

## Belanghebbenden

- Klanten
- Medewerkers
- Bestuur
- Directie
- Management
- Overheid
- Ketenpartners
- Leveranciers

## Identiteit en Missie

De organisatie is een commerciële instelling, maar met oog voor de omstandigheden van de klant. Bij ons is de klant echt koning.

Het is onze taak om voor onze klant de beste producten en diensten te leveren op ons gebied

## Visie op thema's en uitgangspunten

1. Het Nieuwe Werken is iets waar wij maximaal gebruik van kunnen maken voor een hogere prestatie.
2. Informatie is een productiefactor die we overal in het businessmodel moeten gaan inzetten.
3. Onze producten dienen altijd milieuvriendelijk te zijn.
4. Wij geven klanten, voor een hogere tevredenheid inzicht in hoe ver het proces van dienstverlening staat.
5. Technologie is goed. Als technologie ons efficiënter kan laten werken, maken we daar gebruik van.

## Doelstellingen per Kwaliteitsaspect

**Standaardisatie en Uniformering**  
Wij voldoen per 2011 aan de gestelde overheidsnormen voor e-dienstverlening.

**Efficiency en Optimalisatie**  
Wij vragen per 2011 eenmalig klantgegevens op en slaan deze in een enkele bron op.

**Transparantie**  
Iedereen, klanten en medewerkers, kunnen per 2011 onze bedrijfsprocessen zien.

**Beveiligbaarheid**  
Niemand kan per 2011 inbreken op onze omgeving en zich met een identiteit voordoen als iemand anders.

**Schaalbaarheid**  
Als wij per 2011 2 x zoveel medewerkers en klanten krijgen kan dit door de ICT-infrastructuur worden opgevangen.

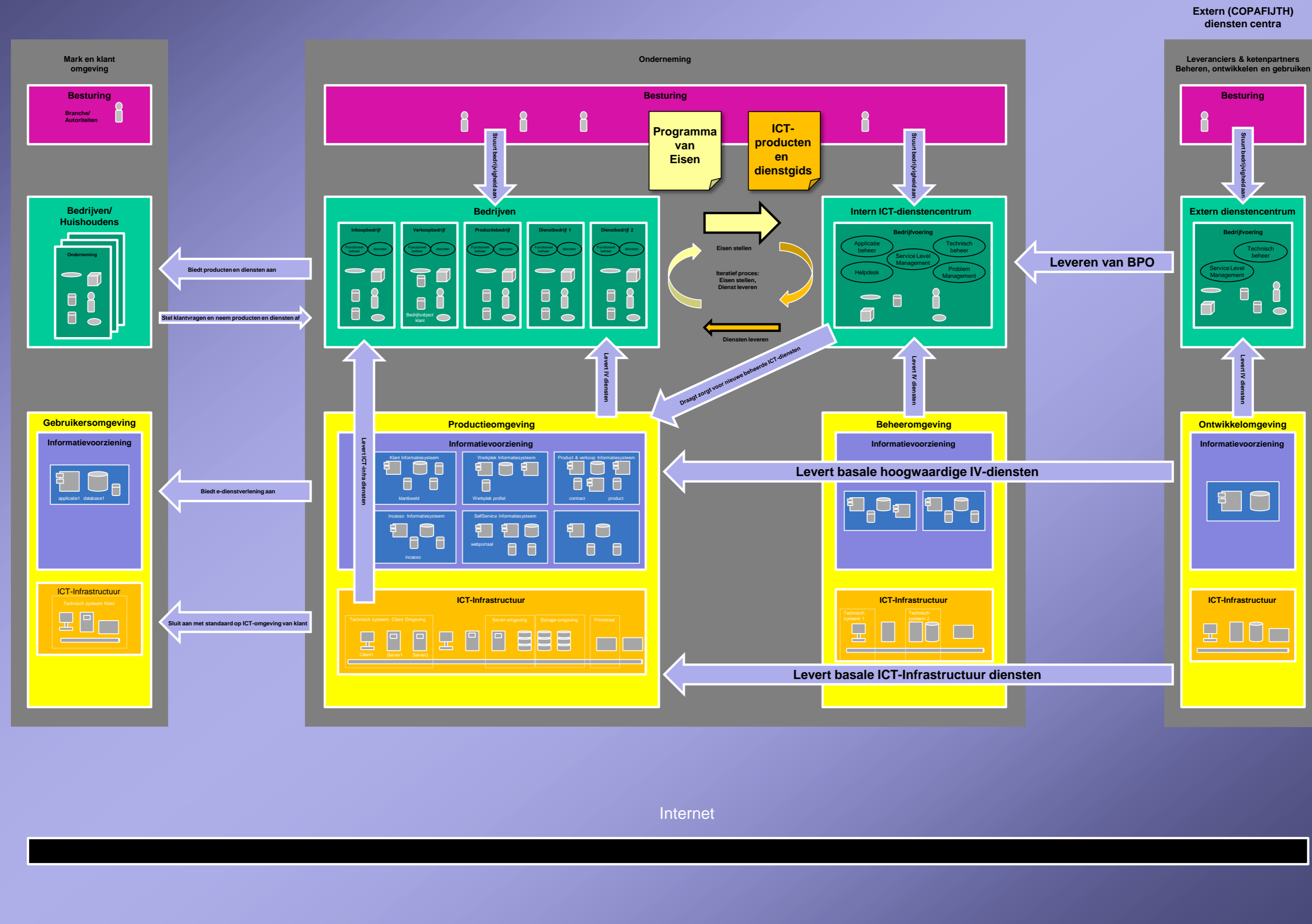
**Beheerbaarheid**  
Wij hebben maar 1 datacenter en ICT leverancier nodig per 2011.

## Functionaliteit of wensen en eisen

De ICT dient de volgende functionaliteit te hebben:

1. Iedere medewerker dient locatieafhankelijk te kunnen werken.
2. Alle werkplekken zijn flexplekken.
3. Een medewerker kan alleen gegevens op een gedeelde plek neerzetten en niet op een persoonlijk plaats die niet toegankelijk is voor collega's.
4. Een medewerker krijgt via zijn werkplek een basis KA omgeving aangeboden en afhankelijk van zijn profiel een BA aangeboden met Business Intelligence om snel en efficiënt te kunnen samenwerken.

Context: De Gewenste TO-BE situatie per 01/01/2012 van de onderneming op logisch niveau



## Bedrijfsconcepten

- Klantgericht werken
- Zaakgericht werken
- Procesmatig werken
- Het Nieuwe Werken
- IT Service Management

## Informatieconcepten

- Integraal klantbeeld
- Eenmalige opslag van gegevens
- Brongegeven systematiek
- Datawarehouse

## ICT-concepten

- Storage Virtualization
- Roaming Workplace Profiles
- Networking
- Kantoor en bedrijfsautomatisering

## Principes en Richtlijnen

Nr.	Architectuurprincipe
AP-1	Door informatie over de klant in de vorm van een klantbeeld overal en altijd aan te bieden aan medewerkers kunnen zij klanten beter bedienen.
AP-2	Door gegevens eenmalig op te slaan in een eenvoudige bron, voorkom je dat de inconsistentie van gegevens in de productieomgeving.
AP-3	Door alleen maar applicaties aan te schaffen en deze niet (deels) zelf te (laten) bouwen voorkom je dat de applicatie niet meer vervangbaar is en innovatie blokkeert.
AP-4	Door eerst eisen aan gebruikers te vragen en dan pas ICT-services te ontwerpen voorkom je dat je iets aanbiedt waar niemand op zit te wachten.
AP-5	Door bedrijfsprocessen te voorzien van eigenaren en voldoende te documenteren maak je de bedrijfsprocessen meer voorspelbaar en bestuurbaar.
AP-6	Door zaakgericht te gaan werken ben je als organisatie beter in staat klanten op de hoogte te houden van de vordering waarmee de klanttevredenheid sterk zal verhogen.

## Informatie

Titel: ICT-Services leveren  
Doel: Geven van inzicht en overzicht in een systematiek  
Doelgroep: Alle belanghebbenden

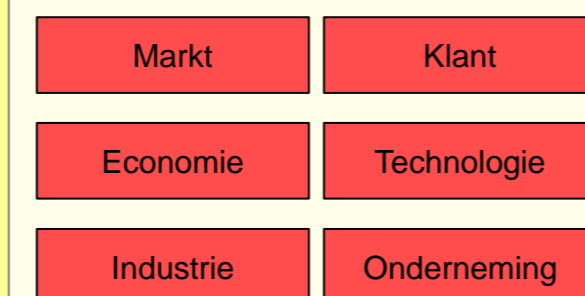
Auteur: Mark Paauwe / mark@paauwe.info  
Organisatie: PAALUWE / www.paauwe.info  
Versie: 1.0  
Status: Definitief  
Datum: 7 juli 2011  
Situatie: AS-IS situatie  
Beschuwingniveau: Logisch

## Boodschap of bericht van deze visualisatie

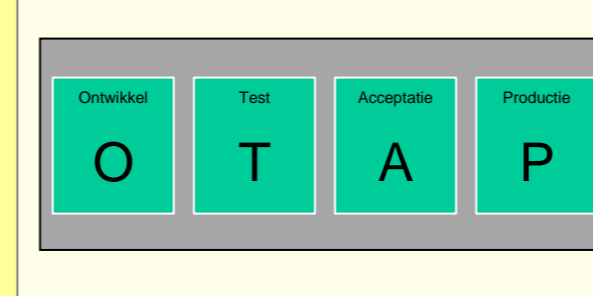
Deze structuurvisie beoogt de wijze waarop nieuwe ICT services afgestemd op de behoefte van de gebruiker wordt gerealiseerd en geleverd, zodat een ieder die moet mee ontwikkelen aan ICT-services het zelfde beeld erbij heeft. Deze poster wil een bijdrage leveren in het voorkomen dat er een 'technology push' plaatsvindt. Gebruikers moeten zelf om nieuwe diensten vragen, anders gaan ze er geen gebruik van maken.

De context waarin de organisatie zich bevindt, wordt getoond. De elementen worden getoond, waaruit de onderneming is opgebouwd. De belanghebbenden van de organisatie worden benoemd. De relatie tussen de onderlinge IV-elementen wordt getoond. De relatie tussen de KA en niet KA elementen wordt getoond. De front, mid en backoffice indeling met de communicatie kanalen, zaken en processen zijn weggelaten in deze poster.

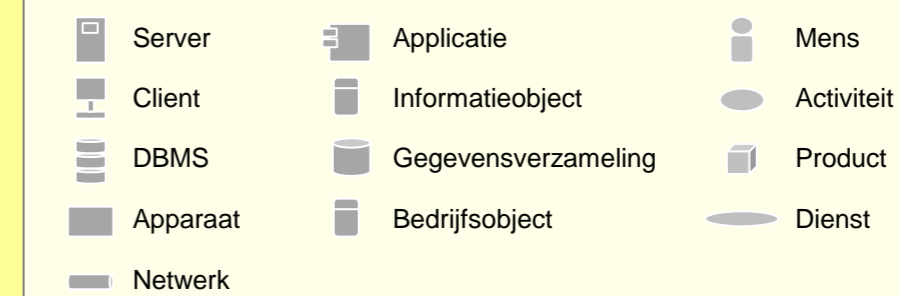
## Context



## ICT-omgevingen



## Legenda



## Referentiedocumenten

1. ICT Meerjarenplan
  2. Programma van Eisen
  3. Producten en dienstgids
  4. Enterprise architectuur blauwdruk
  5. Architectuur Principes Document
- Gebruikscriteria:**  
U verkrijgt een gebruikscriteria van deze Dragon1 Architecture View Layout indien u beschikt over dit documentjabloon. U mag deze viewlayout geheel aanpassen qua kleur, vorm en structuur, op voor uw eigen niet-commerciële gebruik. De kopieerrecht en auteursrecht blijven bij Paauwe Research liggen. Indien het logo van Dragon1 niet zichtbaar is op de poster, dient er wel een tekstuele verwijzing naar Dragon1 zichtbaar te zijn als zijnde bron van dit documentjabloon. U mag dit documentjabloon alleen geheel of gedeeltelijk gebruiken indien u akkoord gaat met deze gebruikscriteria. Indien u niet akkoord gaat dient u het bestand te verwijderen zodat u er niet meer over beschikt. U kunt de gebruikscriteria niet doorgeven of doorverkopen aan derden.