

ICT Management

Ivan Stuer

22 september 2010

Agenda

- Aanleiding
- Verloop
- Moeilijkheden
- Domeinen van effectieve samenwerking
- Winst
- Appreciatie

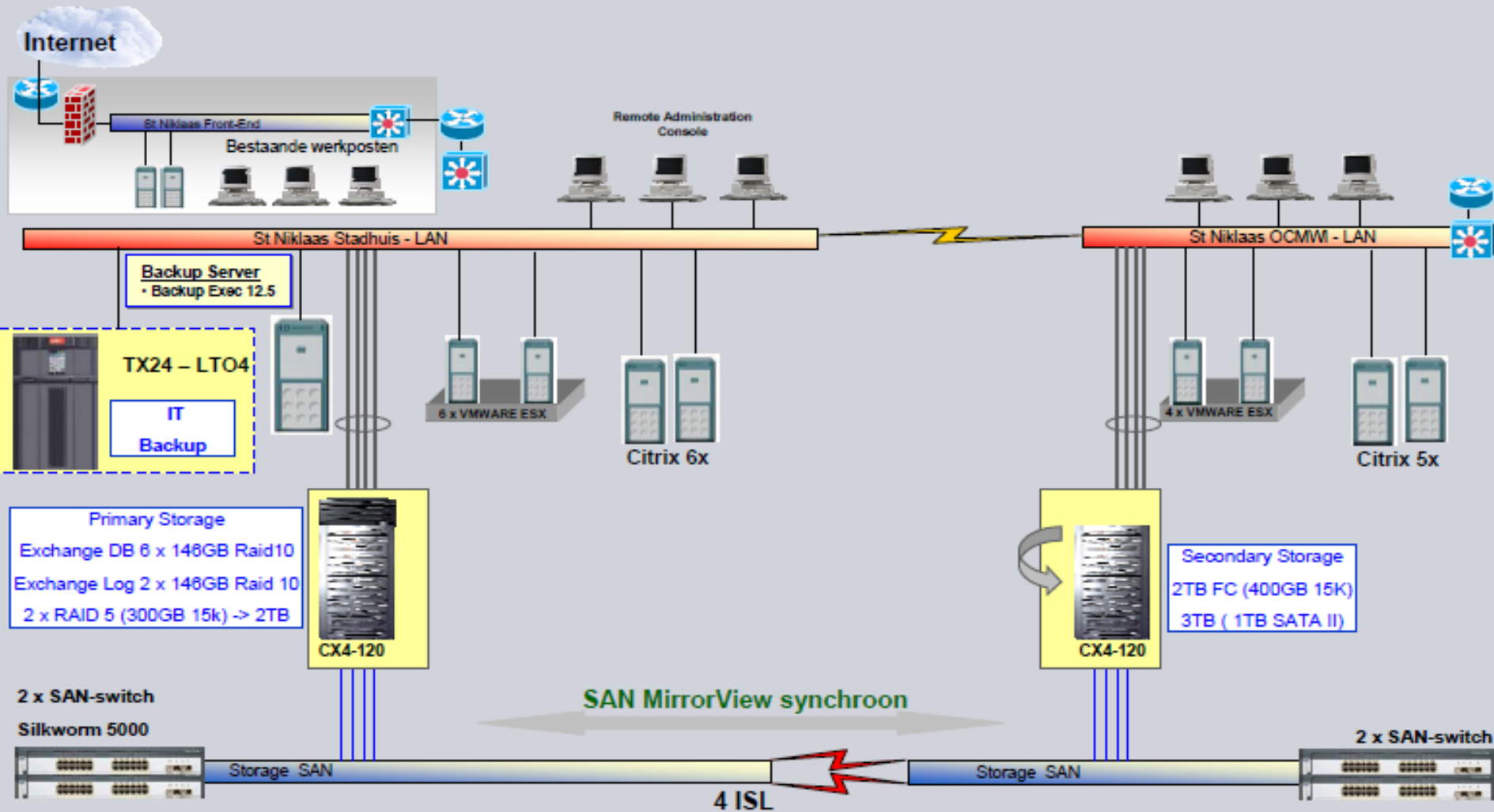
Aanleiding

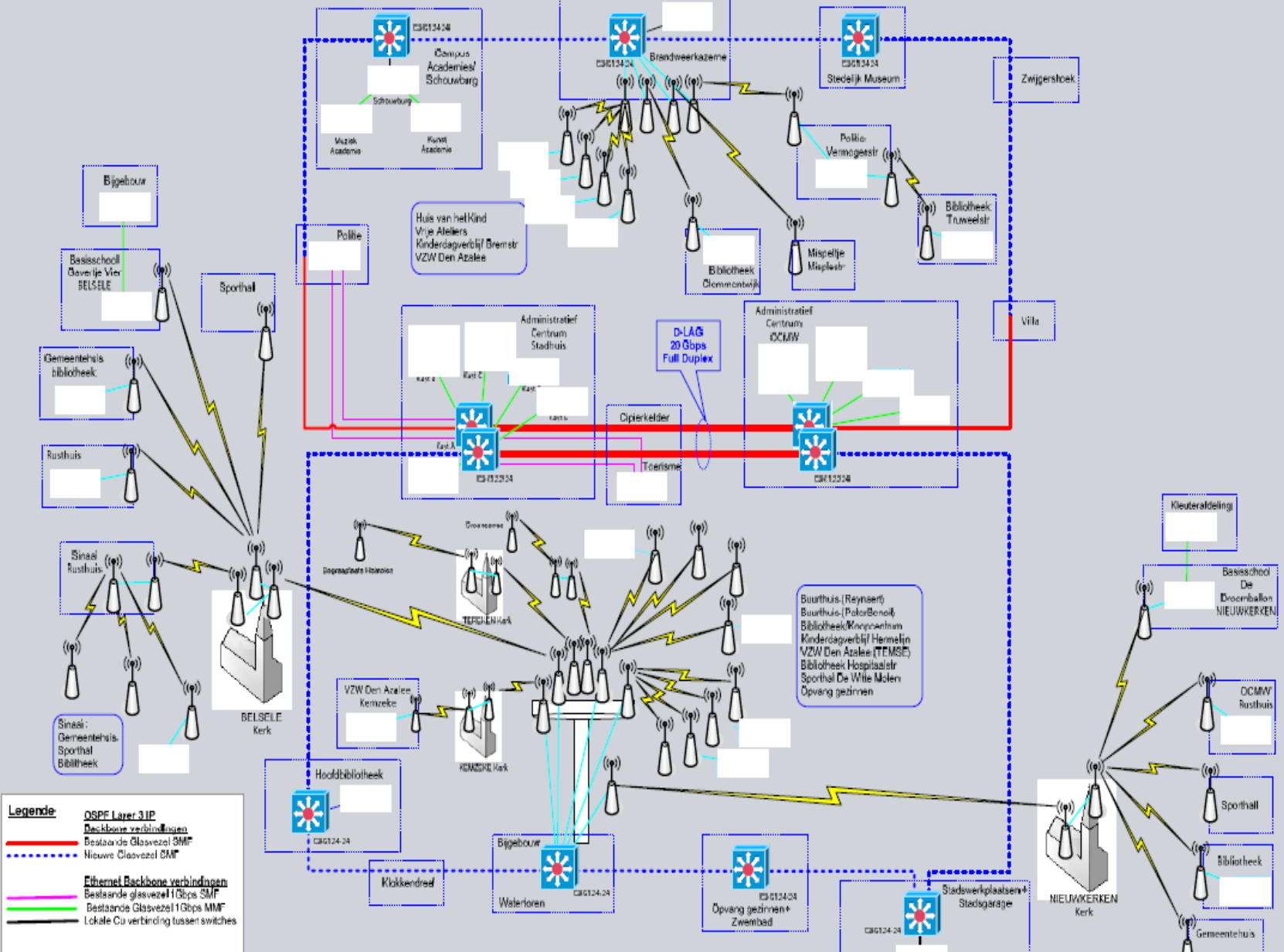
- Audit ICT stadsbestuur 2007
 - Aanbevelingen
 - Volledige infrastructuurvernieuwing
 - Business Process Management -> Midoffice (DMS, FM)
 - Dienstverlening buiten pure helpdesk
- IT dienst OCMW onderbemand
- Departementchef HR/ICT stad werd secretaris OCMW

Verloop

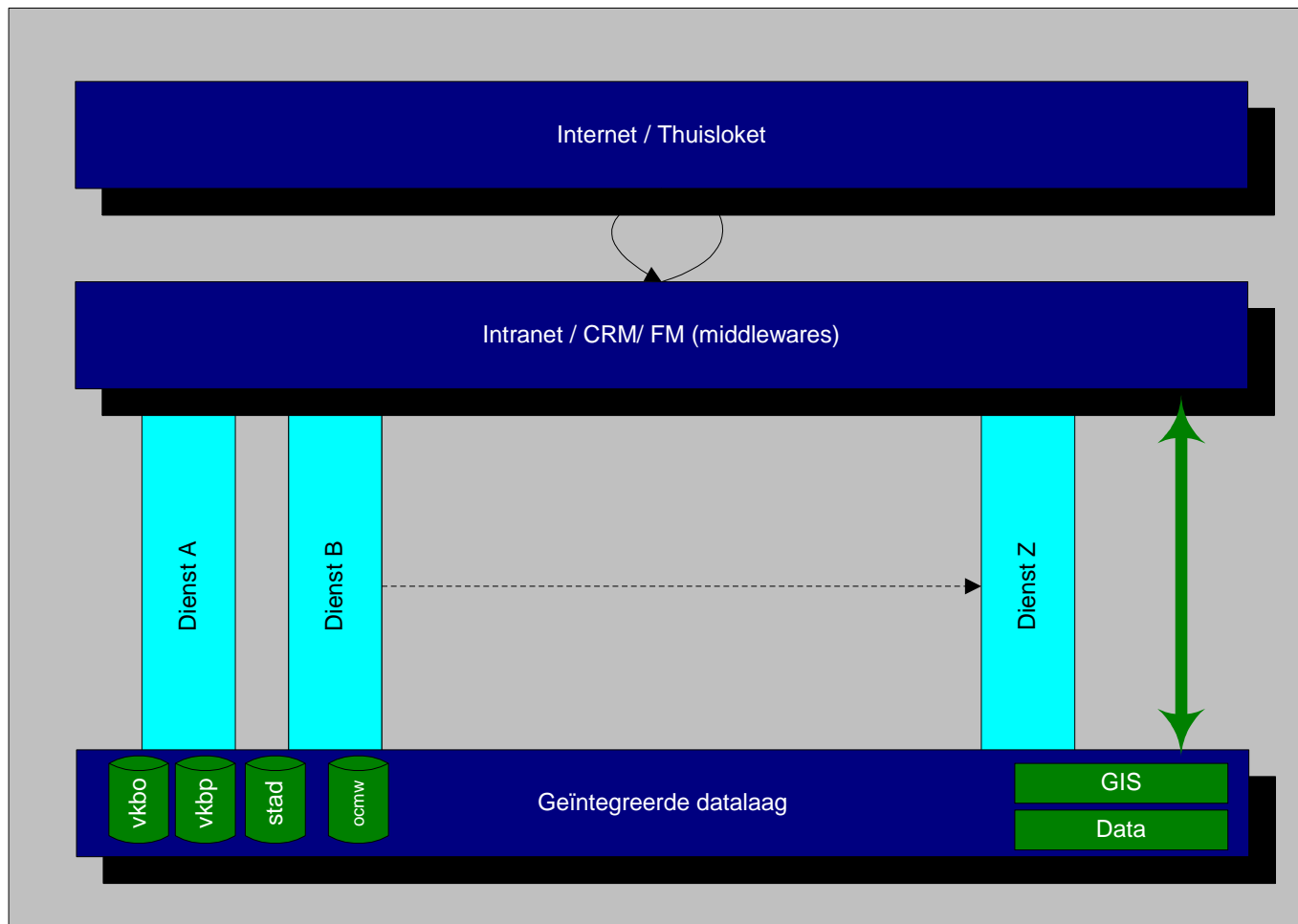
- Uitschrijven gezamenlijk lastenboek (2008)
- Aanwerving gezamenlijke ICT coördinator (08/2008)
- Initiële focus op 4 domeinen
 - Uitvoering ICT infrastructuur vernieuwing
 - Basis leggen voor de midoffice/e-gov
 - Samenwerking met andere steden/organisaties
 - Uitbouw geïntegreerde dienst

Architectuur





Informatiearchitectuur



Takenpakket van ICT-dienst

Huidige focus

1 ICT Strategie en Beleid

- Budgetbeheer
- Beheer van de ICT dienst
- Externe relaties en identificatie van nieuwe technologische opportuniteiten.
- Identificeren van functionele opportuniteiten binnen de organisatie.
- Bepalen van de ICT strategie
- Beheer van het ICT "portfolio"
- IT Architectuur
- Methodes en standaarden
- Opzetten van een ICT Organisatiestructuur
- Interne relaties met andere afdelingen van de klantenrelaties
- Performantiebewaking van het ICT gebeuren

ICT management
Strategisch
Tactisch
Operationeel
Ondersteund door ITIL
processen

2 Projecten

- Behoeftedefinitie, functionele analyse
- Technische analyse
- Bestekken, selectie
- Project sponsoring
- Project planning
- Project implementatie
- Ontwikkeling, implementatie
- Acceptatie
- Documentatie

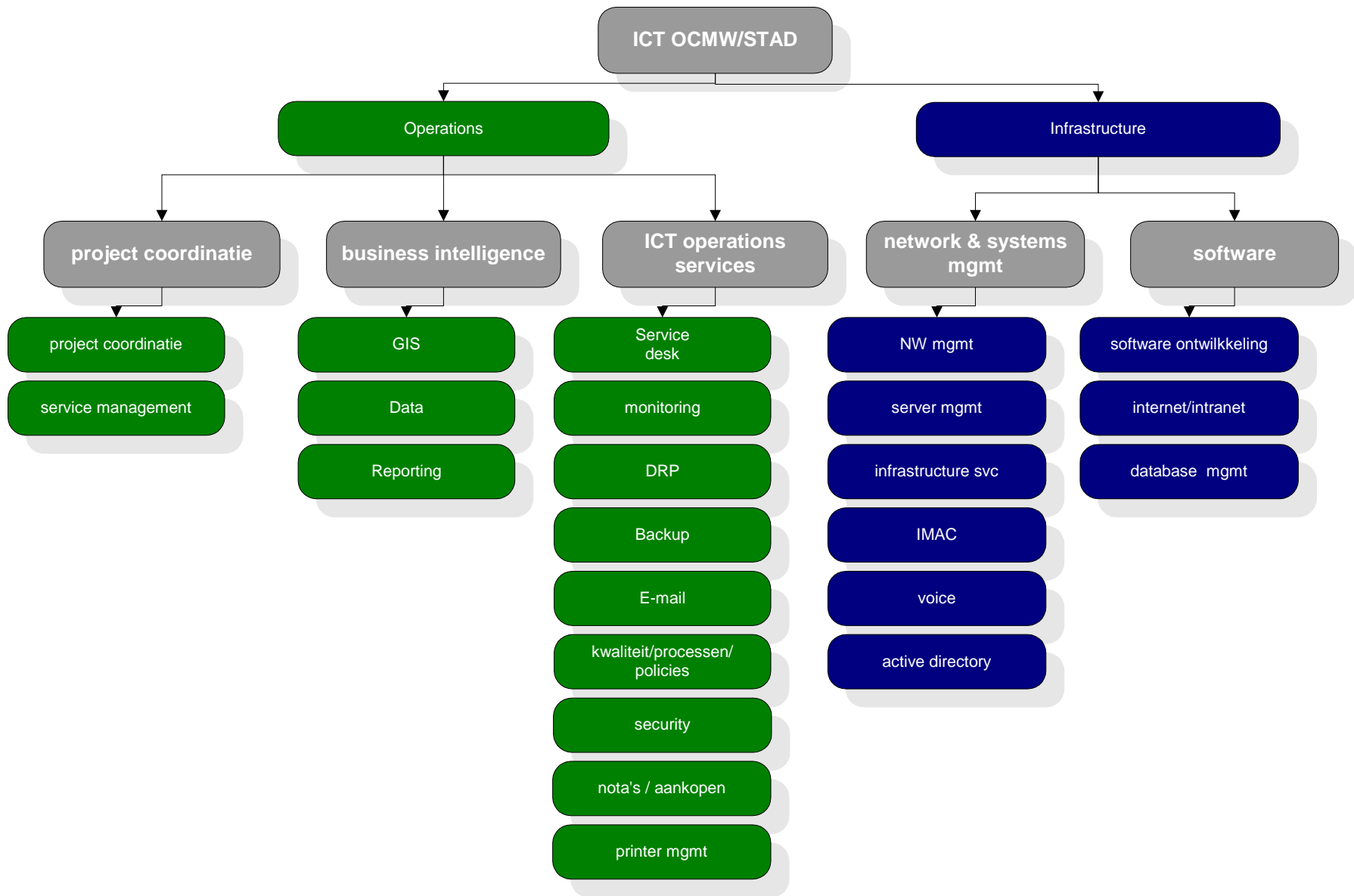
Project Management
Aanpak
Gedreven vanuit ICT

3 Operationeel beheer en gebruikersondersteuning

- Installatie en configuratie
- Helpdesk
- Technische interventies
- Systembeheer
- Netwerk- en telecombeheer
- Dagelijkse ICT operaties (backup, restore, etc.)
- ICT beveiliging
- Aankopen
- Inventaris, contractenbeheer, documentatie
- ICT Opleiding
- Infrastructuur : bekabeling
- Database beheer
- Informatiebeheer
- Applicatie onderhoud & ondersteuning.
- Nog te bepalen

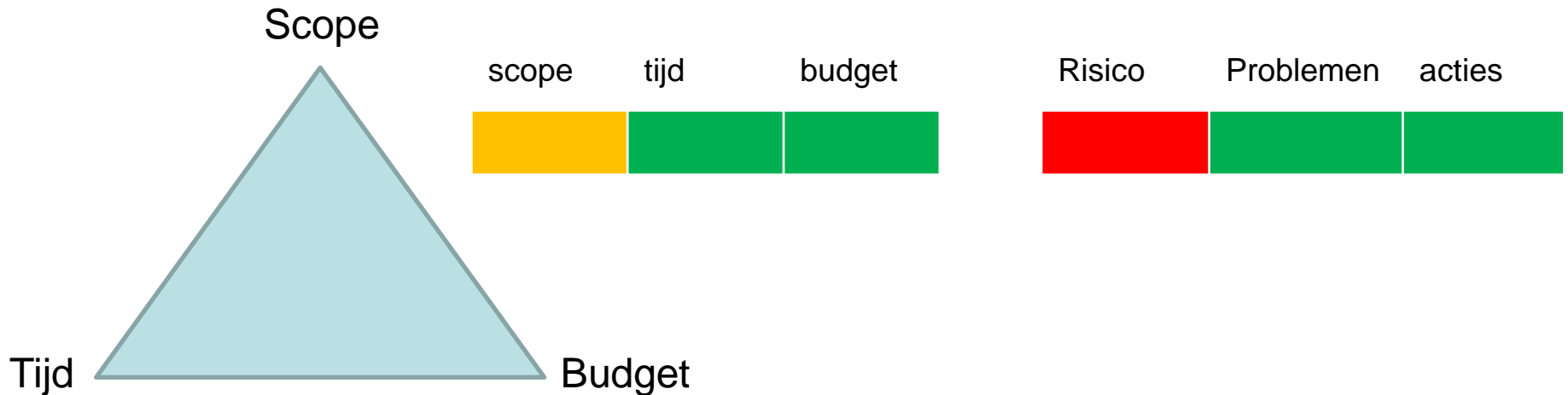
Informatiesupermarkt

Nog te bepalen



Organisatie: 2 pijlers

I. Project Management (PMI/Prince2)



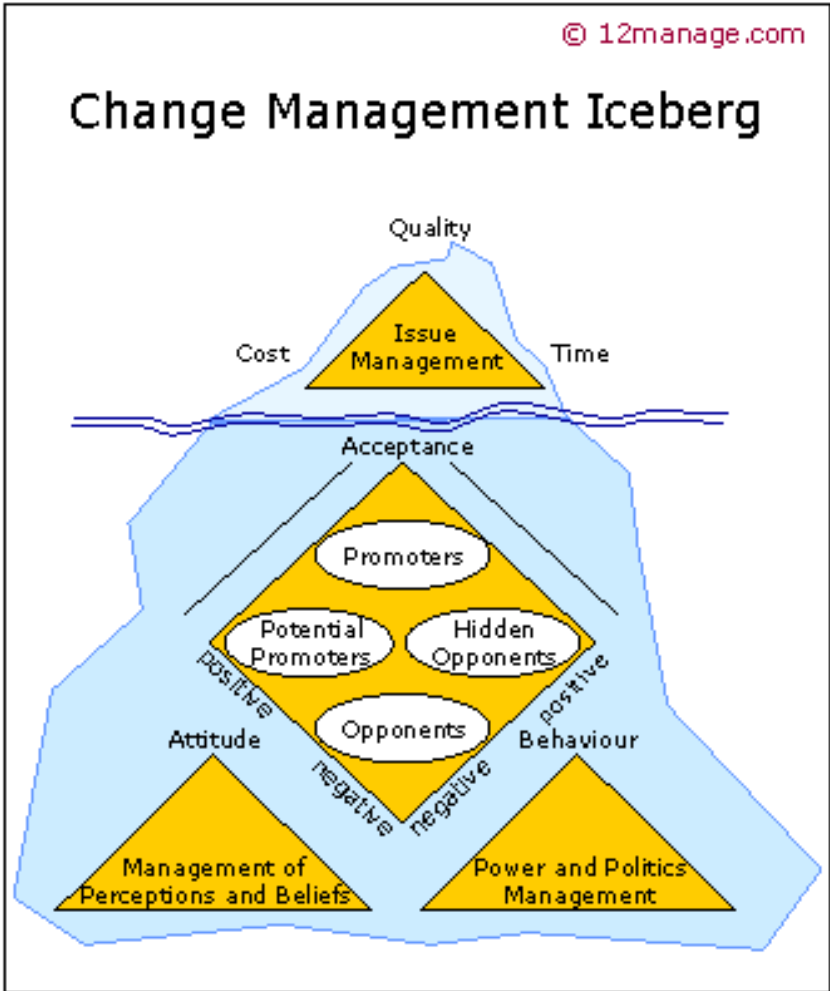
II. Service Management (ITIL)

- incident, problem & change beheer
- veiligheid, beschikbaarheid, release, financieel beheer

Moeilijkheden

- Financieel: wie betaalt wat en hoeveel?
- Toewijzing: wie beslist (CBS/GR vs. RMW)
- Interactie met verschillende en *dubbele* diensten (specifiek voor projecten) :
 - Samenwerking rond ICT overstijgt technisch aspect
 - Moeilijk te integreren of koppelen van bestaande software
 - = noodzaak tot alignering basissystemen
- Mogelijke gevoeligheden bij bestuur
 - Beslissingen, aansturing, gevoel van 'overname'

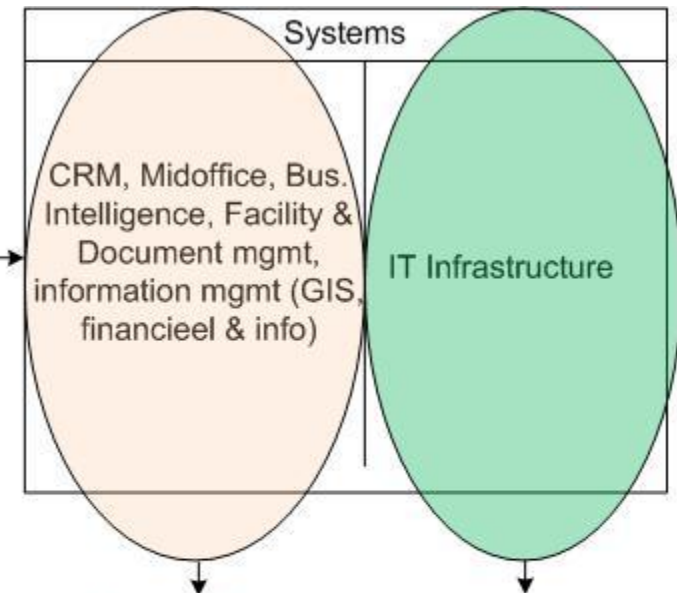
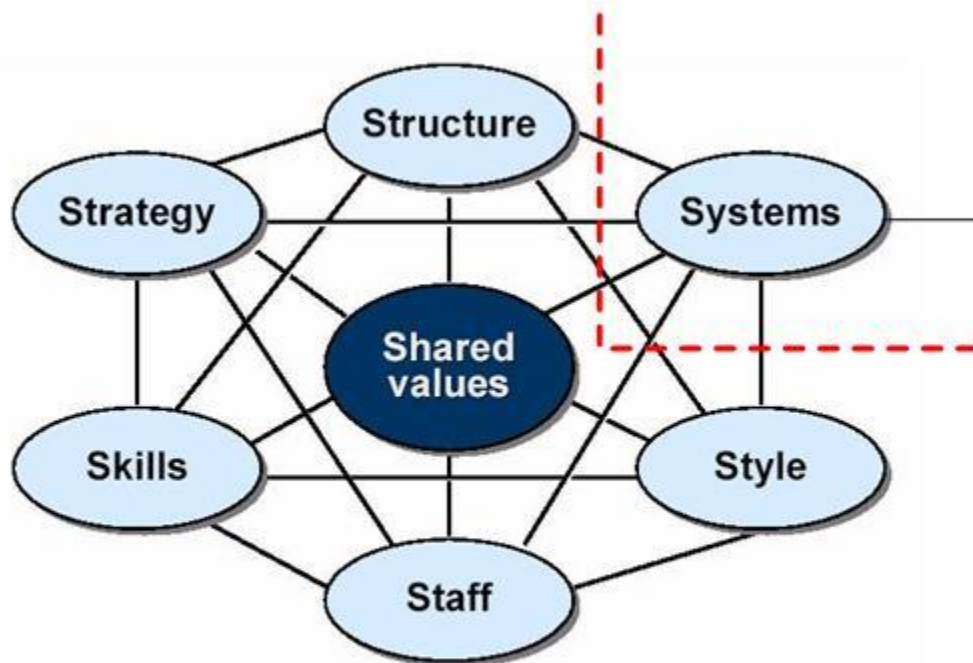
Change Management



Domeinen

- Geïntegreerde infrastructuur (SAN, servers, netwerk, citrix, DMZ)
- Projecten:
 - HRM/loon/toegang/tijd
 - Website
 - Printing
 - Nabije toekomst: document & facility mgmt, telefonie

Uitdaging



Aan te pakken
Maar kan niet zonder
goede interactie met alle
andere domeinen
+ change in Staff/
Structure/Shared Values?

Project 2008-2010

Winst -> = Synergie

- gezamenlijke infrastructuur:
 - duidelijke winst door delen van investering
 - verhoogde beschikbaarheid door ontdubbeling
- geïntegreerd team:
 - Mogelijkheid tot specialisatie
 - Kritieke massa VTE
 - Bij opstart: kruisbestuiving ideeën
- projecten:
 - Eenmalige investering
 - Aanzet tot verdere samenwerking

Appreciatie

- ICT infrastructuur en team organisatie:
 - Is weinig politiek geladen
 - Samenwerking levert duidelijke besparingen op
 - Kan op 'gelijke voet' (hoeft geen overname te zijn)

=> GO

- Projecten :
 - Legt opportuniteiten bloot voor verdere synergie
 - Ligt gevoeliger, raakt aan 'autonomie' van diensten
 - Wie is project manager ? ICT ? vraag naar matrix structuur (mandaat)

=> Analyse

Algemeen kader synergie

Tom Speleman
22 september 2010

Agenda

- Eerste synergieprojecten
- ICT als trigger
- Principebeslissingen besturen
- Beheersovereenkomst

Eerste synergieprojecten

- Voor 2009 twee formele samenwerkingen
 - Ombudsdienst (voor tweedelijnsklachtenbehandeling)
 - Woonwinkel (voor woonbegeleiding OCMW en huisvestingspremies stad: gezamenlijke locatie)
- Samenwerking op operationeel niveau
 - met sociale werkplaats / kringwinkel OCMW (bv. fietspunt, fietsenstockkeerplaats, energiesoepers...)
 - in welzijnssector (bv. lokaal sociaal beleid)
 - sporadisch op andere vlakken

ICT als trigger

- Gezamenlijke ICT-projecten moeten worden voorbereid door diensten van beide besturen
 - HRM, website, facility management, briefregistratie...
- Door gezamenlijke voorbereiding groeit toenadering, begrip, wil om samen te werken
- Afstemming softwareproducten is essentieel voor een goede samenwerking / integratie, omdat software onze manier van werken voor groot deel bepaalt

Conclusie: ééngemaakte ICT-dienst is niet alleen een trigger, maar conditio sine qua non voor geslaagde synergie

Principebeslissingen besturen

- Gemeenteraad op 25 juni 2010 en OCMW-raad van 1 juli 2010
- Engagement tot samenwerking op het vlak van ondersteunende diensten, seniorenbeleid en welzijnssector = nagenoeg alle terreinen waarvoor samenwerking zinvol is
- Beslissing om alle welzijnsdiensten van stad en OCMW onder te brengen in nieuw te bouwen sociaal huis
- Beslissing om ondersteunende technische diensten onder te brengen in nieuw te bouwen in werkplaatsen
- Op korte termijn: beslissing om samen te werken voor kopieerwerk (impliceert oprichting stadsdrukkerij voor beide besturen)

Beheersovereenkomst

- Goedgekeurd door gemeenteraad en OCMW-raad
- Inhoud
 - Algemene bepalingen (rechtspositie, PBW...)
 - Specifieke bepalingen per samenwerkingsvorm (momenteel: ICT, woonwinkel, ombudsdienst):
 - Personeelsomkadering
 - Service level en bereikbaarheid
 - Financiële verrekening
- Wordt stelselmatig uitgebreid bij nieuwe samenwerkingsvormen
 - vanaf 1 januari 2011: drukwerk
 - vanaf 1 januari 2013: ...

Q&A





Bedankt voor uw aandacht