

PROGRAMMA FOCUS ON DEMAND 2009

Registratie & Ontvangst					
10.00	Podium 1	Podium 9/10	Podium vd Kunst	Podium 2	Podium 3
	Stroom A Lean in IT en Functioneel Beheer	Stroom B Het Nieuwe Werken en invloed daarvan op IV en samenwerken	Stroom C Competenties van de nieuwe Functioneel Beheerder	Stroom D Strategische rol van BiSL	Stroom E Basics & Practices
11.00	Opening Lucille vd Hagen - Directeur ASL BiSL Foundation (Podium 1)				
11.10	Openingskeynote - Guido Thys, bedrijfsverloskundige (Podium 1)				
12.00	A1 - Informatiemanagement in tijden van crisis: Lean of Mean? - Gilbert Silvius (Hogeschool Utrecht)	pauze	C1 - Wie kijkt er over de rand – Martin Haastrecht & Joep Janssen (Teleplan)	pauze	E1 - Rol van coordinator FB bij Achmea - Willbert Theunissen (Logica)
12.10		B1 - Het Nieuwe werken bij Procter & Gamble -Remco Brouwer ('CIO' P&G NL)		D1 - Application sourcing strategy: Agility versus control - Alex van den Bergh (Quint Wellington Redwood)	
12.20					
12.30					
12.40	lunch	lunch	lunch	lunch	lunch
12.50					
13.00					
13.10					
13.20					
13.30	A2 - ASL en BiSL is niet genoeg! - Bas van Etten (ASR)	B2 - De eerste stappen van ASR Nederland op weg naar Het Nieuwe Werken - Martijn Roelofs (ASR)	C2 - Test je softskills realtime - Patty Muller (ISES)	D2 - Vraaggericht werken bij een Woningcorporatie - Arjan van Dijk (Ymere)	E2 - Inrichting BiSL op Maat bij het Verbond van Verzekeraars – Suzie Grinwis (Verbond van Verzekeraars)
13.40					
13.50					
14.00					
14.10	looppauze	looppauze			
14.20	A3 – Security: Lean not Mean and on Demand - Dave Fagan (i-to-i)	B3 - New way of working en de impact op de informatiehuishouding bij Capgemini - (Bas van Leur)	C4 - Informatiemanager of organisatiepsycholoog - Fred van Leeuwen (DCE)	D3 - Regievoering op dienstenniveau - Wiebe Glimmerveen (Logica)	E3 - ASL Basics -Sjon Post (Computrain)
14.30					
14.40					
14.50					
15.00	pauze	pauze			pauze
15.10					
15.20					E4 - BiSL Basics - Sjon Post (Computrain)
15.30	A4 - Lean en IV bij KLM - Willem Hans Muller (KLM) & Albert Rijkeboer (ISES)	B4 - Hoe beheer(s) je de toekomst - Jan Buurman (Ordina)			
15.40					
15.50					pauze
16.00					
16.10	looppauze				
16.20	A5 - Lean in IT begint bij lean in business - Tom Heisterkamp (Belastingdienst)	B5 - Zonder lef en visie geen nieuwe werken - Mo Jaber (GovUnited)	C5 - ABC GAME - Cornelia Meynen & Paul Wilkinson (ABC@WORK)	D4 - Modern leveranciersmanagement - Remko vd Pols (TLC)	E5 - Lean-thinking in IT GAME - Maarten Versteegh (Simagine)
16.30					
16.40					
16.50		looppauze		looppauze	
17.00	Procesmanagement en de rol van de ASL BiSL frameworks: de praktijk van Tele2 Keynote - Lineke Sneller (IT Director Tele2) (Podium 1)				
17.30	Elevator pitches - Genomineerden ASL BiSL trofee 2009 (Podium 1)				
18.00	Uitreiking Awards en ASL BiSL trofee 2009 (Podium 1)				
18.10	Aperitief + Diner (Foyer 1e verdieping)				
-					
20.00					

Programma-omschrijving



Podium 1 | Track A - 12.00-12.40 uur
Informatiemanagement in tijden van crisis: Lean of Mean? – Drs Gilbert Silvius (Hogeschool Utrecht)

In deze sessie maakt Gilbert duidelijk dat 'lean' niet altijd automatisch 'mean' inhoudt. Hij maakt het onderscheid tussen slim besparen en botweg snijden. Hoe kan business ICT alignment in tijd van crisis onnodige of onverstandige desinvesteringen voorkomen?

Juist in tijd van crisis is er behoefte aan innovatie. ICT is, mits effectief ingezet, de sleutel. Daarbij gaat het niet direct om nieuwe investeringen, maar om het beter uitnutten van wat er al is.

Gilbert Silvius heeft meer dan 20 jaar ervaring in het adviseren van organisaties over de toepassing van ICT. Hij verbindt praktijk en theorie door wetenschappelijk onderzoek te doen naar Business ICT Alignment en de waarde van ICT, en deze kennis toe te passen in opleidingen en in de praktijk.



Podium 1 | Track A - 13.30–14.10 uur
ASL BiSL is niet genoeg. Hoe Lean principes kunnen helpen naar een effectieve Business-ICT keten. – Bas van Etten (ASR Nederland)

De ASL/BiSL literatuur zegt niets over het implementeren van de modellen. Lean principes blinken hier nu juist in uit! Met Lean principes kun je processen analyseren en verspillingen die in dat proces zitten, eruit halen. Maar dat is niet het enige. Er is ook aandacht voor Operationeel Management en Houding en Gedrag. Dit vanuit de filosofie dat alleen een combinatie van Proces, Operationeel mngt en Houding en Gedrag een blijvende verandering teweeg kan brengen.

In de presentatie komt de praktijk vanuit ASR Nederland aan de orde.

Bas van Etten is na een studie Bestuurlijke Informatiekunde in 1996 begonnen bij ASR Nederland. Binnen deze verzekeraar heeft hij diverse functies vervuld. Hij is begonnen binnen de ICT, en later als projectleider en programmamanager werkzaam geweest vanuit de business.

Sinds 2,5 jaar is Bas fulltime bezig met het Lean programma binnen ASR. Vanaf begin 2009 is hij betrokken bij het deel van het lean programma in de business-ICT keten van ASR.



Podium 1 | Track A 14.20–15.00 uur
Security: Lean not Mean and on Demand - Dave Fagan (i-to-i)

Security at most companies is seen as an unwanted cost. Security services are perceived as inhibitors to business. This session is all about how organisations can get the appropriate level of security they require on demand and cost effectively.

Attendees will learn how to identify real business risks, how to prioritise and how to address them. Discussion will cover how to effectively deploy technology / people and how to manage and monitor the day to day operations.

Consultant with i-to-i since 2000.

Visiting Fellow at Cranfield University School of Management since 2000.



Podium 1 | Track A 15.30-16.10 uur
Lean en IV bij KLM – Albert Rijkeboer & Willem Hans Muller (Ises & KLM)

In een creatief vraag- en antwoordspel met een Black Belt uit de vliegwereld loopt Albert door de kunsten van het Lean managen. Natuurlijk gaat het om controle, maar wel gericht: lean. Maar er is meer dan een verzameling tips en trucs: juist ook de management en mensvisie achter Lean komt aan de orde. Methoden helpen geen zier als de mensen die het moeten doen worden vergeten. Juist ook op deze onverwachte invalshoek biedt Lean inspirerende nieuwe inzichten. De zachte én de harde kant van beheer en management komen aan de orde. Hoe zorg je ervoor dat zowel de methode als mensen goed werken?

Albert: Albert Rijkeboer heeft internationaal jarenlange ervaring als consultant. Heeft zich als wiskundige verdiept in verandering in mensen en organisaties: kennis die hij als consultant/trainer en coach goed weet in te zetten.

Hij is thuis in vele frameworks, ITIL, BiSL, Lean... en als boeiende verteller weet hij zijn publiek te inspireren.

Willem Hans Muller heeft als six sigma master black belt bij KLM reeds jarenlang betrokken bij veranderingsprocessen gebaseerd op lean op zowel management als uitvoerend niveau. Effectief vendor management is hierbij een integraal onderdeel.



Podium 1 | Track A 16.20 – 17.00 uur
Lean in IT begint bij lean in business – Tom Heisterkamp (Belastingdienst)

De Belastingdienst had in de negentiger jaren functioneel beheer ingericht. Sinds een reorganisatie begin van deze eeuw is functioneel beheer verrommeld. Door de recente doorlichting van de IV-keten is een nieuwe IV-organisatie aan het ontstaan. In hoeverre kan dit succesvol zijn als niet de primaire processen ook aangepakt worden? En in hoeverre is de implementatie van BiSL in combinatie met ASL en ITIL lean te noemen? Is de wereld van modellen niet eenvoudiger te maken?

Tom Heisterkamp is momenteel programma-manager van de (her)implementatie van functioneel beheer binnen de Belastingdienst. Dit vanuit de gebruikersorganisatie. Tom werkt 27 jaar bij de Belastingdienst en heeft diverse ICT-lijn -en projectmanagementfuncties gehad, en werkt inmiddels weer 5 jaar aan de gebruikerszijde. Waarvan de laatste twee jaar aan het inrichten van functioneel beheer.

Podium 9/10 | Track B 12.10-12.50 uur
Het nieuwe werken bij Procter & Gamble – Remco Brouwer (Procter & Gamble)



Bij P&G zijn we al een tiental jaren bezig met het globaliseren van ons business model in IT, met focus op globaliseren van concepten en reduceren van kosten. De laatste jaren proberen we meer en meer location free te werken om zo flexibeler in te kunnen spelen op de vraag naar solutions in P&G. In deze presentatie komen een aantal van die concepten aan bod als Flow to the work organisaties, agile office concepten, mobility solutions, collaboration studios en desktop conferencing. Ook dingen als remote management komen aan de orde. Verder een kleine blik op wat nog gaat komen.

Sinds studie in Rotterdam heeft Remco Brouwer altijd bij Procter & Gamble gewerkt met assignments in Rotterdam, Rome, Londen en Frankfurt. Sinds 2007 is hij terug in Nederland als Benelux CIO en nu als Initiative Delivery Manager met EMEA verantwoordelijkheid (location free).



Podium 9/10 | Track B 13.30-14.10 uur

De eerste stappen van ASR Nederland op weg naar Het Nieuwe Werken – Martijn Roelofs (ASR)

De Hoofddirectie van ASR Nederland heeft in juli 2009 de beleidskeuze gemaakt om Het Nieuwe Werken in samenhang met de keuze voor herhuiving te introduceren. Hiervoor is een programma met de naam Nieuwe Generatie Werken gestart.

In het programma gaan we op zoek naar kansen voor verbetering die niet alleen aansluiten bij de strategie, maar die ook inspelen op onontkoombare maatschappelijke ontwikkelingen. Denk aan vergrijzing, binden en boeien van de nieuwe generatie, inzet ICT, behoefte aan flexibiliteit, betere leefbalans, etc.

De presentatie gaat in op de verandernoodzaak, ambitie, plan en de stappen die tot nu toe in het programma genomen zijn.

Martijn Roelofs is momenteel programma manager van Nieuwe Generatie Werken. Dit is de naam van Het Nieuwe Werken programma van ASR Nederland. Martijn werkt 6 jaar bij ASR Nederland en heeft hiervoor diverse functies binnen ASR ICT gehad.



Podium 9/10 | Track B 14.20-15.00 uur

New way of working en de impact op de informatiehuishouding - Bas van Leur (Capgemini)

In de presentatie zal zoveel mogelijk, op basis van praktijkvoorbeelden, aandacht besteed worden aan de do's en don'ts van het nieuwe werken. Hierbij zal de focus liggen op de impact die anders werken heeft op het beschikbaar zijn van informatie en de hiertoe benodigde systemen en gedragsverandering. De vraag hoe toegang te krijgen tot informatie komt uitvoerig aan bod, alsmede de noodzaak van social communities. Bij het nieuwe werken gaat het er niet alleen om wat je weet, maar vooral om wie je kent. Dit verandert de manier waarop organisaties met kennis en informatie om moeten gaan.

Bas van Leur is als New Way of Working strategist werkzaam bij Capgemini. Hij combineert zijn technologische achtergrond met kennis van organisatorische veranderingen. Met deze kennis heeft hij onder andere bijgedragen aan de implementatie van the New Way of Working bij Capgemini.



Podium 9/10 | Track B 15.20-16.00 uur

Hoe beheer(s) je de toekomst? – Jan Buurman (Ordina)

Het nieuwe werken brengt de dag van morgen met ongekende mogelijkheden om maar te zwijgen van overmorgen. Maar hoe zit het met de veranderingen die nu gaande zijn?!

Welk effect hebben nieuwe architecturen (BPOA), communicatievormen (twitteren) en dienstverleningsvormen (Google Search) op onze denkwereld over beheer? Nieuwe functionaliteit, nieuwe mogelijkheden voor de business. In welke richting vinden we de manier om het hoofd te bieden aan het tempo en de diversiteit van deze ontwikkelingen, vooral in het samenspel tussen demand en supply. Deze presentatie vormt niet het eind maar de start van de discussie hierover. Dit mag u echt niet missen als u de toekomst serieus neemt!

Jan Buurman is een enthousiast spreker met een heldere visie op de onderwerpen die spelen in ons vakgebied. Deze visie brengt hij in de praktijk in de rol van senior management consultant bij Ordina.



Podium 9/10 | Track B 16.10-16.50 uur

Zonder lef en visie geen nieuwe werken - Drs Mo Jaber (GovUnited)

In 40 minuten willen we de bezoekers boeien en binden door vanuit een samenwerkingsverband als GovUnited inzicht te geven in de volgende thema's:

- Bundelen van de vraagkant: beheertmanagement
- Inzicht geven in organisatie ontwikkelingsprocessen die van invloed zijn op het nieuwe werken
- Faal en succesfactoren van ketenintegratie bij lokale overheden in relatie tot E-dienstverlening
- Rijksprogramma's en de invloed daarvan op lokale overheid in relatie tot ambitieniveau van innovatie
- Inzicht in IT voorwaarden voor implementatie van het nieuwe werken

Aansturing en leveranciersmanagement: van plat opdrachtgeverschap tot onafhankelijk strategisch partnership.

De heer Jaber is een ervaren manager op het snijvlak van IT en business, met veel programma- en projectervaring binnen de publieke en private sector. Naast zijn functie als adjunct directeur van ICTU/ GovUnited is de heer Jaber als master – en hogeschooldocent verbonden aan de Haagse Hogeschool Master of Professional Courses.

Podium vd Kunst | Track C 12.00-12.40 uur

Wie kijkt er over de rand?

Wat betekent een sterkere oriëntatie van de IM functie op de business voor de persoonlijke competenties van de informatie manager? – Martin Haastrecht & Joep Janssen (Teleplan)

In de sessie wordt aan de hand van het inrichten van de IT demand-supply organisatie bij Teleplan, en ervaringen bij andere organisaties aangegeven op welke wijze een sterkere oriëntatie van de IT organisatie op de business vertaald wordt



in competenties van managers en medewerkers.

Teleplan is een wereldwijde leverancier van After Sales Services aan de IT-en telecommunicatie-industrie en haar klanten. Teleplan levert geïntegreerde reparatieservices, reverse logistics en garantieservices. Teleplan opereert in vier continenten en heeft een personeelsomvang van plm. 6000 medewerkers.

In de geïntegreerde dienstverlening speelt IT een steeds belangrijkere toegevoegde waarde. De IT organisatie is zich daarom aan het omvormen naar een IT demand-supply organisatie met een sterkere oriëntatie op de dienstverlening van Teleplan aan haar klanten.

De bezoeker krijgt aan de hand van de Teleplan casus handreikingen op de volgende gebieden:

1. Bepalen welke positie de demand functie inneemt in de business-demand-supply keten (IM strategie). Welke eisen worden aan de IM functie gesteld vanuit de business?
 2. Bepalen welke eisen dat stelt aan de processen en de interactiepatronen met de business. Welke rollen moet je vervullen op het raakvlak met de business?
 3. Bepalen welke eisen dat stelt aan het functioneren van medewerkers en welk competentie profiel daarbij hoort. De volgende competenties worden belicht: kennis, inzicht, houding en vaardigheidsaspecten om in de relatie met de business de effectief op te treden.
 4. Omzetten van de functioneringseisen in concreet gedrag. Hoe pas je dat nu toe in een concreet praktijkgeval?
- Een deel van de presentatie verzorgd door één van de IT managers van Teleplan.

Joep is sinds 2005 verbonden aan Verdonck, Klooster & Associates als management consultant.

Het afgelopen half jaar is hij als verandermanager betrokken bij de inrichting van een IT demand-supply organisatie bij Teleplan International NV. Daarvoor heeft hij 6 jaar als Lead IT Auditor gewerkt bij KPN en 12 jaar bij de Belastingdienst als concerncontroller en concern Informatiemanager. Joep treedt regelmatig op als (gast-) docent in postacademische opleidingen en seminars voor IT Managers, accountants en EDP Auditors.

Podium vd Kunst | Track C 13.40-14.20 uur

Test je softskills realtime, Hoe competent ben jij eigenlijk als functioneel beheerder of informatiemanager? Hoe gemakkelijk krijg je dingen voor elkaar? Test nu je soft skills real-time! – Patty Muller (Ises)



Business Information Administrators/functioneel beheerders en informatie managers hebben vaak eerst een ander beroep gehad; soms komen ze uit de business, soms uit de ICT-afdeling, soms van buiten. Al deze mensen willen zich in deze nieuwe rol duidelijk profileren, juist ook omdat het om een nieuw organisatiedomein gaat. De omgeving is vaak ongeduldig en koestert te hoge of onjuiste verwachtingen.

Persoonlijke vaardigheden zijn dan cruciaal. Daarom wordt deze presentatie een snelkookpan voor zelfkennis, meer zicht op psychologische patronen en effectievere communicatie. Vaardigheden die onmisbaar zijn om succesvol te opereren.

Patty Muller heeft uitgebreide ervaring als business consultant, interim manager en programmamanager en manager business innovation. Veelal op het terrein van Informatievoorziening bij o.m. de ziekenhuiszorg, overheden, IT bedrijven en in de sociale zekerheid. Zij publiceert over o.m. Architectuur en strategie. Is daarnaast gecertificeerd RET therapeut en assessor, en NLP Master.

Podium vd Kunst | Track C 14.30-15.10 uur

Informatie Manager of Organisatie Psycholoog? – Fred van Leeuwen (DCE Consultants)



Als Informatie Manager zien we haarscherp wat ons bedrijf anders, beter, zou moeten doen om waarde uit informatie te halen. Maar ons analytisch gelijk slaat zelden echt aan bij de bedrijfsleiding. Wat doen we verkeerd? Zijn we eigenlijk zelf wel 'aligned'? Deze sessie neemt u mee naar de diepere drijfveren van uw bedrijfsmanagers. U krijgt heel praktische tips in handen, waarmee u uw effectiviteit en werkplezier belangrijk vergroot.

Inhoud:

- de praktijk van in de wind geslagen adviezen
- een 'Freudiaanse blik' op uw organisatie en haar pathologieën
- de weg omhoog: zoek de oplossing bij jezelf (een oefening in 'sould searching')
- praktijkvoorbeelden, wat werkt? en vooral: waarom?

subtiel leiderschap: een overzichtelijk setje tips en trucs, waar u morgen direct gemak van hebt.

Fred van Leeuwen is in de loop van zijn 40-jarige IT-carrière opgeschoven van het 'graven' in hardware en besturingsoftware, via het bedrijfskundig aanpakken van procesverbetering naar mensgerichte organisatie-ontwikkeling. Een van zijn uitspraken: is 'psychologie is de fysica van ons vakgebied, het helpt ons fundamenteel begrijpen hoe de processen werken, die wij moeten beïnvloeden'.

Als doorgewinterd management consultant is Fred ervaringsdeskundige in het verschil tussen gelijk hebben en gelijk krijgen. Hij is bij uitstek in staat om vakgenoten te leren hoe je effectief beïnvloedt, zonder 'strepen op de mouw' en zonder dat je de Informatie Management inhoud verloochent.

Podium vd Kunst | Track C 16.00 -17.00 uur

Attitude, Behavior & Culture (ABC of ICT) Round table Workshop – Paul Wilkinson & Cornelia Meynen (ABC @ Work)



"ABC is like an iceberg, much of it hidden beneath the surface and yet capable of inflicting enormous damage....." to your IT organization, or more importantly, your business! ABC stands for the 'Attitude', 'Behavior' and 'Culture' of IT organizations. It is the ABC issues that are preventing many IT organizations from realizing the benefits of ITSM improvement projects. A recent Forrester report revealed 52% of such initiatives fail because of resistance. Frameworks alone, such as ASL/BISL, ITIL, ISO, CobiT are not enough. Unless the ABC issues are addressed there is a strong possibility that deploying such a framework will fail.

This is an interactive session in which a number of small teams will be given a number of exercises to perform using the ABC of ICT worst practice card set. This card set contains 57 industry recognized worst practices. This session is intended to stimulate dialogue and discussion amongst participants, the aim is to identify the most common ABC worst practices and the consequences, impact and risk to your organization. Delegates will gain an insight into the hidden ABC issues within



their organization and can also discuss experiences in dealing with these worst practices. The results and findings will be captured and shared with all ASL BiSL members.

De afgelopen 12 jaar heeft Cornelia vele ontwikkel- en verandertrajecten vormgegeven. Dat deed ze onder andere 8 jaar bij Getronics Educational Services als Senior Management Trainer in persoonlijke vaardigheden en ITIL. Daarvoor werkte ze onder meer als consultant en docent in Thailand en was ze accountmanager. Ze is afgestudeerd aan de Universiteit Utrecht in Cultuur en Management, met als specialisatie dienstverlening en organisatiecultuur. Paul has been involved in IT for more than 25 years, fulfilling a wide range of functions. He is now co-owner of GamingWorks, developers of organizational learning and development instruments such as the world renowned Apollo 13 business simulation, and co-owner of ABC@Work a company that helps organizations address Attitude, Behavior and Culture issues.



Podium 2 | Track D 12.10-12.50 uur

Application sourcing strategy: Agility versus control - Alex van den Bergh (Quint Wellington Redwood)

De bezoeker krijgt inzicht in de keuzes die CIOs in samenspraak met Business en IT moeten maken op het gebied van de levering van IT diensten. Specifiek wordt ingegaan op enkele voorbeelden van applicatie sourcing strategieën uit de praktijk.

Deelnemers krijgen inzicht in de strategische sourcing vraagstukken vanuit business perspectief (demand), vanuit beheersperspectief (control), vanuit leveringsperspectief (sourcing) en de keuzes die hierin gemaakt kunnen worden.

Alex van den Bergh ondersteunt toonaangevende organisaties bij hun IT dienstverlening.

Alex leidt sinds 2006 de Application Sourcing practice binnen Quint en is een oprichter van de Software Improvement Group. Hij is lid van het Platform Outsourcing Nederland, participeert in wetenschappelijk onderzoek, is spreker op forums, universiteiten en conferenties en publiceert regelmatig in vakbladen, boeken en wetenschappelijke tijdschriften.



Podium 2 | Track D 13.40-14.20 uur

Vraaggericht werken bij een Woningcorporatie Arjan van Dijk (Ymere)

De kanteling van AANBOD-gericht naar VRAAG-gericht

Arjan is gewend leiding te geven aan hoog opgeleide professionals in dynamische omgevingen. Weet mensen aan zich te binden, te enthousiastmeren en daardoor commitment te krijgen voor veranderingen. Is bij uitstek goed en ervaren in het leiden van ingrijpende veranderingen en/of vernieuwingen. In te zetten als projectmanager, programmamanager, verandermanager en interim-manager. Heeft ervaring opgebouwd als:

- *Lijnmanager van E-commerce afdeling*
- *Business-unitmanager van grote Consultancyafdeling*
- *Kennismanager binnen computergebruikerorganisatie*
- *Projectmanager van complex BPR-traject*
- *Beleidsadviseur van stafafdeling Methoden & Technieken*

Bovenstaande ervaring is opgedaan in de sectoren ICT, Milieu, Advisering, Vastgoed en Finance.

Arjan vervult een actieve rol binnen verschillende (internationale) adviesraden, redactiecommissies en vakgerelateerde organisaties



Podium 2 | Track D 14.30-15.10 uur

Regievoering op dienstenniveau – Wiebe Glimmerveen (Logica)

Wat is de toegevoegde waarde van regie bij een singuliere dienst op operationeel niveau? **Dilemma's en uitzichten bij een financiële instelling part I**

In een pilotsituatie bij een financiële instelling wordt Regie ingericht voor 1 specifieke dienst om te kijken of het nuttig is voor alle IT diensten die aan de business geleverd worden door de beheerorganisatie. De problematiek die ondermeer opgelost moet worden met een goede regievoering is:

- *Lagere T2M (grotere flexibiliteit)*
- *Innovatie en exploitatie op elkaar laten aansluiten*
- *Business/IT alignment*
- *Financiële en functionele besturing van de dienst*

De presentatie geeft een doorkijkje naar welke aanpak is gekozen om aan deze uitdaging te voldoen.

Wiebe volgde de HTS E/I, start loopbaan bij KPN in 1989, ondermeer opbouw outsourcingdivisie telefonie, opleiding post HBO bedrijfskunde in 1997/98, daarna 3 jaar interim management en consultancy in outsourcingwerkveld, van 2002 tot 2008 manager Outsourcing bij NUON, vanaf 2008 bij Logica. Hier ondermeer verantwoordelijk voor werkveld Regie en ontwikkeling nieuwe proposities op dit gebied.



Podium 2 | Track D 16.10-16.50 uur

Modern leveranciersmanagement – Remko van de Pols (TLC)

Informatievoorziening wordt meer en meer opgebouwd uit diverse onderdelen en componenten. Verschillende dienstverleners leveren de dienstverlening. De invulling en aansturing van de informatievoorziening is daardoor een complex vraagstuk geworden. De integratie van informatievoorziening en het inrichten van de verantwoordelijkheid hiervoor worden kritisch.

Het boek 'Modern leveranciersmanagement' geeft een aanzet om te komen tot vraaggestuurde leverancierssturing: een

vorm van sturing waarbij de afspraken en contracten niet meer technisch van aard zijn, maar aansluiten bij de beleving van de business en de daarin opererende vraagorganisatie voor informatievoorziening.

De presentatie gaat in op vragen als:

- Hoe bouw je ICT-dienstverlening op vanuit het perspectief van de leverancier en van de afnemer?
- Hoe kom je tot vraaggestuurde leverancierssturing en hoe voorkom je als afnemer aanbodgerichte leverancierssturing?
- Hoe sluiten de verschillende onderdelen van de ICT-dienstverlening aan op elkaar en op de werkzaamheden van het businessinformatiemanagement.

Remko van der Pols is consultant en directeur van The lifecycle company. Remko heeft veel boeken en artikelen geschreven over businessinformatiemanagement en vernieuwing van informatievoorzieningen en informatiebeleid. Hij speelde ook een zeer belangrijke rol bij de ontwikkeling van BiSL en ASL. Hij is verbonden aan meerdere postdoctorale opleidingen en lid van de architectural board van de ASL BiSL Foundation



Podium 3 | Track E 12.00-12.50 uur
Rol van coördinator FB bij Achmea- Wilbert Theunissen (Logica)

Achmea IT DIM is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van meer Achmea-brede informatiesystemen. De rol van een functioneel beheerder verandert daardoor. Er is afstemming en coördinatie nodig tussen diverse partijen zowel bij de business als bij de IT afdeling. De functioneel beheerder moet meer gaan acteren als intermediair in de hele informatieketen. In zijn presentatie neemt Wilbert u mee in de ontwikkelingen bij Achmea en de consequenties voor functioneel beheer. Deze presentatie geeft antwoord op de vraag hoe om te gaan met het functioneel beheer van bedrijfsoverstijgende informatiesystemen. U krijgt inzicht in de activiteiten die horen bij de rol van coördinator functioneel beheer. Het gepresenteerde overzicht kunt u ook in uw eigen organisatie toepassen.

Wilbert Theunissen heeft zich in de afgelopen jaren gespecialiseerd in het professionaliseren van functioneel beheer. Met meer dan 15 jaar ervaring met het inrichten van beheerorganisaties heeft Wilbert al diverse presentaties verzorgd en white papers over dit vakgebied op zijn naam staan. Vooral zijn visie, praktische insteek en het gebruik van sprekende voorbeelden maken zijn presentaties altijd weer boeiend. Wilbert heeft een referentiekader ontwikkeld om BiSL op praktische wijze te implementeren.



Podium 3 | Track E 13.30-14.20 uur
Inrichting BiSL op Maat bij het Verbond van Verzekeraars – Suzie Grinwis (Verbond van Verzekeraars)

Waar ga je beginnen als er niets geregeld is op het gebied van functioneel beheer en de incidenten de pan uitrijzen? Kaplaarzen aan en mouwen opstropen. Belangrijkste 'wapen': goodwill! Jezelf zoveel mogelijk laten zien en zorgen dat je bereikbaar bent, ook voor de meest 'onbenullige' vragen. Regelmatig en helder communiceren met zowel gebruiker, opdrachtgever als leverancier. Niet blind staren op details maar het grote plaatje blijven zien en vooral praktisch blijven.

Suzie Grinwis is werkzaam als consultant op het gebied van functioneel beheer bij Valori Business Information Services. Zij heeft tijdens de ASL BiSL themasessie van 7 april 2009 een presentatie gegeven over het inrichten van functioneel beheer bij het Verbond van Verzekeraars in Den Haag door middel van BiSL op Maat.



Podium 3 | Track E 14.30-15.00 uur
ASL Basics – Sjon Post (Computrain)

Verandering in het ASL-hotel
In deze sessie laat Sjon Post u, met als voorbeeld een fictief hotel, kennismaken met de basis van ASL. Het ASL-hotel wil vernieuwing doorvoeren onder de noemer: Luxe en verantwoord overnachten. Binnen dit concept willen ze Luxe combineren met 'eerlijke' producten, zoals een biologisch ontbijt, fairtrade zijden beddengoed, eerlijke koffie, en zonnepanelen. Het ASL-hotel vraagt de leverancier dit te realiseren. Aan de hand van het ASL2 model doorlopen we de stappen hoe aan de vraag te voldoen van het hotel. Cluster onderhoud en -vernieuwing, de relatie met functioneel beheer en het toepassen van het Multi leverancier principe binnen de sturende laag komen aan bod.

Sjon Post is als productmanager bij ICT-opleider Compu'Train verantwoordelijk voor het ontwikkelen en doceren van methodieken- en securitymanagementcursussen. Sjon schrijft regelmatig artikelen voor o.a. Infosecurity en Beheer magazine.



Podium 3 | Track E 15.10-15.40 uur
BiSL Basics – Sjon Post (Computrain)

Problemen in het BiSL-hotel
In deze sessie laat Sjon Post u, met als voorbeeld een fictief hotel, kennismaken met de basis van BiSL. Het BiSL-hotel wil zijn informatievoorziening beter op orde brengen. In het hotel zijn er verschillende zaken die de gasten storend vinden. Dit varieert van onduidelijkheid over prijzen op de website, onvolledige en incorrecte kamerinformatie en een slecht geregeld ontbijt. Aan de hand van het BiSL-model doorlopen we hoe het hotel zijn dagelijkse informatievoorziening kan verbeteren. Hierbij wordt er voornamelijk gebruik gemaakt van het beheercluster binnen de uitvoerende laag.

Sjon Post is als productmanager bij ICT-opleider Compu'Train verantwoordelijk voor het ontwikkelen en doceren van methodieken- en securitymanagementcursussen. Sjon schrijft regelmatig artikelen voor o.a. Infosecurity en Beheer magazine.

Podium 1 | Keynote 17.00-17.30 uur
Procesmanagement en de rol van de ASL BiSL frameworks: de praktijk van Tele2 – Lineke Sneller (Tele2 NL BV)

In de presentatie zal worden ingegaan op de volgende vragen:



- Wat zijn de kenmerken van de Tele2 cultuur?
- Wat betekenen deze kenmerken voor IT procesmanagement bij Tele2?
- Gebruikt Tele2 frameworks als ITIL, ASL, BiSL of eTOM bij het vormgeven van de IT processen?
- Hoe heeft Tele2 de strategische van ASL BiSL processen ingevuld?

Steeds zullen in de presentatie de theorie en de praktijk met elkaar worden geconfronteerd.

Lineke Sneller is IT Director van Tele2. In deze functie is zij verantwoordelijk voor de interne IT, de levering van hosting- en security-diensten aan externe klanten, en de billing.

Naast haar werk bij Tele2 is Lineke voorzitter van het Ngi, de beroepsvereniging van ICT professionals, en onderzoeker bij Nyenrode.