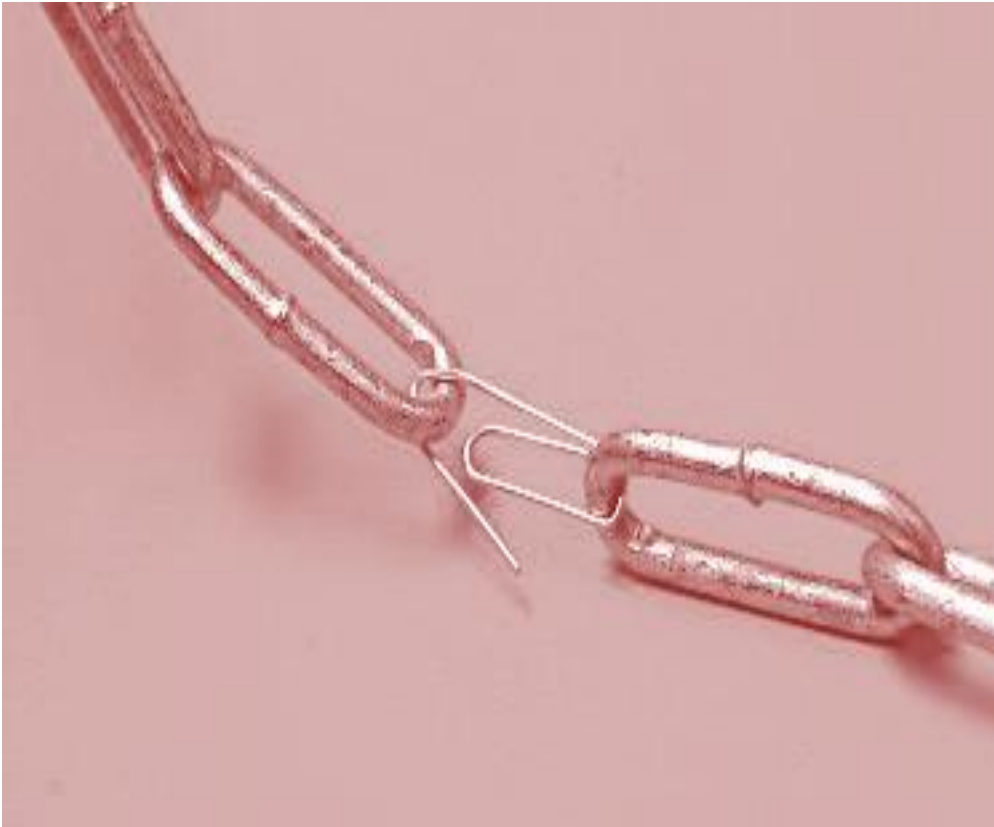



Verbindingsmodel IV Serviceketen

Theo Thiadens en Adri Cornelissen



In een keten
gaat het om
de
verbindingen,
niet om de
schakels.

Verbindingsmodel IV Serviceketen



Alleen een organisatie die
haar IV serviceketen kent,
kan deze optimaliseren

Theo Thiadens

Lector IT Governance
Fontys Hogeschool ICT

Adri Cornelissen

IT Consultant
Fontys Hogeschool ICT

Optimaliseren van de ICT Service ketens

Snelle aanpassingen van producten vereist ook een snelle aanpassing van de ICT om dat product te leveren. Dat aanpassen kost veel tijd.

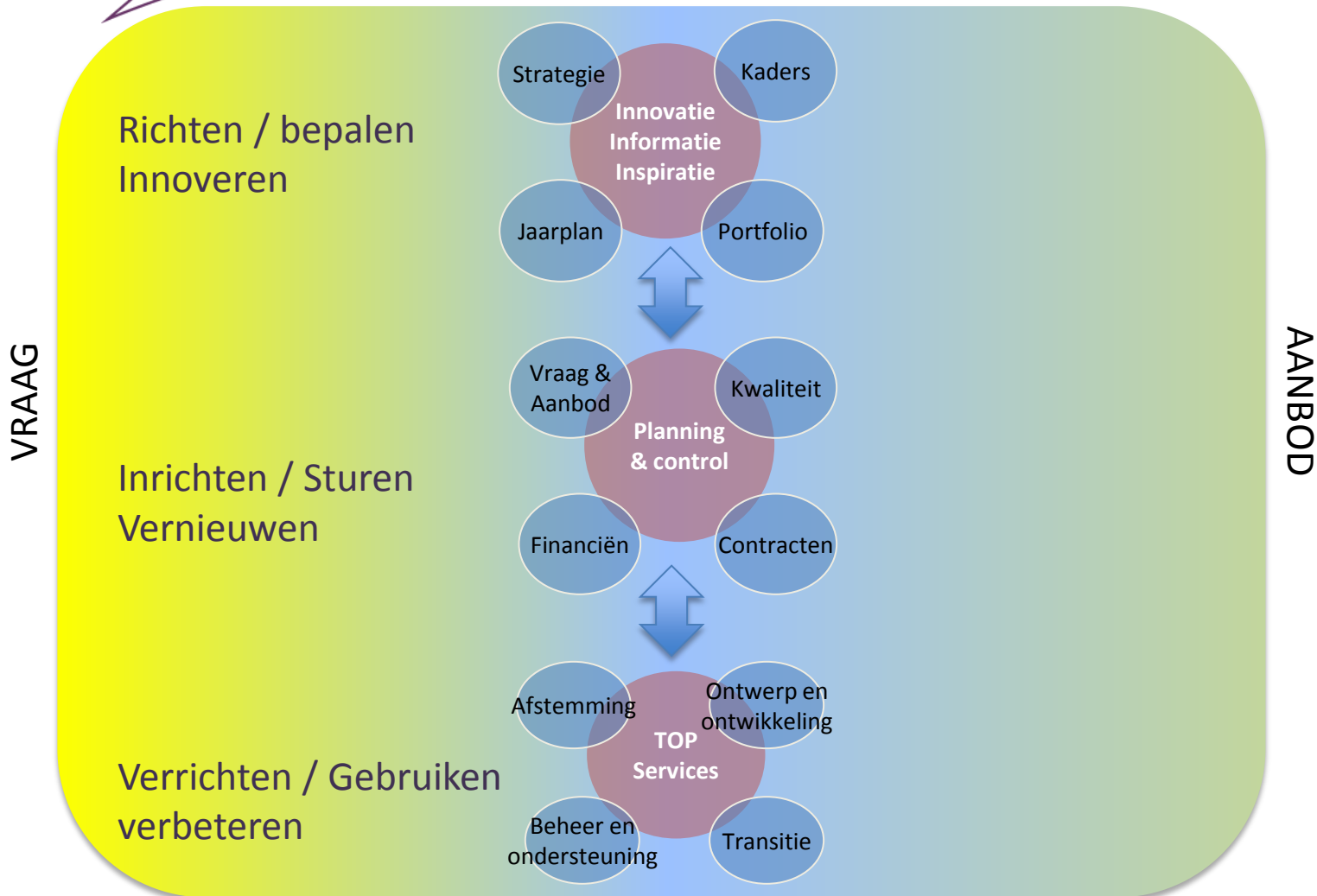
Hoe dit in zijn werk gaat is de onderzoeksvraag van de kenniskring IT Governance (Theo Thiadens) geweest.

*Mede op basis van dit onderzoek is een nieuw model ontwikkeld: **Verbindingsmodel IV Service keten.***

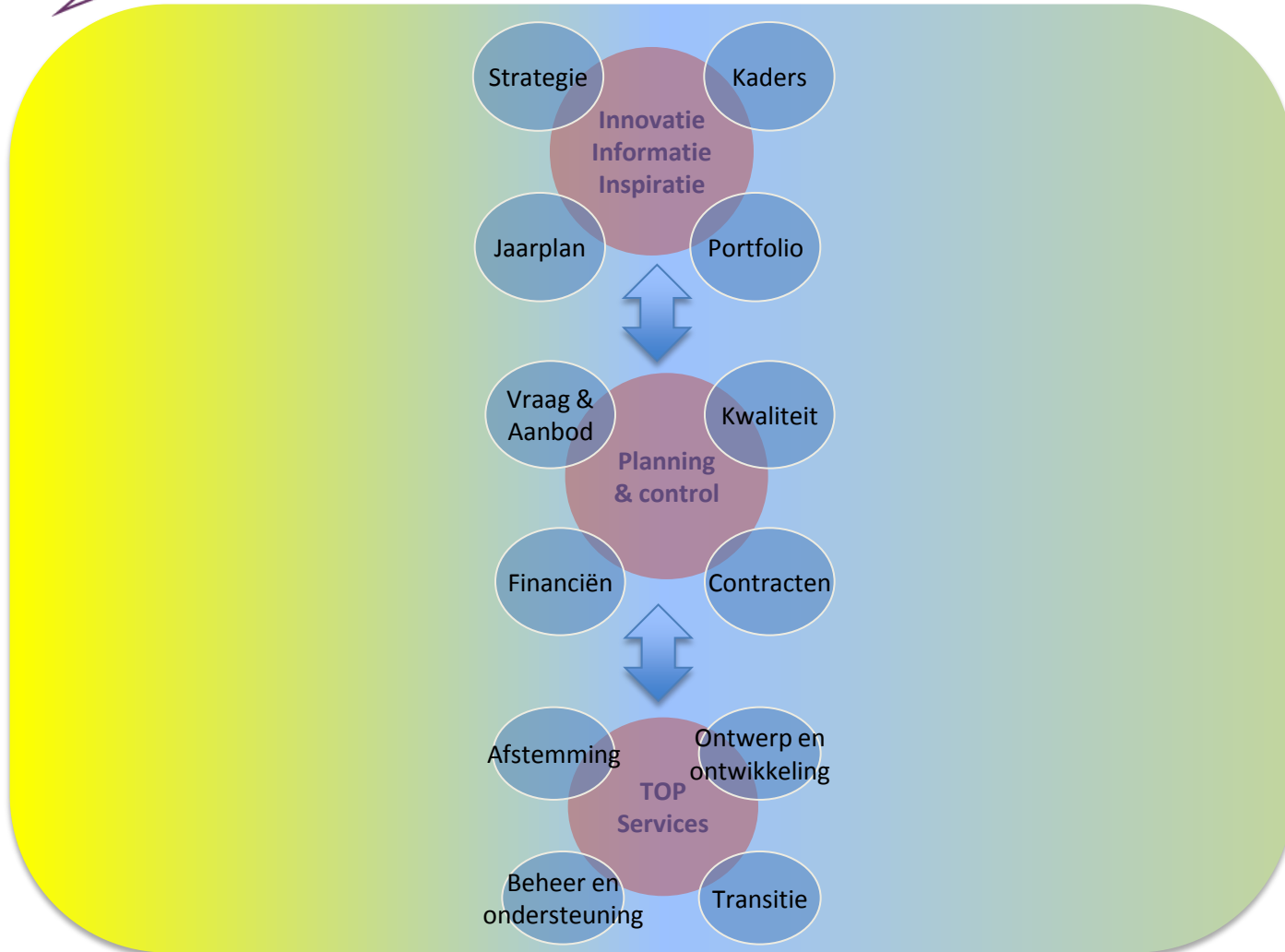
De conclusies

1. Het onderzoek leert dat **optimalisatie** van een IV Serviceketen begint met het beschrijven ervan en de interfaces benoemt
2. (onnodige) **Wachttijden** moeten vooral gezocht worden in de interfacing tussen clusters (zowel horizontaal als verticaal)
3. Audits op de keten worden zelden uitgevoerd, wel op de afzonderlijke processen (**sub optimalisatie**)

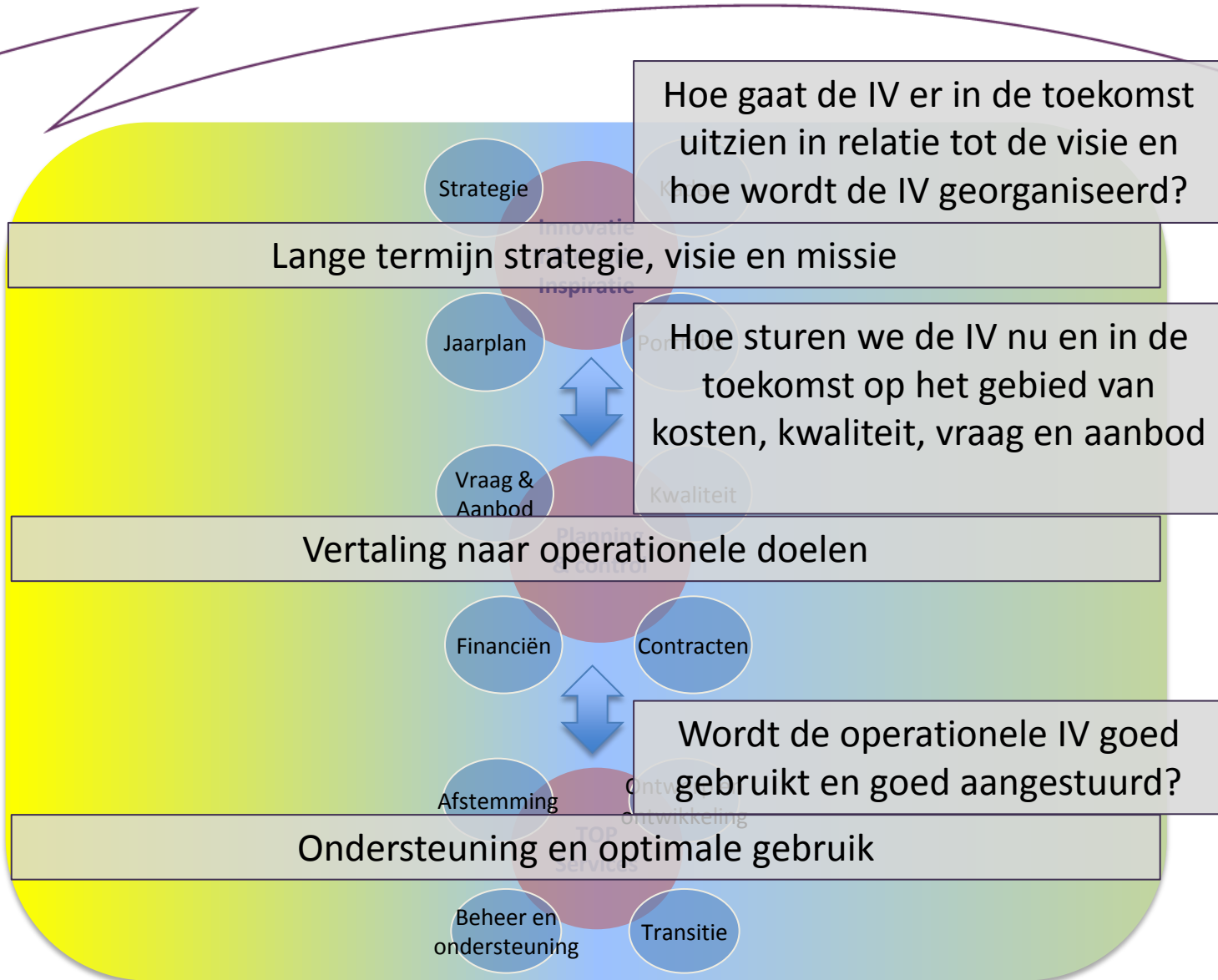
Het **basis** model



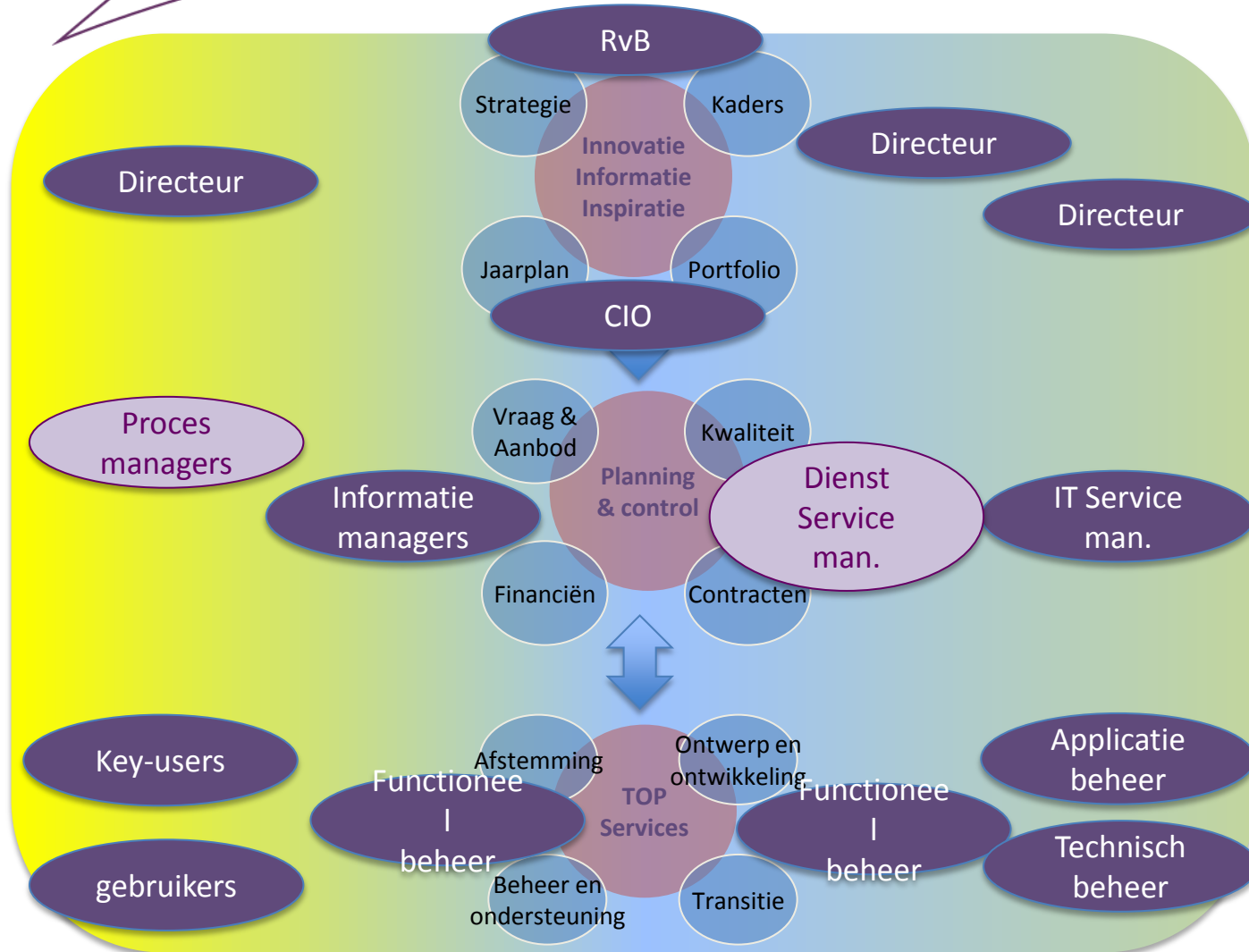
Het **werkblad**



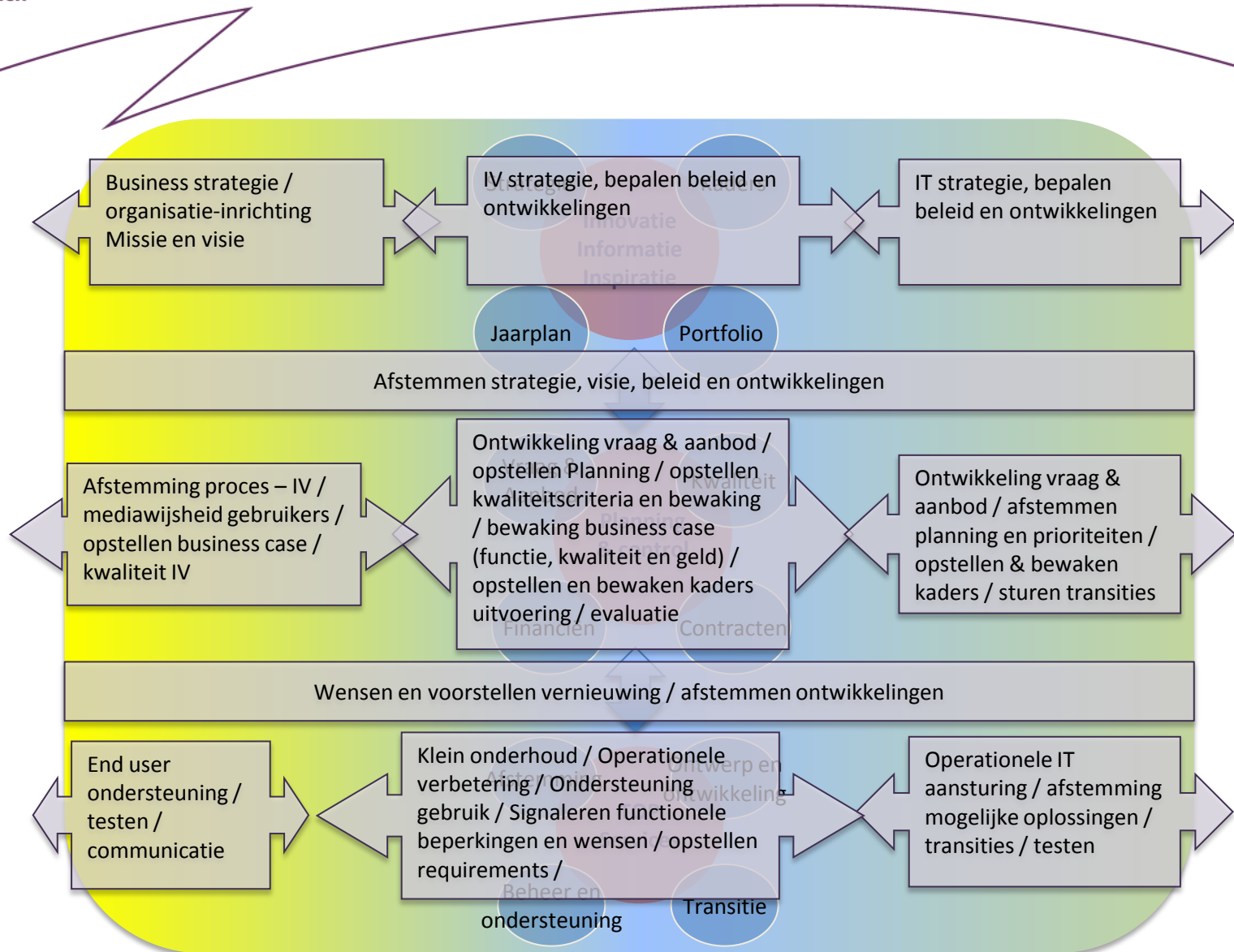
De **taak** layer



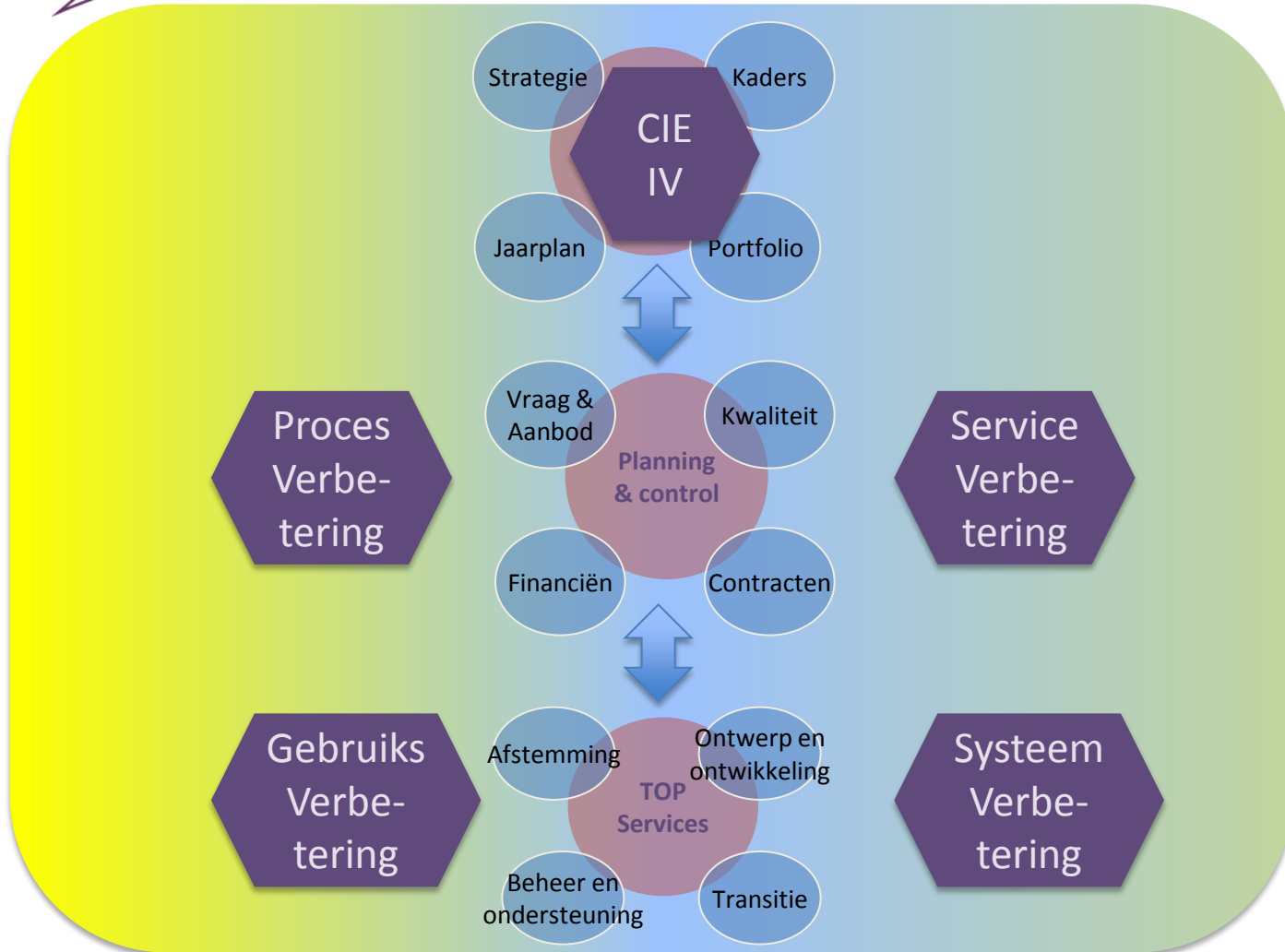
De organisatie layer



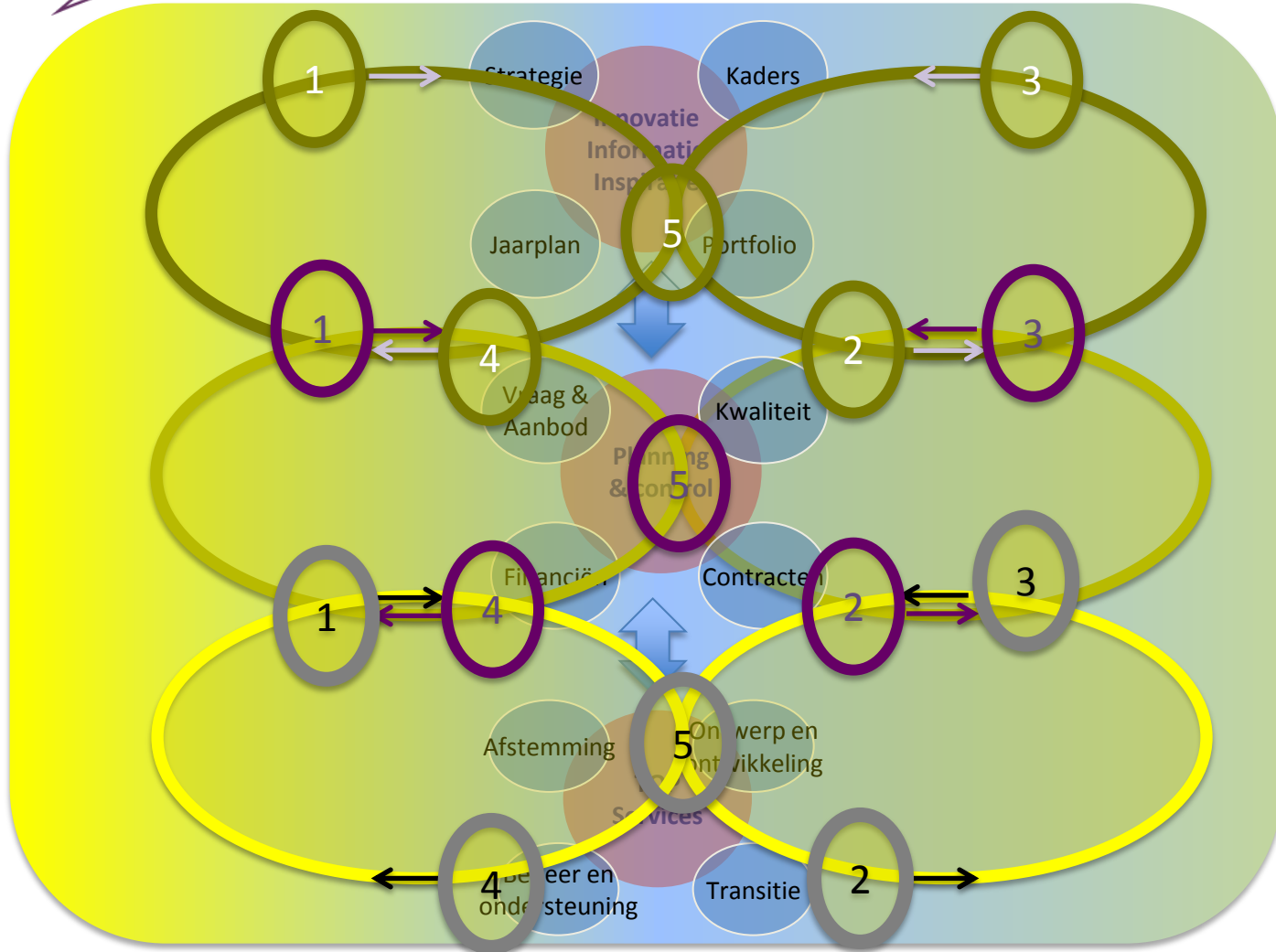
De **communicatie** layer



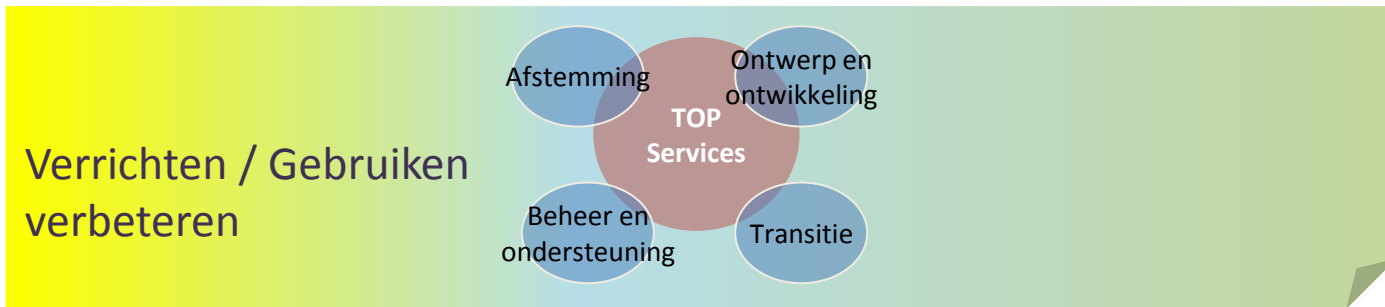
De overleg layer



De gap layer



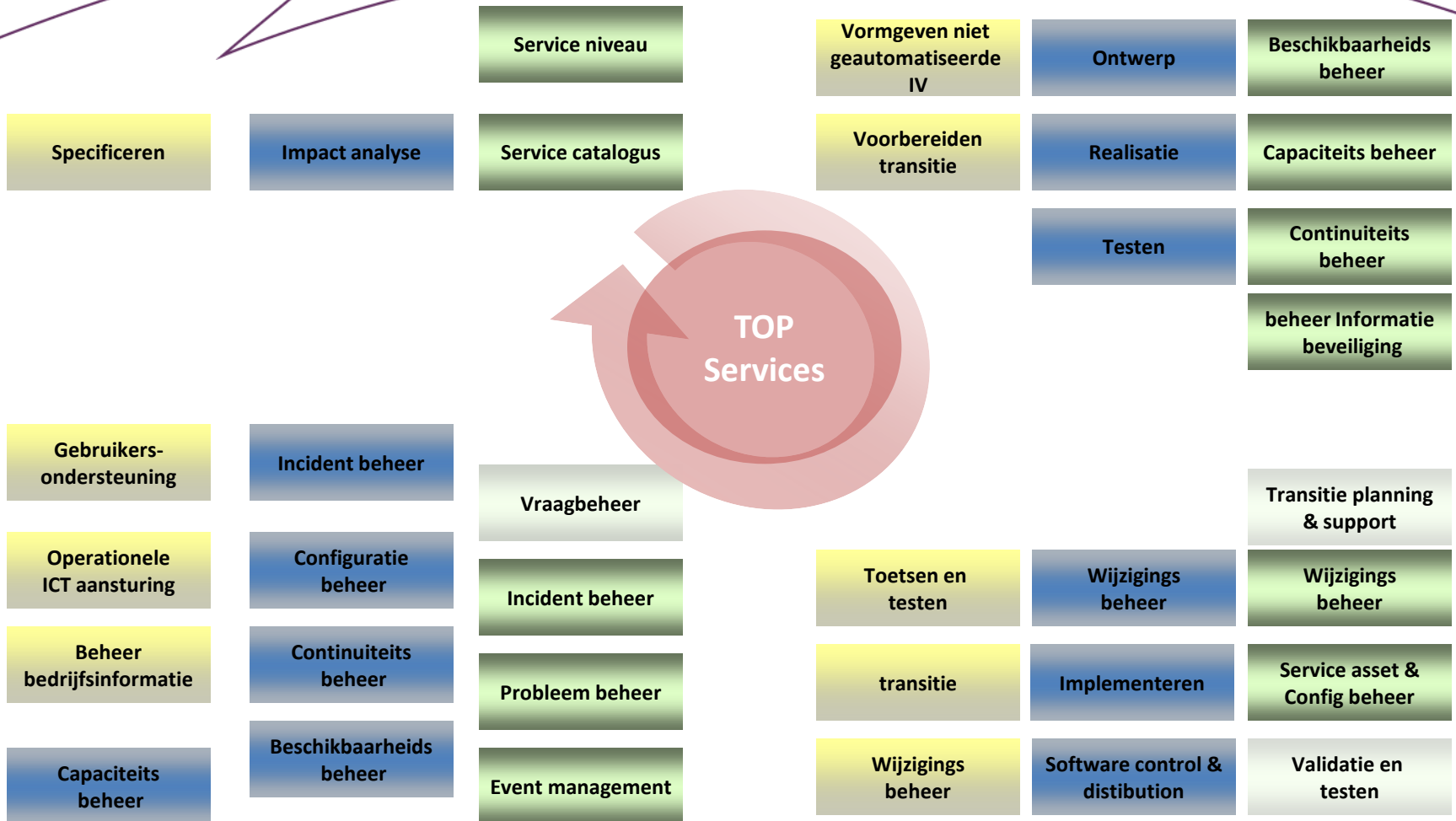
De operationele layer



De operationele layer

Afstemming

Ontwerp en ontwikkeling



Beheer en ondersteuning

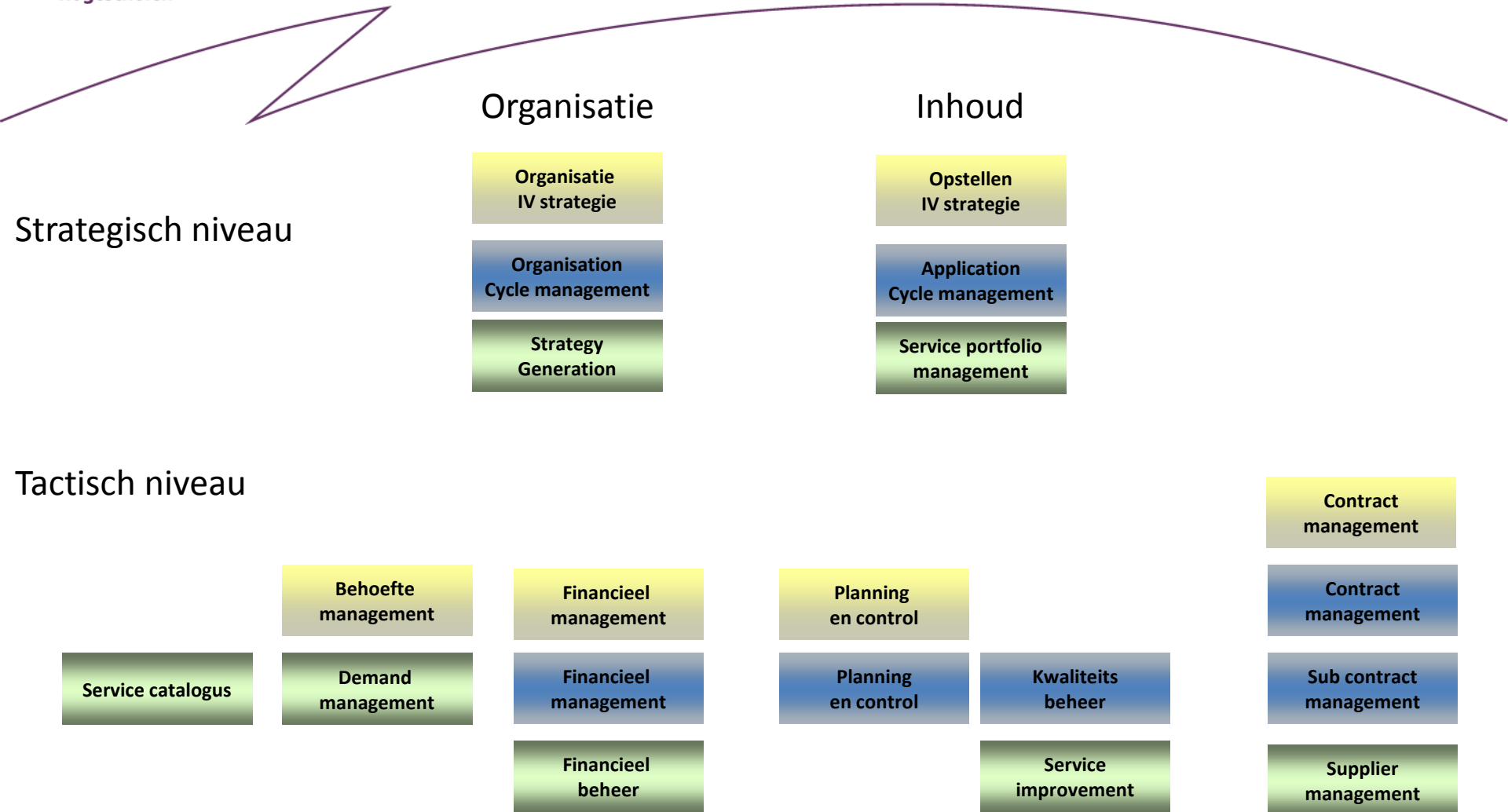
BiSL, ASL en ITIL3

Transitie

De tactische/strategische layer



De tactische/strategische layer



De **ervaringen**

Professionals

- Duidelijk (**gezamenlijk**) referentiekader
- Voorkomt **kris-kras** communicatie

Studenten

- Krijgen **overzicht** op het geheel en kunnen daardoor de details beter plaatsen
- Stimuleert **actief** en out-of-the box denken

Bedankt voor jullie aandacht!

Adri Cornelissen
a.cornelissen@fontys.nl