

Bijlage 6 Beschrijving van de ingerichte IST situatie

Inhoud

1.	INLEIDING	2
2.	BESCHRIJVING SERVICEDESK	3
3.	HET INCIDENT MANAGEMENT	5
4.	SERVICE REQUEST MANAGEMENT	7
5.	CONFIGURATIEMANAGEMENT	8
6.	IT ASSET MANAGEMENT HARDWARE (APPARATUUR)	9
7.	IT ASSET MANAGEMENT LICENTIES-/ EN LICENTIEGEBRUIK (INTEGRATIE)	10
8.	HET PROBLEM MANAGEMENT	11
9.	CHANGE MANAGEMENT	12
10.	DEPLOYMENT MANAGEMENT.....	14
11.	PORTFOLIO MANAGEMENT	15
12.	KNOWLEDGEMANAGEMENT.....	18
13.	MONITORING EN EVENTMANAGEMENT (INTEGRATIE)	19
14.	SERVICE LEVEL MANAGEMENT.....	20
15.	PROCESINRICHTING SPECIFIEK VOOR CAP OP DIT MOMENT	23
16.	PROCESINRICHTING SPECIFIEK VOOR NATIONALE HELPDESK DOUANE.....	24

1. Inleiding

Dit document heeft tot doel de Inschrijver een beeld te geven van de huidige situatie (de IST) om een goed en passend aanbod te kunnen doen.

In deze bijlagen zijn op hoofdlijnen de werkprocessen beschreven die de Aanbestedende dienst op dit moment in de huidige oplossing ICD heeft geïmplementeerd en uitvoert. De ingerichte processen zijn gebaseerd op ITIL®3.

De beschrijvingen geven aan hoe de processen zijn gemoduleerd in ICD. Niet al deze processen worden IV-breed toegepast. Alle processen worden in ieder geval bij DCS (het datacenter van de belastingdienst) gebruikt en soms breder.

De informatie is van verschillende afdelingen ontvangen waardoor de informatie niet eenduidig is beschreven. Waar mogelijk is extra informatie in de vorm een van een aparte bijlage beschikbaar. Dit is dan bij het betreffende proces aangegeven.

Het proces Release Management is niet ingericht; het proces Service Catalog Management is wel ingericht, maar niet in ICD.

In de procesbeschrijvingen kan het voorkomen dat nog oude organisatievormen (B/CIE en B/CAO) voorkomen. Deze onderdelen zijn nu samengevoegd tot de IV-organisatie.

2. Beschrijving Servicedesk

ICT888 is de naam van de skilled servicedesk van de Belastingdienst voor alle ca 30.000 medewerkers. De servicedesk richt zich op ICT gerelateerde verstoringen, RFF meldingen en verzoeken zowel op infra als werkplek gebied.

Doel van de servicedesks de gebruiker zo snel mogelijk weer verder helpen als hij is vastgelopen door een storing in de IT-dienstverlening of niet verder komt omdat hij niet weet hoe een IT-dienst te gebruiken.

De servicedesk beschikt over een multi channel platform (Genesys). De eindgebruikers kunnen zelf kiezen welk channel ze willen gebruiken. Self Service, Chat, CallMeBack of Call. Binnen enkele weken zal er naast de bestaande kanalen gebruik gemaakt gaan worden van bots en een uitgebreider klantportaal die de eindgebruiker in staat zal stellen om meer zelfredzaam te zijn qua oplossingen, aanvragen & verzoeken.

Dagelijks werken de agents met ICD en hanteren hierbij het ITIL®3 framework als leidraad. De complete afhandeling van de verstoringen vindt plaats in ICD aan de hand van draaiboeken prio1, prio2 en prio3. Raadplegen van changes, actuele problems, CMDB gegevens en toegang verlenen tot de hardware omgevingen vindt ook plaats via ICD.

DigitaleSolutions voor de servicedesk worden nu door een eigen team binnen de desk ontwikkeld en gekoppeld met de huidige servicemanagement tooling. Tot slot maakt de desk gebruik van de koppeling met Cognos om te beschikken over de benodigde rapportages.

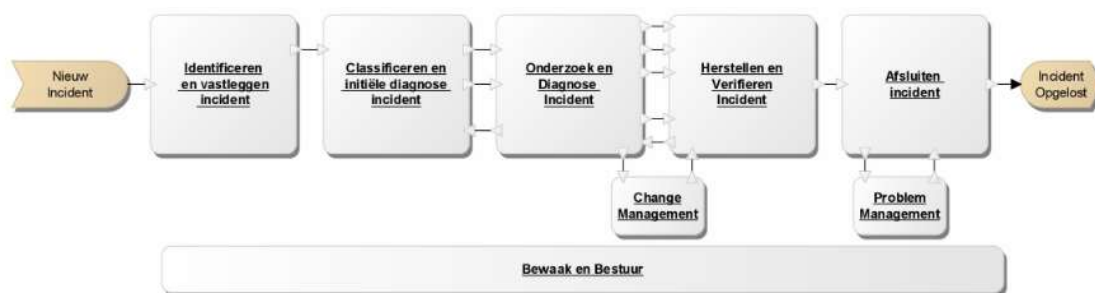
De onderdelen die nu veelal gebruikt worden van de huidige oplossing zijn:

- Incident
- Change
- Problem
- RFF
- Knowledge database

Incidentproces en servicedesk:

In het incidentproces van de Belastingdienst is ICT888 voor een deel van de stappen verantwoordelijk. Een melding komt binnen als RFF en daarin wordt door de medewerker een analyse uitgevoerd. Is het een gebruikerswens/fout, functionele vraag of verstoring dan zal de melding verder opgepakt gaan worden als serviceaanvraag, nu herkenbaar in ITSM met een melding die begint met een 1.

Verstoringen van technische aard worden geclassificeerd als incident, herkenbaar in ICD met begincijfer 2. Vanuit hier start het incidentproces, document is separaat toegevoegd. De hoofdlijnen:



In alle stappen van het proces komt ICT888 wel terug. De servicedesk is (deels) skilled met een FLR (first level resolution, = percentage calls wat door servicedesk opgelost wordt en niet wordt doorgezet) van ca75%. Dit betekent dat driekwart van de binnenkomende meldingen afgehandeld wordt op de desk, dus dat alle stappen van het proces binnen de desk blijft. Ook worden de afhankelijkheden van change meegenomen worden in de analyse en worden vanaf de desk de problems aangemaakt.

Vervolgens biedt ICD de optie om de melding te versturen naar de aanmelder dat de melding is afgehandeld. In deze is er een keuze gemaakt om de status van de melding nog 10 kalenderdagen open te houden op de status 'afgehandeld'. Mocht er in die 10 dagen toch sprake zijn van een terugkerend probleem dan hoeft de aanmelder niet een nieuwe

melding te laten registreren maar gaat de bestaande opnieuw opgepakt worden. Na 10 dagen gaat de melding definitief naar de status closed.

Portal functionaliteit

Er is door de servicedesk een site ontwikkeld gekoppeld met ICD waarmee gebruikers:

- de status kunnen opvragen van door hen gedane meldingen,
- hun eigen gegevens kunnen opvragen in ICD,
- kunnen opvragen welke hardware op hun naam staat (denk aan laptop, telefoon, tablet etc.) en
- Nieuwe storingen kunnen melden

3. Het incident management

Doel:

Het doel van Incidentmanagement is het zo snel mogelijk herstellen van de afgesproken IT-dienstverlening en het minimaal houden van de negatieve impact van Incidenten op de bedrijfsvoering. Het incident is een ongeplande onderbreking van een IT-Service of vermindering van de kwaliteit van de IT-Service.

Binnenkomende Call:

Gebruiker belt met de servicedesk; via het SAP nummer van de melder wordt ICD gevuld.

De Servicedesk medewerker neemt de call aan en maakt een serviceaanvraag van de melding.

De gegevens van de melder worden gevuld vanuit de CMDB die gekoppeld is aan SAP

De historie van de melder is zichtbaar.

Behandelen Melding:

Via Knowledge base beoordelen waar het over gaat, functionele vraag, wachtwoord, vraag, klacht, incident.

In ITSM de classificatie vullen

Aanmaak datum wordt automatie gevuld; tevens wie de call heeft aangenomen.

Functionele vragen doorzetten na het CAP als service call.

De workflow van Incident ziet er als volgt uit:

Als de serviceaanvraag de classificatie "incident krijgt"

Maakt middels de knop "incident" een incident aan.

Alle gegevens van de serviceaanvraag worden overgenomen in het incident.

Nu in het incident de classificatie vullen (ICT service)

bepaalt de impact en urgentie daarmee wordt het een prio3,2 of prio1 incident.

Via de Knowledge base controleren of er een oplossing voorhanden is.

Vul de gegevens zoals activum en configuratie items in (CMDB)

Controleer of er een change aan vooraf is gegaan die mogelijk dit incident veroorzaakt.

Is er voor de servicedesk geen oplossing beschikbaar de melding doorzetten naar het juiste oplosteam.

De SLA (van de dienst waar het incident op van toepassing is) toepassen daarmee worden de oplostijden automatisch gevuld aan de hand van de prioriteit

Als het incident is opgelost zet dan de status op "revolved" de aanmelder krijgt geautomatiseerd, in de mail, de melding dat het incident is opgelost.

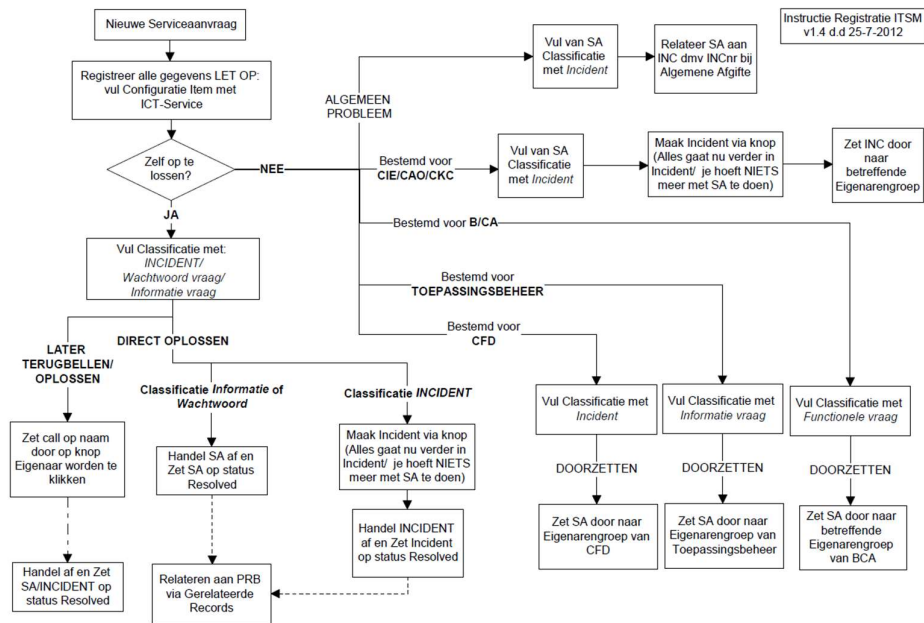
De aanmelder heeft nu nog 9 dagen de tijd om reageren als de oplossing niet afdoende blijkt te zijn, het incident wordt dan weer heropent.

De servicedesk medewerker controleert of het incident veroorzaakt is door een change, zo ja, de change relateren aan de het incident.

Tevens wordt gecontroleerd of er een bestaand problem van is, deze wordt ook gerelateerd aan het incident.

Als dezelfde incidenten met regelmaat terugkomen maak een problem aan, mits deze er nog niet is, en relateer alle incidenten aan dat problem.

Schematisch ziet dat er als volgt uit:



4. Service Request Management

Doel:

De Belastingdienst stelt producten en Diensten ter beschikking voor de medewerkers; dit gebeurt door middel van een Bestelcatalogus waarin de diverse producten en diensten zijn opgenomen. Men kan alleen iets bestellen als men daarvoor geautoriseerd is.

Request Fulfilment verwerkt service request van de gebruikers. Deze service request hebben een repeterend karakter. RFF aanvragen (product/dienst) worden op een standaard manier geregistreerd en geleverd. Momenteel, mei 2022, zijn er ca 350 RFF templates; dit aantal kan oplopen. Hiervan is 90% simpel, 5 % heeft de complexiteit midden en 5% is complex. De complexiteit zit voornamelijk in de logica van de scripting achter een RFF-template. Hoe groter de code is, hoe meer complexiteit hierin zit. In onderstaande tabel is weergegeven het aantal templates met grootte van de scripting:

Aantal	scripting
3	> 20 k
8	10k <> 20k
9	5 k <> 10 k
33	0 k <> 5 k
300	0 k

Bij Request Fulfilment gaat het om regelmatig terugkerende aanvragen die op een standaard manier, zonder risico, voorspelbaar geleverd kunnen worden.

Een bestelbaar item wordt ontworpen, gebouwd conform specificaties van de leverancier product/dienst. Hij/zij maakt daarbij gebruik van de standaarden, kaders en richtlijnen voor de bouw. Denk daarbij aan uniformiteit in naamgevingen, domeinen.

Een bestelbaar item kan worden voorzien van een aantal taken die geautomatiseerd naar de verschillende uitvoerende teams gaan.

Het kan zijn dat de aanvraag een beoordeling (Goedkeuring) nodig heeft van een lijnmanager of iemand die hiervoor geautoriseerd is. Deze goedkeuring wordt in de workflow ingebouwd.

5. Configuratiemanagement

Configuration management geeft inzicht in de actuele status van de IT landschap. Daarnaast zijn de Informatievoorzieningen geconfigureerd in de CMDB. Dit geeft inzicht in de vraag; Welke componenten hebben in welke samenhang een functie in het geheel

Waaruit blijkt dit?

- Incident- en Changemanagement beschikken direct over de juiste informatie, zodat changes sneller en nauwkeuriger kunnen worden uitgevoerd en incidenten sneller kunnen worden opgelost;
- Capacity management wordt voorzien van trends, zodat tijdig geacteerd kan worden om de continuïteit te waarborgen;
- Voor Event management kunnen de Events (zowel critical als non critical) op de juiste manier worden toegewezen, ook buiten kantooruren

Scope

De huidige scope van registratie van Configuration management is van het IT-landschap van de Belastingdienst. Het team dat Configuration Items (hierna CI's) voortbrengt, zorgt voor de juiste registratie en samenhang t.o.v. CI's waar het desbetreffende CI een relatie mee heeft. Dit geldt voor het opvoeren, het wijzigen en het afvoeren van het CI. Hierbij geldt dat waar mogelijk gebruik gemaakt wordt van automation. Vanuit de bronsystemen wordt de relevante data overgebracht naar de CMDB.

Er loopt momenteel een verbeterproject dat de structuur van de servicebackbone beschrijft en gaat leiden tot een andere blauwdruk van de CMDB en de inrichting van de Configuratiemanagement proces. Op dit moment is nog niet bekend hoe dit er exact uit ziet.

6. IT Asset management Hardware (Apparatuur)

Hardware Assets

Binnen het hardware deel van IT Assetmanagement worden de fysieke aangekochte spullen geregistreerd.

Product

Binnen de huidige ITSM tool ICD (IBM Control Desk) wordt voor ieder type Asset een product geregistreerd. Als voorbeeld; een Dell Latitude 5580 15.6 inch is het Product, en daar zijn ruim 12000 exemplaren (assets) van geregistreerd. Deze producten worden weer gegroepeerd op soort device in dit voorbeeld Notebooks. Met de status van het product wordt aangegeven in welke fase van de levenscyclus dat product zit, nieuw, actief, in uitfasering, of uit gefaseerd. Daarnaast wordt bij registratie van een product de te verwachten levensduur (technisch) vastgelegd, bijvoorbeeld 48 maanden.

Bij selectie van nieuwe product wordt bepaald of het ook als Asset geregistreerd gaat worden.

Bij het product wordt de Producteigenaar vastgelegd en het team wat verantwoordelijk is voor het beheer.

Producteigenaren en teams hebben 'eigenarengroepen' en producten worden dus altijd aan een groep gehangen.

Exemplaren (Assets)

Assets worden in de administratie geregistreerd met een uniek Asset-ID, alle apparaten worden voorzien van een uniek Asset-ID sticker. Initiële registratie van Assets gebeurt in SAP, afgedwongen bij inboeken van de gekochte Assets.

Daarna komen Assets via geautomatiseerde koppeling naar ICD, operationeel beheer van de Assets vindt dan in ICD plaats, pas bij afvoer worden de Assets in SAP afgeboekt.

Van een Asset wordt het Product (soort) vastgelegd, dezelfde groepering als bij het Product, het serienummer van de Asset en de datum van inboeking. Per soort Asset is het mogelijk om extra informatie vast te leggen in extra te definiëren extra velden.

Daarnaast wordt bij de Asset het 'eigenaarschap' vastgelegd (wie heeft de Asset in gebruik). Regel is daarbij dat persoonlijke devices op naam van de persoon worden geregistreerd, algemene devices worden daarbij aan groepen (van een team) gekoppeld.

Bij het registreren van de Asset wordt automatisch de vervangingsdatum berekend op basis van de verwachte levensduur van het product en de registratiedatum.

Binnen de Assetadministratie wordt een groot aantal voorraad locaties gebruikt, deels zijn dat voorraden voor levering, maar deels ook waar vooral de laptops en mobiele devices geprepareerd worden.

Belangrijkste statussen voor de Asset, nieuw, actief, magazijn, geplande afvoer, afgevoerd.

Naast status voor een Asset is er ook een vernieuwingsstatus, die gebruikt wordt om omruil van bijvoorbeeld laptops in te plannen.

Bij afvoer wordt aangegeven hoe een Asset wordt afgevoerd, naar domeinen, terug naar leverancier, vanwege diefstal etc.

Wijzigingen op Assets worden in de ICD gelogd.

Koppelingen

Er zijn meerdere koppelingen actief bij Asset:

- **Koppeling met SAP.** Assets worden bij ontvangst in SAP geregistreerd en gaan automatisch naar de ICD. Verdere administratie gebeurt in ICD. Afboeking bij afvoer gebeurt weer in SAP, status automatisch bijgewerkt in SM tool;
- **Koppeling met Trellis.** Assets voor Datacenter worden overgezet aan Trellis (een Datacenter beheertool), na plaatsing in Datacenter wordt locatie van Trellis teruggestuurd naar ICD. Voor Trellis loopt op dit moment een verwervingstraject om deze te vervangen;
- **Scangegevens.** Vanuit de software scantool (FlexNet Manager Suite) wordt gescande informatie geïmporteerd, aan assets gekoppeld waarbij die informatie gebruikt wordt om te verifiëren dat assets ook nog daadwerkelijk gebruikt worden door bijvoorbeeld de gekoppelde eigenaar

7. IT Asset management Licenties-/ en licentiegebruik (Integratie)

Software Assets

Software Assets (licenties) worden niet meer in de ICD maar in de dedicated SAM tool ,FlexNet Manager Suite (FNMS) geregistreerd. Wel wordt gescande software informatie vanuit de FNMS in ICD oplossing geïmporteerd. Daar kan de software gebruik worden voor analyses. Berekenen van licentiepositie gebeurt in de FNMS.

Relatie met Configuration Management

Uitgangspunt is dat zodra Assets in gebruik worden genomen, ze ook als CI worden geregistreerd, waarbij een één op één koppeling is tussen het Asset en de CI. Het aanmaken van deze CI's wordt nu nog grotendeels met de hand gedaan. Van persoonlijke devices is tot nu toe nog geen CI aangemaakt.

Wijziging altijd te herleiden naar opdracht

Uitgangspunt is dat wijzigingen aan Assets altijd te herleiden zijn naar een opdracht. Dat kan een Change, standaard Change, of een leveropdracht zijn. Concreet betekend het dat als voor een Change assets verplaatst moeten worden, de Assets aan deze Change gekoppeld worden. Daarmee is dan later terug te zien wie opdracht heeft gegeven voor het verplaatsen van de Assets en wie heeft het uitgevoerd.

8. Het problem management

Doel:

Problem management is verantwoordelijk voor het beheren van de levenscyclus van problems binnen DCS. Doelstelling van het proces is het voorkomen van verstoringen en de daaruit voortvloeiende incidenten, het elimineren van zich herhalende incidenten en het minimaliseren van de impact van incidenten die niet voorkomen kunnen worden.

Het proces bestaat uit de volgende stappen:

1. Aanmaken problem;
2. Problem dispatchen;
3. problem behandelen;
4. Afhandelen problem;
5. Afsluiten problem

9. Change Management

Doel

Changes in één keer goed.

Change Management is er voor zorgen dat Changes op een gecontroleerde manier worden vastgelegd, gedocumenteerd, geprioriteerd, gepland en geëvalueerd. Daarmee worden Changes zodanig beheerst dat de blootstelling aan risico's minimaal is, de ernst van de impact en de onderbreking van de IT Dienstverlening beperkt is en de Change in één keer succesvol geïmplementeerd wordt. Change Management is daarmee een zichtbaar operationeel proces.

Een Change is een toevoeging, wijziging of verwijdering van soft-, middle- en/ of hardware van nieuwe of bestaande ICT services en/ of Hostingservices. De scope is alle ICT Services en/ of Hostingservices, Configuration Items, Processen en Documentatie.

Uitgangspunten

- Het Change Management proces is geïmplementeerd conform een Standaard Proceswerkwijze (SPWW) methodiek;
- Werken volgens de SPWW afspraken
- Het proces en bijbehorende afspraken zijn niet 'in beton gegoten', planmatig is het mogelijk aanpassingen door te voeren in overleg met de procesmanager. Belangrijk hierbij is dat het een uniforme werkwijze blijft, aanpassingen gelden dus voor alle teams en medewerkers die in het Change Management proces werkzaam zijn.
- Uitgangspunt van het huidige changemanagement proces is dat er reeds autorisatie is tot het ontwikkelen van de change. Het geïmplementeerde changemanagement proces gaat nu vooral over planning en het deployen van de changes.

Voortbrenging Infra en Change-, Release- en Deployment Management

In onderstaande figuur zijn de ITIL lifecycles weergegeven. Hiermee is op hoofdlijn duidelijk hoe de voortbrenging van infrastructuur wordt uitgevoerd.

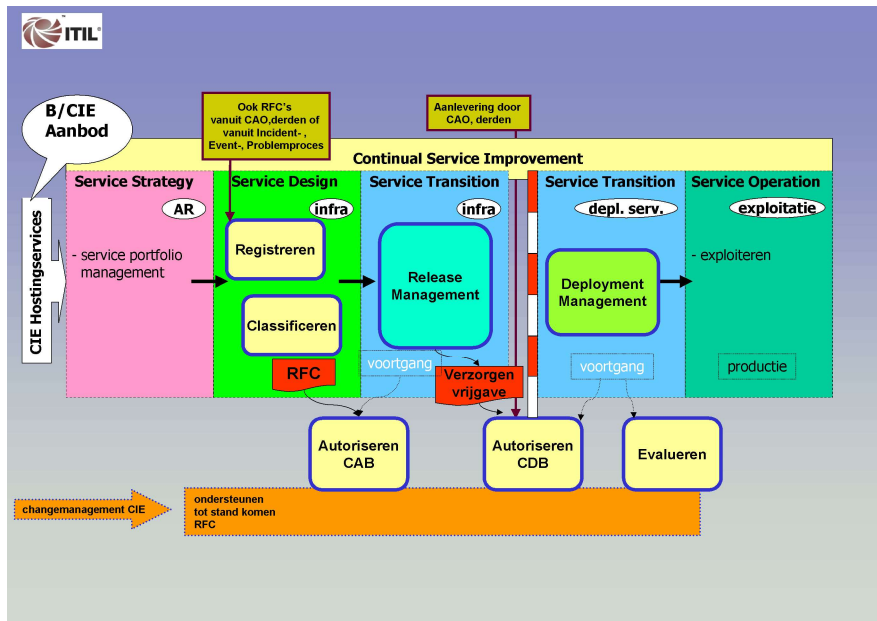
Vanuit Service Portfolio Management leiden opdrachten, op basis van het uitvoeren van de processen Change-, Release- en Deployment Management, tot het gecontroleerd in productie brengen van changes.

Change Management start door het indienen van een Request for Change (RfC) in de stap registreren, waarna in de stap Classificeren de RfC compleet gemaakt wordt. Op basis van de volledig ingevulde RfC neemt Change Management (in de Change Authorisation Board) een besluit over de gevraagde implementatiedatum.

Het maken van de Change vindt vervolgens plaats binnen Release Management. Op het afgesproken tijdstip wordt de Change aangeboden aan de Change Decision Board, alwaar een besluit genomen wordt voor de implementatiedag en -tijdstip.

Deployment Management verzorgt vervolgens het implementeren in de productieomgeving; dit vindt plaats zoals Release Management dit beschreven heeft in het Implementatiedraaiboek.

Afsluiting van de aangebrachte Change vindt plaats in de stap Evalueren.



Er zijn teams die geautomatiseerd changes registreren via een API-koppeling en er zijn ook teams die changes handmatig changes aanmaken.

10. Deployment Management

Doel

Er voor zorgen dat changes op een voorspelbare, gecontroleerde wijze in één keer zonder fouten en/of andere problemen geïmplementeerd worden.

Deployment Management is het aanbrengen van geautoriseerde changes in de Productieomgeving. De change en alle noodzakelijke documentatie worden op het afgesproken tijdstip aangeleverd.

Deployment vindt plaats conform een implementatiedraaiboek uit Release Management. Per implementatiestap vindt er een Installatie Verificatie Procedure plaats, op basis waarvan besloten wordt om door te gaan met de volgende stap of om een rollback uit te voeren. Na de definitieve Verificatie Procedure vindt overdracht plaats naar Operations.

Het implementatiedraaiboek wordt dan in ICD bij de betreffende taak of Change toegevoegd.

11. Portfolio Management

De vastlegging van portfolio initiatieven in ICD gebeurt middels werkorders. Naast de standaard portfolio informatie kan hierin ook veel additionele informatie vastgelegd worden, een koppeling gelegd worden met andere onderdelen van ICD (CMDB, Contractenadministratie, Servicerequests), een indirecte koppeling (via kenmerken) met andere hieraan gerelateerde administraties (bv SAP waarin de uiteindelijk realisatie wordt vastgelegd) en een export gedaan worden naar bv Excel voor analyses en sturing/besluitvorming.

Doel:

- Inzicht in de TCO / totale portfolio per dienst (prognose in ICD, realisatie in SAP);
- Inzichtelijk van de vraag en het aanbod; de kosten per jaar, kostensoort, bedrijfsonderdeel, geormerkte budgetten/bestedingsplannen, enz.;
- Ondersteuning van besluitvorming in Portfolioboards, VT, Mandaat, MJR;
- Sturing op (kas)realisatie (via de koppeling met SAP);
- Sturing op onzekerheden in het portfolio;
- Vaststellen van kaders en sturing op portfolio per keten/domein;
- Sturing op verplichtingen naast de kas;
- Categorisering en prioritering;
- Bundeling op hoofdthema's / prioritering op strategie

In Portfolio Management worden onder andere onderstaande bijgehouden:

- Alle portfolio initiatieven van idee tot realisatie;
- Het organisatieonderdeel waarin het resultaat wordt geleverd;
- Hoeveel tijd en geld we eraan (denken te) besteden;
- De expertises die er voor nodig zijn (elke expertise is als 'vakgroep' in ICD vastgelegd, elke medewerker is gekoppeld aan één of meerdere vakgroepen);
- Op welk IT-middel het portfolio-item betrekking heeft (deze 'diensten' worden vastgelegd als CI's in de CMDB);
- Koppeling met het bijbehorende budget in de budgetbrief (deze budgetten worden vastgelegd als CI's in de CMDB);
- Onderbouwingen van grote posten (impact, risico's, financieel);
- Status in de funnel (Idee, Verkenning, Analyse, Realisatie);
- Bandbreedte/marges bij geprognoseerde bedragen;
- De onzekerheid van de uitnutting (van investeringen, kosten);
- Welke keten/domein verantwoordelijk is voor het portfolio initiatief (via de dienst waaraan het item is gekoppeld);
- Planning van portfolio-items (Aanbesteding, minicompetitie, inkoop, VT...);
- Koppeling met contracten en (per bedrag) de datum waarop een verplichting wordt aangegaan.
- Portfoliocategorieën en prioriteiten;
- Koppeling met werkpakketten uit de architecturen en strategische thema's DT-BD, MT-IV;
- Audit trail op wijzigingen, logboek voor toelichtingen hierop.

Koppeling met andere administraties:

- SAP voor de koppeling met de realisatie (indirect, via een kenmerk);
- Contracten administratie in ICD voor de koppeling met einddatums (verlenging, aanbesteding) via koppeling met de contracten(module) in ICD);
- Bestelproces voor (de planning in) de realisatie/kasuitnutting (via gerelateerde werkorders (zie voorbeeld hierna));

¹ Binnen IV zijn diensten gedefinieerd, die het centrale punt zijn van besturing en kostentoerekening. Elk portfolio-item is gekoppeld aan een dienst, en via deze dienst leggen we onder meer het volgende vast:

- Budgeteigenaar (=bedrijfsonderdeel die als CI's in de CMDB zijn vastgelegd);
- Business verantwoordelijke (=domein die ook als CI's in de CMDB zijn vastgelegd);
- Productowner/manager (die als userid's/personengroepen in ICD zijn vastgelegd)

Categorie	Omschrijving	ICD[veld]
Algemeen	Uniek ID	Werkorder (nummer)
	Naam	Werkorder omschrijving
	Uitgebreide omschrijving	Details
Dienst / IT-middel	Configuratie-item	Configuratie-item
	IT-Dienst	Dienst en dienstgroep
Verantwoordelijkheden	Eigenaar (groep & persoon)	Werkgroep en Hoofd
	IV Bedrijfs onderdeel	Classificatie(pad)
	Afdeling (uitvoering)	Kenmerk
Klant / opdrachtgever	Team (uitvoering)	Eigenarengroep en Eigenaar
	Keten / domein	Belastingdienst domein
	Klant	Klantorg
Onderbouwing	Nut / noodzaak	Nut/noodzaak van de opdracht
	Risico('s) bij niet doorgaan	Impact bij niet doorgaan
	Onderbouwing bedrag	Financiële onderbouwing
	Alternatieven	Alternatieven
	Onderbouwing wijziging	Werklog (Type Financieel)
	Documentatie	Link_naar_CP
Categorisering	Portfolio(sub)categorie	Type werk
	Relatie met de DA/OH	Oorspronkelijk record
Prioritering	Prioriteit opdracht	Prioriteit
Materiële kosten	Omschrijving kosten	Beschrijving
	p x q (€)	Aantal, kosten per eenheid, regelkosten
	Uitgave categorie	Besteleenheid
	Datum kasuitnutting	Datum benodigd
	Datum verplichting	Verplichting
Funnel sturing	Funnel status	Status
	Onzekerheid uitnutting	Uitnutting (geplande jaar)
	Onzekerheid bedrag	Min. / Max. regelkosten
Planning	Einddatum	Gepland einde
	Inkooptraject	Taakplan
Besluitvorming	Gevraagd besluit	logrecord (GEVRAAGD_BESLUIT)
	Exception	logrecord (EXCEPTION)
	Genomen besluit	logrecord (BESLUIT)
	Portfoliostatus	Portfolio status
Relaties	Begrotingsinstrument	Budgetcode
	Koppeling met SAP	WBS2_Element
	Contract	ICD Contractnummer
	Concern portfolio ID	RELATIE_CPI
	Koppeling met VT	IRF_Kenmerk + Digidoc
	ITA	BSC_APPLICATIE, ITA_nummer
Interne sturing	Project	Product Owners groep + Supervisor
	Evaluatie	Portfolio informatie

Tabel: items in een Workorder

Er loopt een traject voor de implementatie van een centraal portfoliomanagement tool (Fortis Cloud manager). Op dit moment is nog niet bekend in welk tempo deze implementatie plaatsvindt. Mogelijk gaat het alleen over een integratie met dit tool. Het kan ook zijn dat portfoliomanagement breder moet worden ingericht, om de huidige continuïteit te waarborgen.

12. Knowledge management

Knowledge management binnen ICD is nu alleen ingericht voor de servicedeks. Doel van de huidige Knowledge database is ervoor zorgen dat agenten van de servicedeks eindgebruikers zo snel mogelijk zelfstandig kunnen helpen en de call niet hoeven door te zetten naar tweede lijns beheer. Daarnaast helpt de Knowledge database bij het geautomatiseerd vullen in ICD bij de call van de oplossing die is toegepast.

De servicedesk heeft een kennisdatabase opgebouwd door de Jaren in waarin meer dan 4.000 active Solutions te vinden zijn die als gemeenschappelijk doel hebben :

Kennisdeling en uniforme werkwijze

De kennisdatabase in ITSM van de servicedesk is in beheer van de servicedesk, raadpleegbaar voor alle gebruikers die een autorisatie hebben voor ITSM. De Solutions bevatten oplossingen voor verstoringen, workarounds, werkinstructies en instructies voor de afhandeling van meldingen van of verzoeken tot toegang van externe partijen. Denk hierbij aan toegang tot het datacenter.

- maken van Solutions vindt plaats n.a.v.:
Als een symptoom meer dan 2 keer voorkomt;
Nieuw applicatie of infra (component);
een ingediende draft vanuit de signalering vanuit een melding die is gedaan door een eindgebruiker kennis en workarounds n.a.v. een release of implementatie;
werkinstructies voor de verschillende afdelingen binnen de Servicedesk;
- Informatie van SLM:
Klantafspraken;
Info over externe partijen;

Doelstelling van de Knowledge database vanuit de beheerders gezien:

1. Solutions moeten duidelijke tekst en inhoud bevatten, zo uniform mogelijk;
2. Zelf meer oplossend vermogen creëren bij agenten van de servicedesk;
3. Overkoepelende uniformiteit terugbrengen. Titels, sjablonen en inhoud moeten een uniforme standaard aanhouden. Dit zodat de Knowledge database beheersbaar blijft en ook enigszins voorbereid is op een mogelijke uitbreiding naar een zelfservice portaal;
4. Het aantal actieve Solutions beheersbaar houden;
5. Dubbele Solutions verwijderen of vereenvoudigen;
6. Functionele wensen / aspecten vanuit het oogpunt van de 1e lijn aangeven om efficiënter te kunnen werken;
7. Terugbrengen van de lengtes van Solutions. Wanneer het relevante info is, zijn enorme tekstblokken toegestaan, maar liever niet. Detail informatie kan eventueel in de bijlage;
8. Bij KC is het de bedoeling dat de SLA / netwerk technische info in een KC Solution word gezet. Ideaal gezien daarbij de vormgeving van de overige Solution aanhouden. Dus lange Solutions mogen, maar alleen als het echt moet;
9. Waarborging van de kwaliteit. (Controles over verloop van tijd.);
10. Contact over/van Solutions maken met diverse serviceteams/kc (Vragen / twijfelpunten etc.). Significante wijzigingen in Solutions moeten altijd bij de oplosgroep aangegeven worden.

Indien een Solution langere tijd niet is gebruikt zal deze de status inactief krijgen en blijft gearcheveerd wel beschikbaar dus mocht de Solution weer actueel zijn dan kan deze weer naar de status active gaan.

13. Monitoring en eventmanagement (integratie)

Doel:

Het doel van het event management proces is:

- voorkomen van verstoringen, en
- verkorten van de oplostijd, indien een verstoring is opgetreden.

De klant ervaart minder onbeschikbaarheid en performance degradatie indien het event management proces de verstoringen van tevoren kan zien aankomen, vóórdat het een daadwerkelijke verstoring wordt.

Daarnaast kan middels monitoring en event management eerder conclusies getrokken worden over de mogelijke veroorzaker van een verstoring, en het probleem sneller worden opgelost. Zo heeft de klant minder lang last van een verstoring.

Het proces Event Management wordt uitgevoerd met de IBM tool Netcool Omnibus. Dit proces maakt van de ITSM tooling gebruik voor de raakvlakken die het heeft met incident management en configuratie management. Dit verloopt grotendeels geautomatiseerd. Het belangrijkste hierbij is dat het event wordt verwerkt met relevante informatie uit de CMDB.

De volgende technische koppelingen zijn operationeel tussen Netcool en ICD.

Koppeling tussen IBM Netcool Omnibus en ITSM aangaande incidenten, service en problems requests:

1. Netcool --> ITSM: aanmaken van incident, service request en problem, met meenemen van een aantal velden uit Netcool. (Onder andere: de server die het event stuurt, tijdstip van optreden, de melding zelf, de dispatch-groep, en nog een paar andere velden.)
2. ITSM --> Netcool: bij verandering van de status wordt die doorgegeven aan Netcool. Op basis hiervan wordt het event wel of niet gesloten in Netcool.
Koppeling tussen Netcool en de ITSM aangaande verrijking van het event uit CMDB.
3. ITSM --> Netcool: ophalen van data behorend bij het configuratie-item (CI) dat het event gestuurd heeft.
Dit betreft de CI-naam, de applicatie waarvoor het CI gebruikt wordt, de dienst en dienstgroep waar het CI onder valt, en of voor dit CI een SMS-notificatie gestuurd moet worden bij een critical event.

14. Service Level Management

Doel

Het doel van het proces Service Level Management (SLM) is zorgen dat het afgesproken niveau van IT-serviceverlening wordt bereikt, onderhouden en waar mogelijk verbeterd voor huidige en toekomstige services.

Doelstellingen

- Zorgen dat er specifieke, meetbare en eenduidige service level afspraken worden ontwikkeld.
- Zorgen dat de klant een ondubbelzinnige verwachting heeft van de te leveren service.
- Onderhouden en verbeteren van de relatie en communicatie met de klant.
- Verbeteren van de klanttevredenheid.
- Zorgen dat proactieve maatregelen worden genomen om de geleverde service levels minimaal te handhaven en waar mogelijk te verbeteren.

In het volgende overzicht zijn de handelingen zo goed mogelijk geplot op het SLM-proces.

Deelproces	Stap	Huidige handeling in ICD (Raadplegen, Opvoeren, Muteren, Afvoeren)
Opstellen interne overeenkomsten	Inventariseren Service Level Requirements	<u>Trigger:</u> nieuwe ICT-service opgevoerd in ICD (SAP en ISA) • Opvoeren CI Dienst (via RFF "Aanmaken van een ITSM Dienst" + handmatige vervolg) • Opvoeren CI USI (Unique Service Identifier) • Muteren Dienstgroep DG1001 (dienst toevoegen) • Muteren CI ICT-service (belanghebbende, Dienstgroep & gekoppelde service) • Relatie leggen Dienst – ICT-service <u>Trigger:</u> ICT-service wordt op Decommissioned gezet • Muteren status Dienst en USI (ook naar Decommissioned) <u>Trigger:</u> Overeenkomst wordt beëindigd • Muteren status Overeenkomst <u>Trigger:</u> Wijziging in Domein of Organisatie(onderdeel) • Betreffende CI wordt aangepast <u>Trigger:</u> Maatwerkafpraak in overeenkomst, omdat ICT-service niet (meer) voldoet aan Aansluitvoorwaarden • ICT-service koppelen aan SLA-regel 1000 uur <u>Trigger:</u> wijzigingen m.b.t. klant 'Andere Overheid' • Opnemen in Bedrijventabel (t.b.v. RFF Toegang MER/SER) • Opnemen in Personentabel (t.b.v. SA's en Incidenten) • Solution Base (laten) aanpassen
Opstellen Overeenkomsten	Toetsen realiseerbaarheid Service Level Requirements	-
Opstellen Overeenkomsten	Overeenkomen Service Level	-
Opstellen Overeenkomsten	Contracteren en publiceren SLA, OLA en UC	Trigger: Overeenkomst is akkoord (kan worden ondertekend) • Registreren CI Overeenkomst • Opvoeren CI's Domein/Organisatie • Relaties leggen tussen CI's Dienst en Overeenkomst/Domein/Organisatie

Deelproces	Stap	Huidige handeling in ICD (Raadplegen, Opvoeren, Muteren, Afvoeren)
Monitoren Service Level	Monitoren service level	<u>Incidenteel</u> • SLM's ontvangen een e-mail als een prio 1 incident wordt geregistreerd • Raadplegen van incidenten / problems / changes / klachten & complimenten • Ad hoc queries via exportfunctie of via Arjo Dijkkamp (in Cognos) • Raadplegen Solution Base • Raadplegen Personen/Personengroepen We gebruiken een Portlet: BDSLM (overzicht openstaande incidenten/problems/changes)
Monitoren Service Level	Identificeren service knelpunten en kansen	
Monitoren Service Level	Opstellen Service Rapport	<u>Maandelijks</u> Gegevens downloaden naar Excel: • Incidenten (doet SLM zelf met exportfunctie) • Problems (doet SLM zelf met exportfunctie) • Changes (krijgen we per e-mail uit ICD) • Klachten/complimenten (krijgen we per e-mail uit ICD)
Uitvoeren Service Review	Plannen Service Review	-
Uitvoeren Service Review	Bespreken Service Rapport	-
Uitvoeren Service Review	Identificeren service knelpunten en kansen	-
Uitvoeren Service Review	Overeenkomen verbeter initiatief	-
Opstellen Service Improvement Plan	Uitwerken verbeterinitiatief	-
Opstellen Service Improvement Plan	Opstellen Service Improvement Plan	-
Opstellen Service Improvement Plan	Afstemmen Service Improvement Plan	-
Metten Klanttevredenheid	Opstellen klanttevredenheidsonderzoek	-
Metten Klanttevredenheid	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	-
Metten Klanttevredenheid	Analyseren resultaten	-
Metten Klanttevredenheid	Opstellen klanttevredenheidsrapport	-
Afhandelen Complimenten & Klachten	Registreren	Service desk maakt een SA op en stuurt daar een e-mail over naar de betreffende klantmanager (indien nodig, een aantal klachten doet de SD zelf af).
Afhandelen Complimenten & Klachten	Categoriseren Toewijzen	
Afhandelen Complimenten & Klachten	Toewijzen	

Deelproces	Stap	Huidige handeling in ICD (Raadplegen, Opvoeren, Muteren, Afvoeren)
Afhandelen Complimenten & Klachten	Behandelen	De klantmanager zoekt het uit en handelt de klacht af. Door <u>logboek</u> in ICD bij te werken en de <u>status</u> te wijzigen naar uiteindelijk closed.
Afhandelen Complimenten & Klachten	Afsluiten	

15. Procesinrichting specifiek voor CAP op dit moment

Door CAP (Centraal Administratieve Processen), Douane en SSO F&MI gebruikte ITSM-processen

CAP heeft afspraken over het gebruik van ITSM met IV. CAP heeft deze afspraken niet alleen namens zichzelf gemaakt, maar ook namens Douane en SSO F&MI.

CAP sluit, voor de ITIL-processen, grotendeels aan op de standaard ingerichte processen voor **Serviceaanvragen**, **Incidenten (INC)** en **Problemen (PRB)**. De routing van deze verzoeken/verstoringen loopt deels via 888 en deels via eigen aanmelding in ITSM. CAP maakt gebruik van een eigen classificering van tickets voor rapportage-doeleinden.

CAP heeft wel specifieke afspraken over registratie en afhandeling van verstoringen van type **Damage** en **Datalek**. Ook verzorgt CAP eigen oplossingen voor in de Solution-base van ITSM, deze worden wel op de standaard manier aangeleverd aan het Kenniscentrum van 888.

CAP maakt sporadisch eigen **Changes** aan, maar is wel partij in de Changes vanuit IV, ook hier gaat men mee in de ITIL-opzet vanuit IV.

Voor beheer en aansturing van processen worden door CAP ook **Werkorders** aangemaakt. Dit betreft Gegevensopdrachten welke allen gebruik maken van een specifiek **Taakplan**, zodat een vaste volgorde van taken wordt afgewerkt. We onderkennen hierin de volgende opdracht-typen: Script, Query, Analyse, Bestand, Bijzonder, TWS. Deze opdrachten zijn uniek per CAP Functioneel Beheer-team (FB-team).

Afspraken over afhandeling van serviceorders en incidenten en is vastgelegd in **SLA's** tussen CAP en IV. Daarnaast zijn er voor werkorders per type Gegevensopdracht SLA-afspraken vastgelegd. Deze SLA-afspraken worden automatisch toegepast op CAP-tickets en –werkorders door ITSM middels op de achtergrond draaiende batch-jobs (Escalaties in ITSM). Ook verzorgen deze batch-jobs automatisch verstuurd **E-mails** naar CAP-gebruikers over de afhandeling van werk in ITSM. Ook worden op deze manier Tevredenheids-**Enquêtes** naar CAP-gebruikers gestuurd vanuit ITSM.

Er bestaat ook één CAP-specifieke **REST-API-koppeling** van ITSM naar Dinq (zelfbouw deployment engine) voor afhandeling van werkorders van type Scriptopdracht Dinq. Vanuit ITSM worden specificaties meegegeven waarmee Dinq een script kan bouwen dat voor CAP moet worden uitgevoerd.

Verder wordt door CAP veel gebruikt gemaakt van zowel **BIRT- als Cognos-rapportages**. Dit betreft honderden rapporten voor de operationele aansturing van de Functioneel Beheer-teams. Maar ook rapporten voor kwaliteits-doeleinden zoals maandelijkse dashboard-rapportages met KPI's per FB-team en rapporten voor tactische en strategische aansturing vanuit CAP-management in het algemeen. Rapportages over Damages en Datalekken komen ook vanuit ITSM. Als laatste wordt ook de rapportage naar de Audit Dienst Rijk (ADR) op basis van rapporten vanuit ITSM verzorgd.

16. Procesinrichting specifiek voor Nationale Helpdesk Douane

De Nationale Helpdesk Douane (NHD) heeft een eigen implementatie voor de registratie en afhandeling van inkomende meldingen.

ICD-NHD is een afgeleide, sterk uitgekleepte versie van ICD-ITSM. In 2020 zijn door middel van een realisatietraject een aantal extra gebruikerswensen gerealiseerd. Zodra een NHD-medewerker per telefoon een inkomend gesprek aanneemt wordt er via het telefonie-platform een scherm geopend die registratie van de melding afdwingt in ICD-NHD.

Heeft de aanmelder een identificatienummer ingetoetst aan het begin van het gesprek, dan wordt deze meegenomen in ICD-NHD. Naast de bron PHONECALL wordt ook EMAIL ondersteund. Bovendien kan elke eindgebruiker op eigen initiatief een nieuwe melding aanmaken of een bestaande melding bewerken.

Bij de (eerste) registratie wordt de aanmelder? automatisch vastgelegd. Daarnaast zijn er velden voor eigenaar, oplosgroep, prioriteit, aanvraagtype (EORI, SAP, Overig) en losse contactpersoon. Ook het aanzetten van een notificatie en relateren van meldingen aan een leading call worden ondersteund.

Tevens is het mogelijk middels oplosgroep en de verzendknop ITSM een melding door te zetten naar gebruiksbeheer (3e lijn). Hiertoe wordt geautomatiseerd een serviceaanvraag in ICD-ITSM aangemaakt, waarbij ICD-NHD en ICD-ITSM wederkerig naar elkaar verwijzen met hun eigen ticket-nummer als referentie. Middels een classificatie-tabel in ICD-NHD worden meldingen doorgezet naar de juiste oplosgroep in ICD-ITSM. Een registratie in ICD-NHD doorloopt een aantal statussen van NEW tot CLOSED.

Bij de detailinformatie zijn een korte en lange omschrijving beschikbaar, alsmede de mogelijkheid tot het opslaan van bijlagen. Voorts zijn er aparte tabbladen voor EORI-(klant)historie en LOG.

Er zijn meerdere rollen onderkend en geïmplementeerd die een bepaalde mate van functiescheiding mogelijk maken. Zo zijn er de almachtige beheerder ICD-NHD, de alwetende analist, de sturende supervisor en de argeloze medewerker.

De alerte functioneel beheerder (3e lijn) kan alleen de meldingen in ICD-NHD inzien ten tijde van THIRDPARTY [RESOLVED], dus zolang de melding uitstaat bij de 3e lijn. NHD-medewerkers, mits geautoriseerd, hebben wel altijd volledige toegang tot ICD-ITSM.

De analist maakt gebruik van COGNOS middels een voorgedefinieerde catalogus (metalaag).

De functioneel beheerder beheert een aantal configuratie-instellingen (zoals de email-listener), kan schermen personificeren (aanmaken nieuwe tabbladen en portlets definiëren), beheert het prikbord (berichten-bulletin) en de numerator voor het uitgeven van ticket-ID's.

De supervisor kan een aangedragen kandidaat- oplossing promoveren naar een bestaande oplossing (Solution).