van dit hoofdstuk?
- Wat herken je van je eigen kennis? Wat ken je al?
- Wat is nieuw voor je?



Landschap van bedrijven

Dwarsdoorsnede van een bedrijf

ICT binnen een bedrijf

**ICT als ondersteunende afdeling**

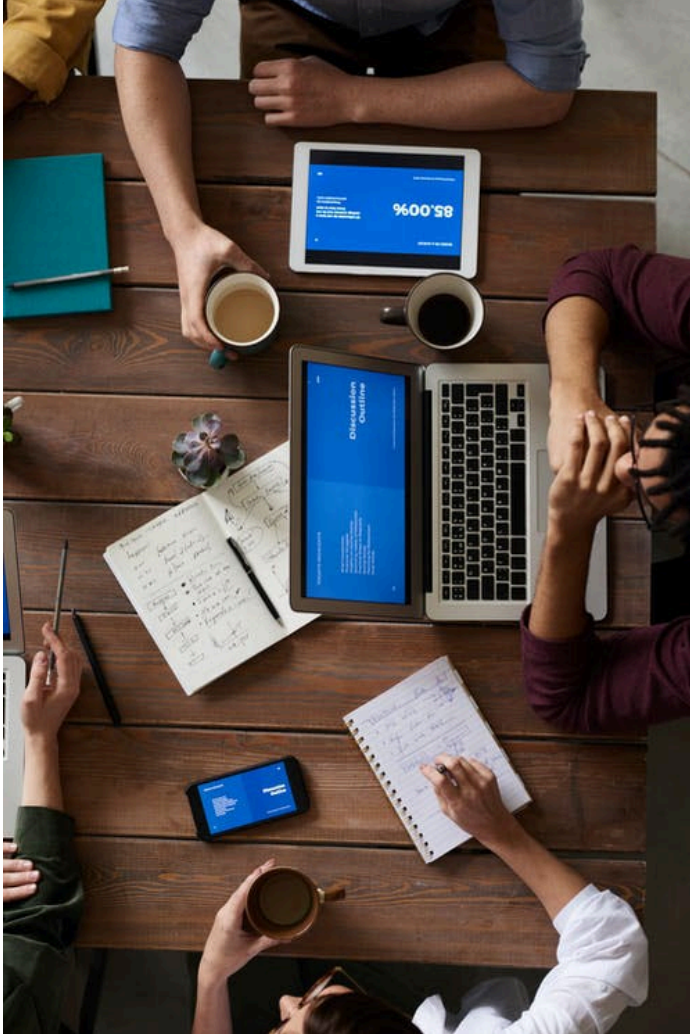
Software Ontwikkeling

Samenvatting

# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur
- Systemen en Software
- Architectuur
- Opleiding en support

# Vraag



- Waar houdt een ICT afdeling zich mee bezig?

# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur

- Systemen en Software

- Architectuur

- Opleiding en support

- Hardware

- Desktops, laptops, printers, netwerk, telefoon centrale, ...

- Servers

- On-Premise

- Hardware wordt aangekocht en geïnstalleerd door het bedrijf.
- Hebben eigen netwerk- en systeembeheerders in dienst.

- Cloud (hosted)

- Wordt gehuurd (=subscription) bij een leverancier
- Voorbeeld Microsoft (Azure)

- Voorbeeld: Stel je maakt een website voor een lokale bakker.

- Ga je dan een Windows/Linux server kopen, bij je thuis installeren en die dag en nacht laten draaien voor je website?
- Of ga je je website code opladen bij een zogenaamd *hosting provider*, die ervoor zorgt dat je website bereikbaar is?

# Vraag



- Wat zijn de voordelen van een *cloud-based* infrastructuur?



# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur

- Systemen en Software

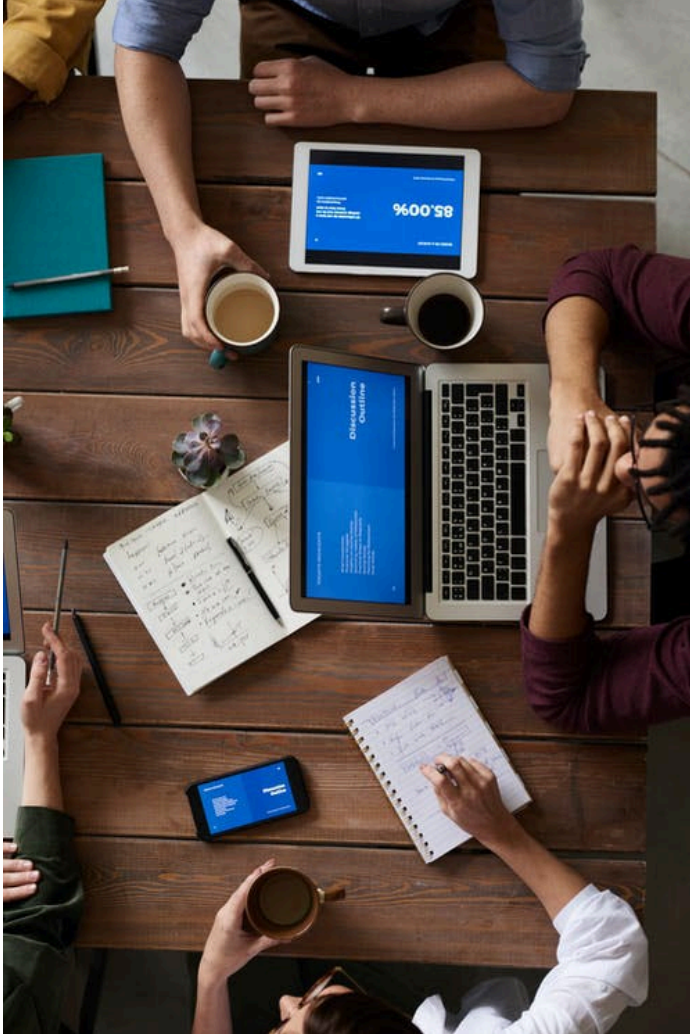
- Architectuur

- Opleiding en support

## Cloud based infrastructuur

- Voordelen:
  - Schaalbaarheid (snel en flexibel).
  - Kostenbesparing in gespecialiseerd personeel.
  - Minder druk om alle technologische vernieuwingen in detail op te volgen.
  - Outsourcen van complexiteit (vb beveiliging).
  - Verhogen van betrouwbaarheid (stroomuitval, internet verbinding, ...)
- Shift van on-premise naar cloud based bij veel bedrijven.
- Sommige bedrijven kunnen dit moeilijker omdat vb wetgeving hen verplicht dat hun data niet buiten de landsgrenzen mag opgeslagen worden (vb banken).

# Vraag



- Welke soorten software ken je allemaal?

# Vraag



- Welke soorten software ken je allemaal?

- Websites / Web applicaties
- Apps (mobile devices)
- Games
- Besturingssystemen
- Tools
- Kantoortoepassingen
- Client-Server (desktop) applicaties
- Embedded software
- Communicatie platformen
- ...

*Youtube*

*Whatsapp*

*League of Legends*

*Windows, iOS*

*Norton (Anti-virus)*

*Outlook, Word, Excel*

*Klantenbeheersysteem*

*Software in TV toestel*

*MS Teams*

# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur

- Systemen en Software

- Architectuur

- Opleiding en support

Bouwen, aankopen, installeren, configureren, en beheren van software en software systemen

- Besturingssystemen
- Tools
- Kantoortoepassingen
- Interne Websites (Intranet)
- Apps (mobile devices)
- Bedrijfsspecifieke toepassingen
- Communicatie platforms
- ...
- Bedrijfsapplicaties (*Line of Business*) en –platforms  
(zie volgende slide)

# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur

- Systemen en Software

- Architectuur

- Opleiding en support

## Bedrijfsapplicaties (*Line of Business*) en –platforms \*

- ERP - Enterprise Resource Planning (vb SAP)
  - Voorraadbeheer, bestellingen, facturatie, onderhoud, contracten, ...
- CRM - Customer Relationship Management (vb MS Dynamics 365, Salesforce)
  - Klanten, potentiële klanten, offertes, marketing campagnes, ...
- DMS – Document Management System (vb MS Sharepoint)
  - Documentbeheer – organisatie, versie controle, toegangsrechten, ...
- CMS - Content Management System (vb MS Sharepoint)
  - Websites (intern/extern), ...
- LMS- Learning Management System (vb BlackBoard)
  - Training en kennis beheer, opvolging, tests/examens, certificaten, ...
- ...

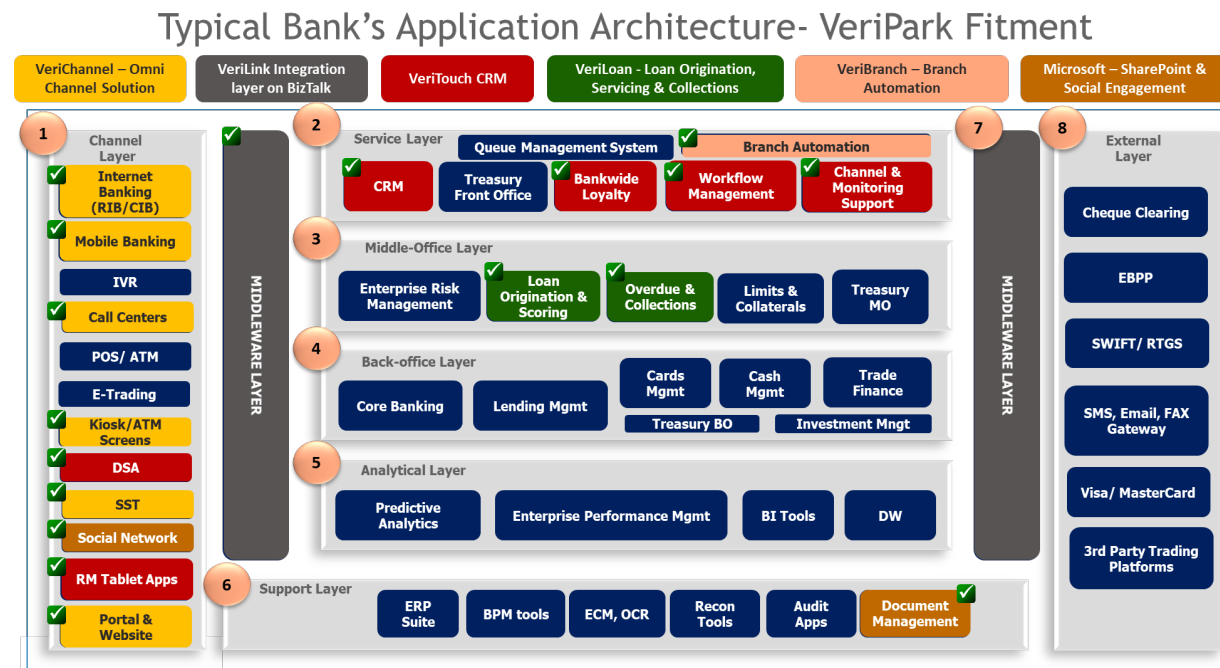
Wist je dat de files die je in MS Teams opslaat eigenlijk allemaal bewaard worden in SharePoint?

(\*) Komt later uitgebreid aan bod in het onderdeel automatisatie.

# ICT als ondersteunende afdeling

- Infrastructuur
- Systemen en Software
- Architectuur
- Opleiding en support

- Algemeen ontwerp van de IT, telecommunicatie systemen en netwerken.
- Bewaakt de samenhang, compatibiliteit en het *future-proof* karakter van alle logische en fysieke onderdelen van het ICT landschap in een bedrijf.



Voorbeeld: VeriPark – ICT Architectuur van een bank

# ICT als ondersteunende afdeling

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Infrastructuur</li><li>• Systemen en Software</li><li>• Architectuur</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Helpdesk</li><li>• Handleidingen (installatie gidsen, procedures, ...)</li><li>• Opleidingen</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Opleiding en support</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Beheer van gebruikers<ul style="list-style-type: none"><li>• Updates operating systeem</li><li>• Vervangen laptops</li><li>• Aanmaken gebruikers en rechten</li><li>• Back-ups maken van gegevens en files van gebruikers</li><li>• Instellen van firewalls</li><li>• ...</li></ul></li></ul> |



# A moment for the mind

- Wat is de rode draad van dit hoofdstuk?
- Wat herken je van je eigen kennis? Wat ken je al?
- Wat is nieuw voor je?



Landschap van bedrijven

Dwarsdoorsnede van een bedrijf

ICT binnen een bedrijf

ICT als ondersteunende afdeling

**Software Ontwikkeling**

Samenvatting

# Software Ontwikkeling

- Software landschap binnen ICT
- Programmeertalen & Frameworks

# Software landschap binnen ICT (ondersteunende afdeling)

---

- Software **aankopen** (of huren via subscription)
  - Veel software wordt aangekocht of gehuurd (via subscriptions per maand/jaar/gebruiker).
  - Deze software vervult een specifieke taak, bevat de nodige functionaliteiten en zijn **direct inzetbaar** voor het bedrijf en de eindgebruikers.
  - Voorbeelden
    - Systeem software: [Operating systems zoals Windows 10](#), [DB servers zoals SQL Server](#), [Development omgevingen zoals Visual Studio](#), [Device drivers](#),
    - Applicaties: [MS Word](#), [MS Excel](#), [Adobe PhotoShop](#), ...
- Software **bouwen**
  - In specifieke gevallen heeft het bedrijf nood aan specifieke op maat gemaakte software. Omdat de vereisten en functionaliteiten uniek zijn voor de werking van het bedrijf.
  - Deze software wordt door het development team van ICT gebouwd.
  - Hiervoor worden development tools ([vb Visual Studio](#)) gebruikt en één of meerdere programmeertalen ([vb C#](#)) en frameworks ([vb React](#))

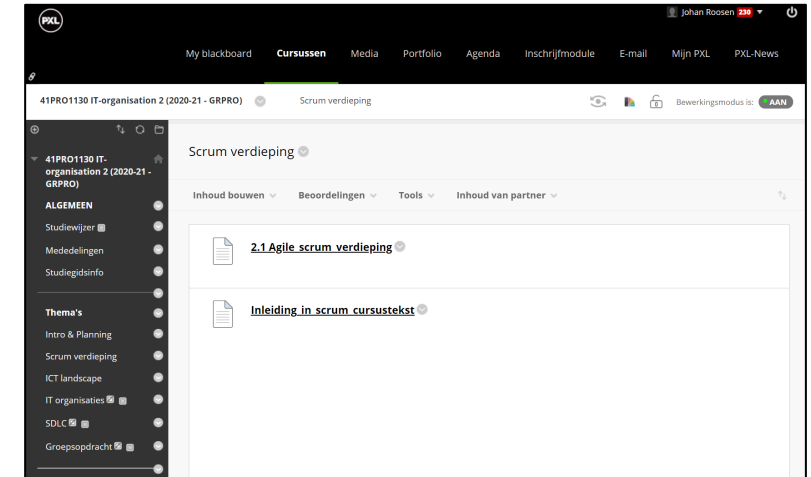
# Software landschap binnen ICT (ondersteunende afdeling)

---

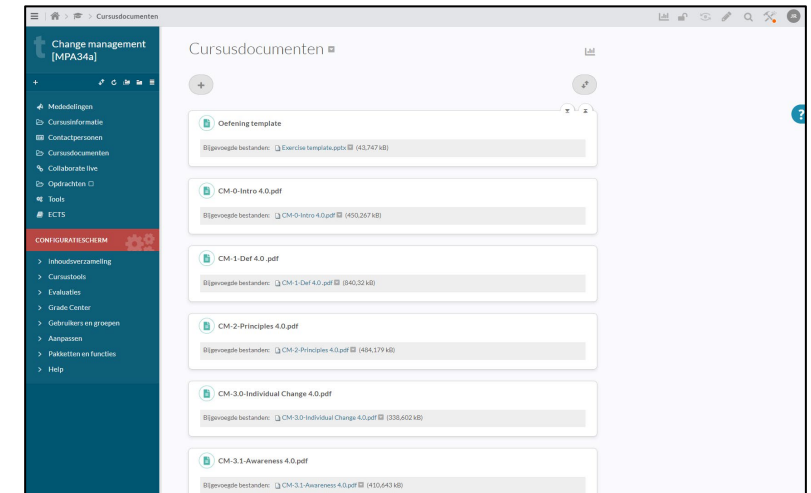
- Software **uitbreiden**
  - Software wordt aangekocht met als doel de basis functionaliteiten uit te breiden met specifieke functionaliteiten voor het bedrijf.
  - Het platform bevat al veel functionaliteiten die gemeenschappelijk zijn voor de meeste bedrijven.
  - Gericht op
    - Bedrijfsnoden/processen [MS SharePoint \(Document beheer\), CRM \(beheer van klanten en verkoop\), ...](#)
    - Specifieke industrie [BlackBoard \(Learning Management System\)](#)
- Men spreekt hier vaak over “*business platform*”.
- Het **uitbreiden** van deze software gebeurt door:
  - Configuratie      Aanpassen van instellingen
  - Customisatie      Inrichten van nieuwe functionaliteiten zonder gebruik te maken van code
  - Development      Aanpassen, uitbreiden of integreren via code

# Voorbeeld Platform - BlackBoard

- Learning Management System
- Functionaliteiten voor onderwijsinstellingen
  - ECTS fiches, cursus materiaal, inschrijvingen, groepindelingen, mededelingen, opdrachten, examens, evaluaties, klaslijsten, aanwezigheden, live sessies, ...
- Configuratie & Customisatie (zonder code)
  - Huisstijl, naam, standaard instellingen, gebruikers, rechten, rapporten, nieuw type cursus, templates, integratie met e-mail systeem, ...
- Development (code)
  - Anti-fraude, Integratie met mobile app die aanwezigheden registreert
  - De programmeertaal die gebruikt kan worden hangt af van de leverancier van het platform (vaak universele programmeertaal, soms eigen programmeertaal)



BlackBoard – PXL Hogeschool



Toledo – UCLL

# Vraag



- Welke programmeer- of scripting talen ken je?

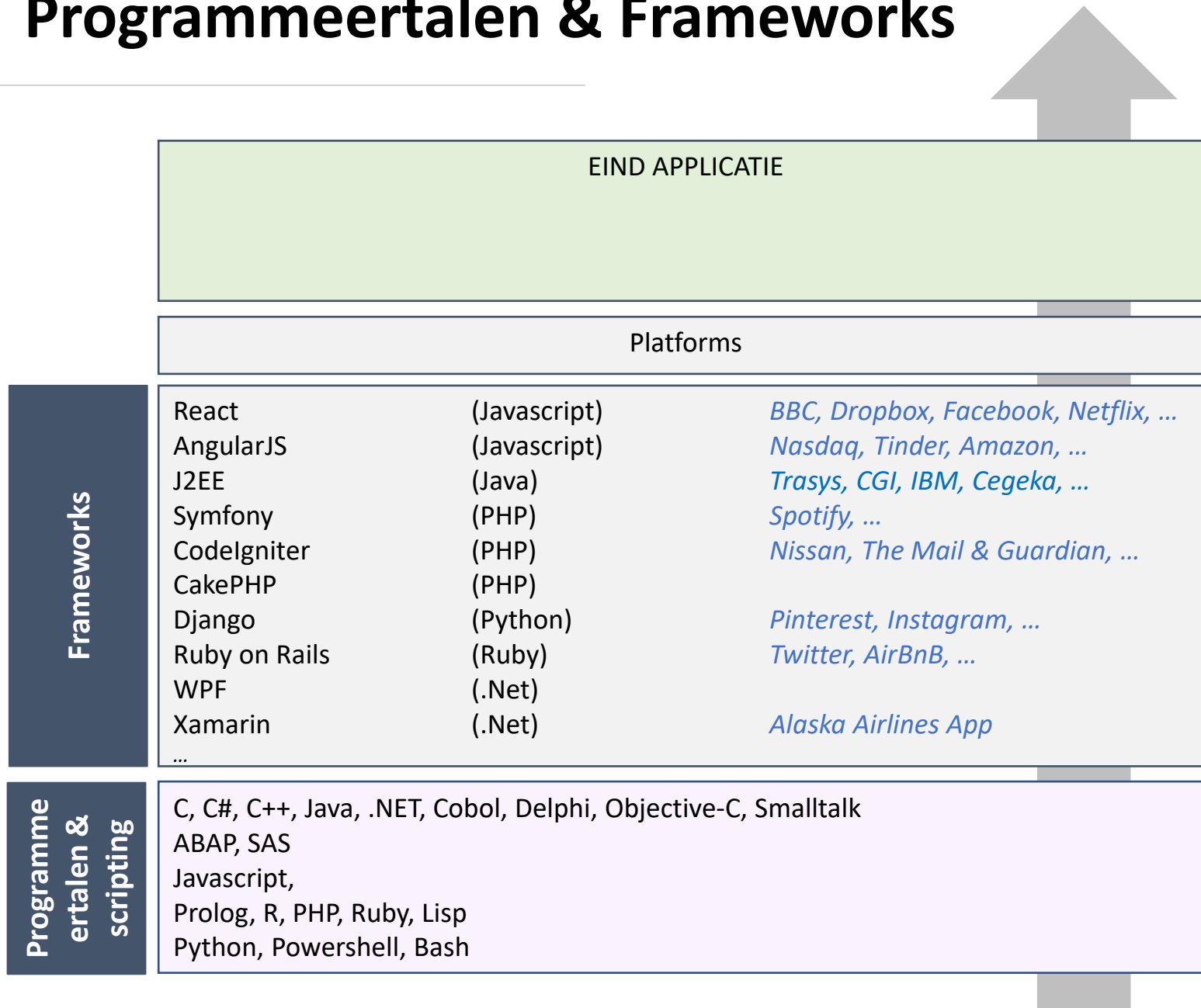
# Vraag



- Wat is een *programming framework*?
- Wat is het voordeel om een framework te gebruiken?

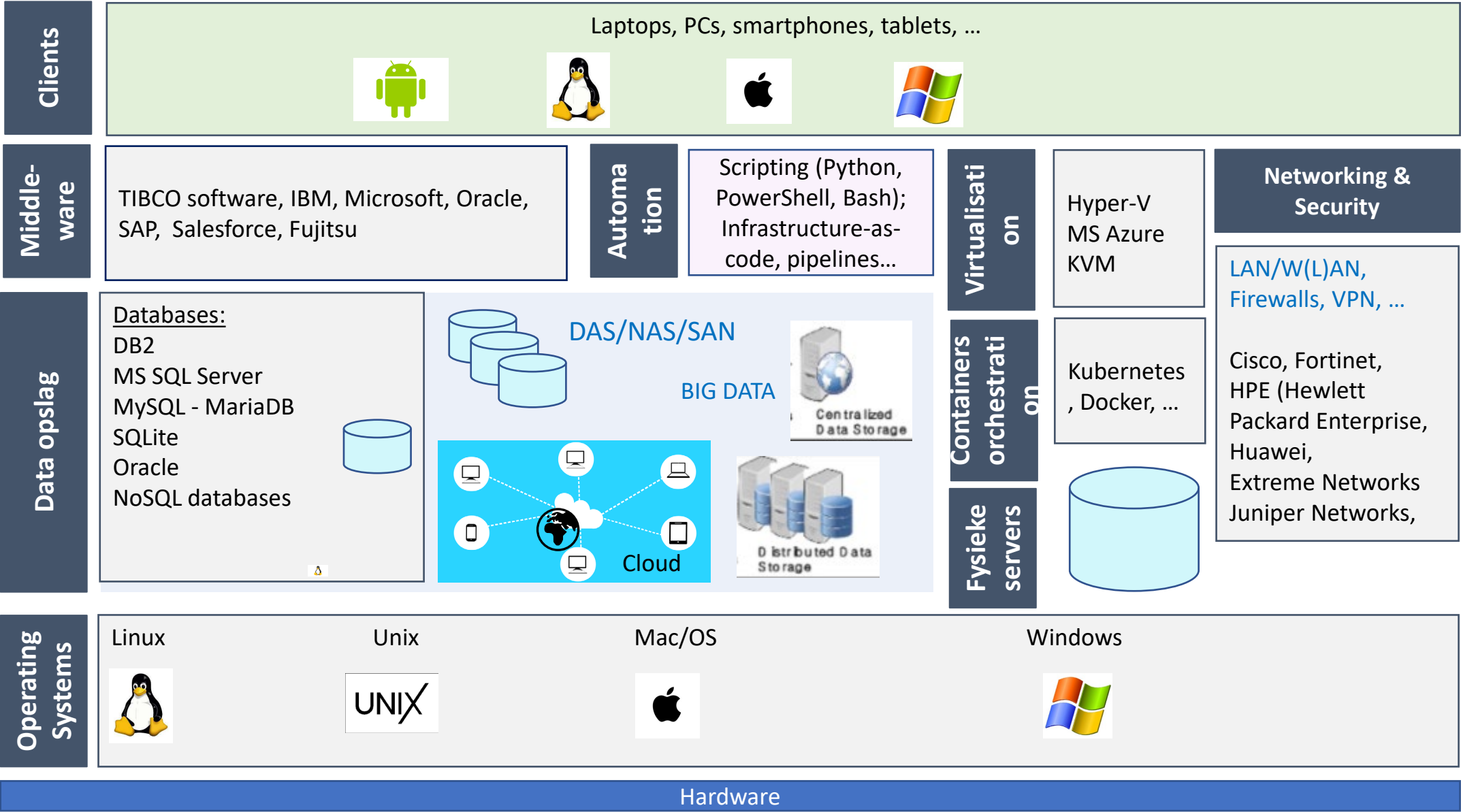


# Programmeertalen & Frameworks



- Er zijn honderden programmeertalen in verschillende categorieën
  - Procedurele talen
  - Object-geörienteerde talen
  - Functionele talen
  - Logische talen
  - Declaratieve talen
  - ...
- Een framework is een bibliotheek van herbruikbare code die toelaat om:
  - Sneller code te schrijven.
  - Complexe code te vermijden.
  - Infrastructurele code te vermijden.

# Systemen en netwerken



- Middleware regelt **integratie** en communicatie tussen platformen. Er zijn heel veel soorten.
- Opslagtechnieken zoals DAS: Direct Attached Storage; NAS: Network Attached Storage en SAN: Storage Area Network
- Virtualisation: op één machine meerdere virtuele computers laten draaien
- Cloud systeem: via het Internet
- Automation & Scripting om taken te automatiseren in een systeem- en netwerk omgeving
- Database opslag hiërarchisch (boomstructuur) of relationeel (gegevens ophalen met SQL)

Landschap van bedrijven

Dwarsdoorsnede van een bedrijf

ICT binnen een bedrijf

ICT als ondersteunende afdeling

Software Ontwikkeling

**Samenvatting**

# Samenvatting

- Kernboodschap
- Terminologie

- De rol van ICT is sterk afhankelijk van bedrijf tot bedrijf. Een ICT afdeling in een klein software bedrijf zal heel anders werken dan de ICT afdeling van een grote winkelketen.
- Een ICT afdeling kan een ondersteunende of een operationele afdeling zijn. In dat laatste geval maakt de software die geschreven wordt deel uit van het product/dienst dat de klant koopt.
- Ook je werkomgeving, taken en verantwoordelijkheden zullen heel verschillend zijn afhankelijk van het bedrijf waar je in terecht komt.
  - Klein of groot?
  - Ondersteunend of operationele afdeling?
  - Wel of geen contact met klanten?

# Terminologie

Term	Betekenis
BPMN	Business process modelling, visuele voorstelling van een proces
CMS	Content Management System (vb MS Sharepoint)
Core business	Kernactiviteit van een bedrijf.
Corp(orate)	Moederbedrijf van een multinational.
CRM	Customer Relationship Management (vb MS Dynamics 365, Salesforce)
DMS	Document Management System (vb MS Sharepoint)
Embedded software	Software geprogrammeerd voor andere toestellen dan computers/laptops (vb TV, digibox, smartphone, ...)
ERP	Enterprise Resource Planning (vb SAP)
Future-proof	Ontworpen om ook in de toekomst van dienst te kunnen zijn.
LMS	Learning Management System (vb BlackBoard)
On-Premise	Fysiek aanwezig in het bedrijf. In tegenstelling tot "in the cloud".
(Business) Platform	Software systeem dat ontworpen is om met minimale inspanning aangepast te worden aan de noden van het bedrijf. vb SharePoint.
Semi-automatisch	Gedeeltelijk geautomatiseerd

EINDE

Zijn er nog vragen?

