

Herhaling IT-Organisation 1

IT-ORGANISATION 1



1. Landschap van bedrijven

- **Core business** (kernactiviteit)
 - De activiteit die toegevoegde waarde oplevert voor klanten/de maatschappij
 - De activiteit op basis waarvan een bedrijf inkomsten kan genereren.
- Wat is de kernactiviteit van:
 - Een bakker?
 - Microsoft?
 - Een onderwijsinstelling?

1. Landschap van bedrijven

- Soorten afdelingen/processen:
 - Operationele afdelingen/processen
 - Commerciële afdelingen/processen
 - Ondersteunende afdelingen/processen

!! Indeling afhankelijk van het type bedrijf – core business !!

1. Landschap van bedrijven

Operationele afdelingen/processen:

- Doen het bedrijf DRAAIEN
- CORE BUSINESS activiteiten
- Meestal geen contact met klanten

Commerciële afdelingen/processen:

- Doen het bedrijf GROEIEN
- Klantencontact

Ondersteunende afdelingen/processen:

- FACILITEREN de werking van het bedrijf achter de schermen
- Geen klantencontact

1. Landschap van bedrijven

Afdeling

- Heeft een specifieke rol binnen het bedrijf
- Werkt samen met andere afdelingen
- Kan uitbesteed worden
 - Middelen delen met andere bedrijven – bedrijvencentrum
 - Vermijden van kosten, complexiteit of risico's
- Eigen verantwoordelijke aan het hoofd <> kleine bedrijven

1. Landschap van bedrijven

Wat doet een ICT afdeling?

- Bepaalt de strategie rond technologie en digitalisatie
- Bepaalt het niveau van automatisatie
- Maakt de keuzes met betrekking tot de technologie

1. Landschap van bedrijven

ICT als ... afdeling:

- Ondersteunend >> ICT = handen
 - Core business bedrijf is niet software producten bouwen
 - Vb. De Lijn, Walibi, ...
- Operationeel >> ICT = hart
 - Core business bedrijf is software producten en producten met embedded software bouwen
 - Vb. Microsoft, Cegeka, ...
- Tussenmodel >> ICT = gezicht
 - Core business is niet software producten MAAR software is onmisbaar
 - Vb. LinkedIn, Bol.com, bank

1. Landschap van bedrijven

ICT als ondersteunende afdeling:

- Beheer van infrastructuur (hardware & servers)
- Beheer van software (bouwen, aankopen, installeren, configureren en beheren)
- Architectuur
- Opleiding en support

1. Landschap van bedrijven

Software ontwikkeling:

- Aankopen: kant-en-klaar – vb. MS Word
- Bouwen: voldoen aan specifieke vereisten
- Uitbreiden: business platforms (vb. Blackboard)
 - Configuratie & customisatie (zonder code)
 - Development (code)
 - Programmeertalen
 - Scripting talen >> automatiseren van opdrachten
 - Programming frameworks >> bibliotheken van herbruikbare code

2. Inleiding in projectmatig werken

Projecten kunnen worden ingedeeld in 4 fases:

- Initiëren
- Plannen
- Uitvoeren
- Afsluiten

2. Inleiding in projectmatig werken

Initiëren

- Doelstellingen bepalen
- Het projectinitiatieteam samenstellen
- Een relatie opbouwen met de klant
- Het projectinitiatieplan opstellen
- Managementprocedures afspreken
- Projectmanagementomgeving en projectwerkboek starten

2. Inleiding in projectmatig werken

Plannen

- Draagwijdte (“scope”), alternatieven en haalbaarheid project beschrijven
- Het project opdelen in hanteerbare taken
- Benodigde middelen (“resources”) schatten
- Een eerste tijdsschema opstellen – vb. GANTT chart
- Een communicatieplan opstellen
- Projectnormen en -procedures ontwikkelen
- Risico’s vaststellen
- Een eerste begroting opstellen (kost)
- Een werkoverzicht opstellen
- Een projectplan opstellen
- Project kickoff houden

2. Inleiding in projectmatig werken

Uitvoeren

- Het basisprojectplan uitvoeren
- De voortgang rapporteren en project bijsturen - projectrapportering
- Wijzigingen behandelen
- Het projectwerkboek bijhouden

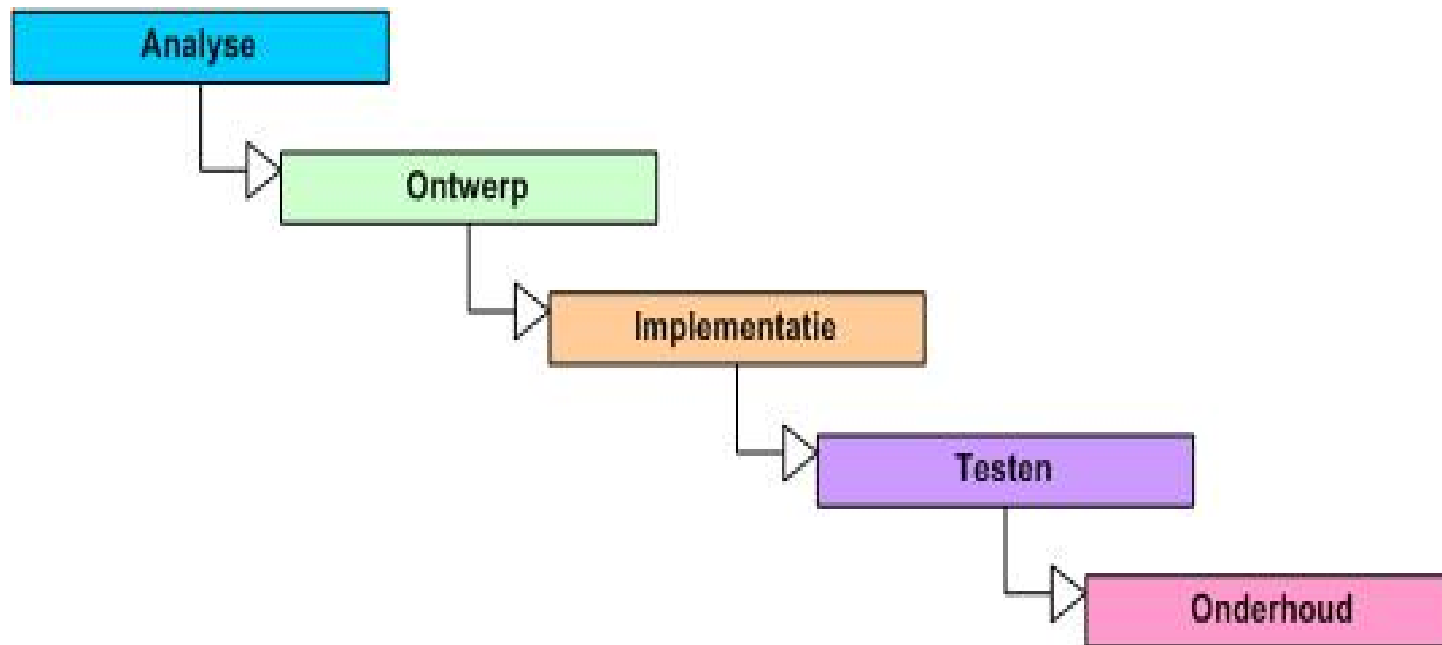
2. Inleiding in projectmatig werken

Afsluiten

- Acceptatie
- Documentatie
- Evaluatie
- Garantie

3. Agile

Klassieke ontwikkeling : watervalmethode



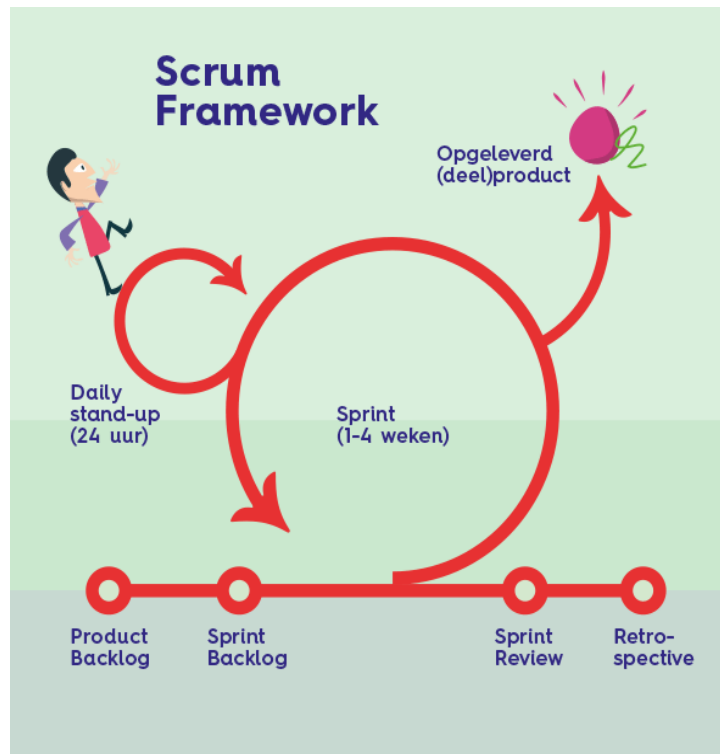
3. Agile

Agile principes:

- Zelforganisatie
- Leren & aanpassen
- Iteratief werken
- Focus op waarde voor de klant
- Vertrouwen in het team

3. Agile

Scrum: proces



Scrum: samenvatting terminologie / definities

Sprint

Er wordt gewerkt in multidisciplinaire teams die in korte **sprints**, met een **vaste lengte van 1 tot 4 weken**, werkende (software) producten opleveren. Een sprint is dus een periode waarbinnen je een stukje werkende software maakt.

Sprint review

Op het einde van een sprint wordt er gekeken **wat er gehaald is**. De *product backlog* wordt aangepast.

Retrospective

Leerpunten van het team samen bespreken op het einde van een sprint:

- wat hebben we goed gedaan,
- wat hebben we geleerd,
- wat moeten we in de toekomst anders doen?

Visueel management

Het visueel maken van taken: wat moet je nog doen, waarmee ben je bezig, wat is er klaar, welke punten neem je later op, ...

Daily standup

Dagelijks met het team overlopen waar we staan:

- Wat heb ik bereikt sinds de vorige daily standup?
- Wat ga ik vandaag bereiken?
- Verwacht ik obstakels, en kan het team me daarbij helpen?

Product backlog

Lijst van **geprioritiseerde** punten die moeten ontwikkeld worden om het product te maken **in het project**. Deze punten worden opgeleverd in **verschillende sprints**. Items uitschrijven als user story

Sprint backlog

Verzameling van **taken** die moeten gerealiseerd worden in **één sprint**. De taken zijn een detaillering van punten uit de product backlog.

3. Agile

Scrum: rollen

- Product owner
- Scrum master
- Scrum team – zelfsturend!

3. Agile

Scrum: meetings



4. Projecttools

Gebruik:

- Beheren en monitoren van tickets + rapportering
- Planning visueel voorstellen
- Documentatie op centrale plaats + samenwerking

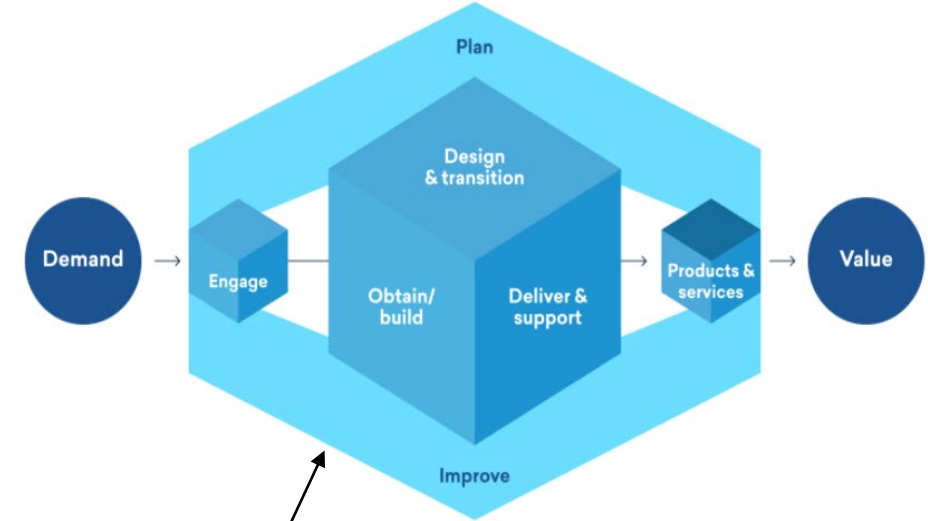
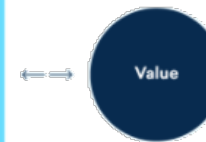
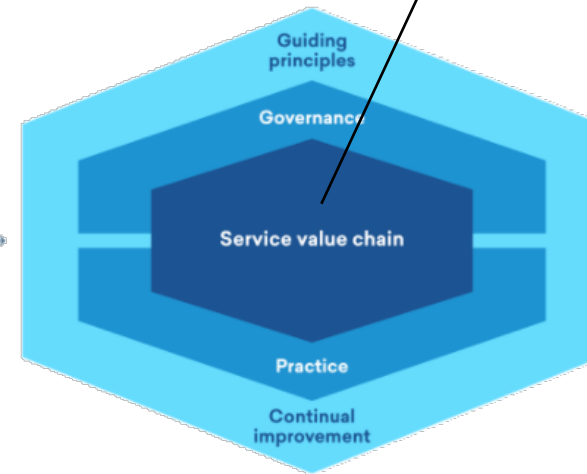
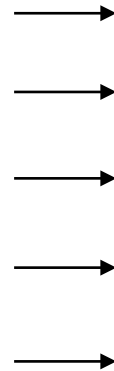
4. Projecttools

Voor- & nadelen

+	-
Automatisch proces (sneller)	Fout beheer = kan chaos worden
Minder fouten	Werk naar opzet en beheer in de tool
Eenvoudige rapportering	
Overzicht taken	
Overzicht planning & resources	

5. ITIL

Centrale figuren



5. ITIL

Begrippen

- Diensten
 - Kerndienst
 - Enabling service
 - Enhancing service
- Klant, eindgebruiker, leverancier
- Functie & rollen

5. ITIL

Begrippen

- TCO
- KPI
- RACI →
- CMDB
- SLA
- OLA

	Verantwoordelijke 1	Verantwoordelijke 2	Verantwoordelijke 3	Verantwoordelijke 4
Taak 1				
Taak 2				
Taak 3				

5. ITIL

Practices

General management practices	Service management practices	Technical management practices
Architecture Management	Availability Management	Deployment Management
Continual Improvement	Business Analyses	Infrastructure and Platform Management
Information Security Management	Capacity Management	Software Development and Management
Knowledge Management	Change Control	
Measurement and Reporting	Incident & Problem Management	
Organisational Change Management	Asset & Configuration Management	
Portfolio Management	Monitoring and Event Management	
Project Management	Release Management	
Relationship Management	Service Catalogue Management	
Risk Management	Service Continuity Management	
Service Financial Management	Service Design	
Strategy Management	Service Level Management	
Supplier Management	Service Request Management	
Workforce and Talent Management	Service Validation and Testing	

Service Desk

Helpdesk versus Service Desk

Helpdesk

Met de term helpdesk verwijst men vooral naar **een dienst die telefonisch vragen beantwoordt, meestal over technische problemen.**

De beller vertelt zijn probleem en krijgt een oplossing.

Als een printer niet werkt, legt de helpdesk uit hoe je die weer aan de praat krijgt.

Service Desk

Servicedesk verwijst naar een afdeling of team die **eerst het probleem in de bedrijfscontext bekijkt en dan gepast reageert.**

Een ticketprinter op de luchthaven zal een grotere prioriteit krijgen dan een printer in de meeste administratieve diensten.

De servicedesk staat meestal ook in voor andere aspecten, zoals het bestellen van nieuwe apparatuur of onderdelen wanneer nodig.

6. Beroepsprofielen

Hard skills & soft skills

Profielen:

- Analist
- Ontwikkelaar
- Tester
- IT beheerder
- Cloud engineer
- Systeem engineer
- Database administrator
- Helpdesk/service desk medewerker
- IT Architect
- Project- en programma manager
- Business of IT consultant
- IT auditor

+ gespecialiseerde functies

Vragen?

