



## Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC ([www.nioc.nl](http://www.nioc.nl)) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website [www.nioc.nl](http://www.nioc.nl) ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2023, gehouden op donderdag 30 maart 2023 jl. en georganiseerd door NHL Stenden Hogeschool). Bij elkaar bijna 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op donderdag 27 maart 2025 in Zwolle en wordt dan georganiseerd door Hogeschool Windesheim. Kijk op [www.nioc2025.nl](http://www.nioc2025.nl) voor meer informatie.

Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkeling rond Stichting NIOC en de NIOC kennisbank, schrijf je dan in op de nieuwsbrief via

[www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden\\_nieuwsbrief](http://www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden_nieuwsbrief)

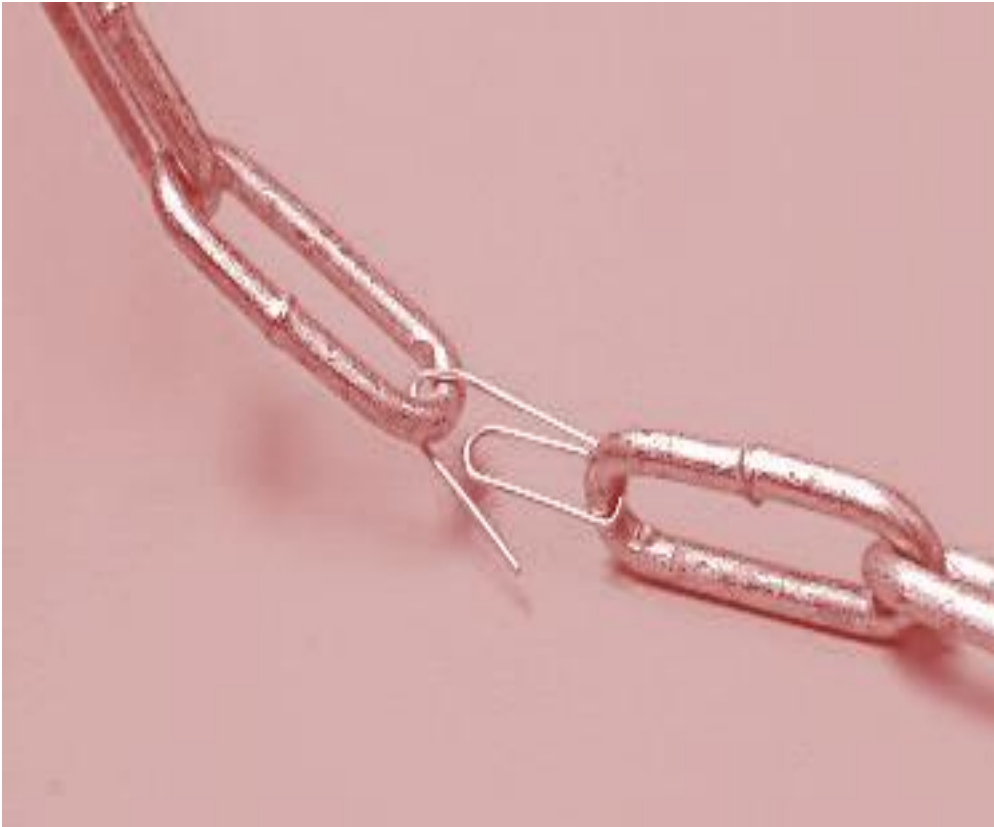
Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga [kennisbank@nioc.nl](mailto:kennisbank@nioc.nl).

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.


# 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.**

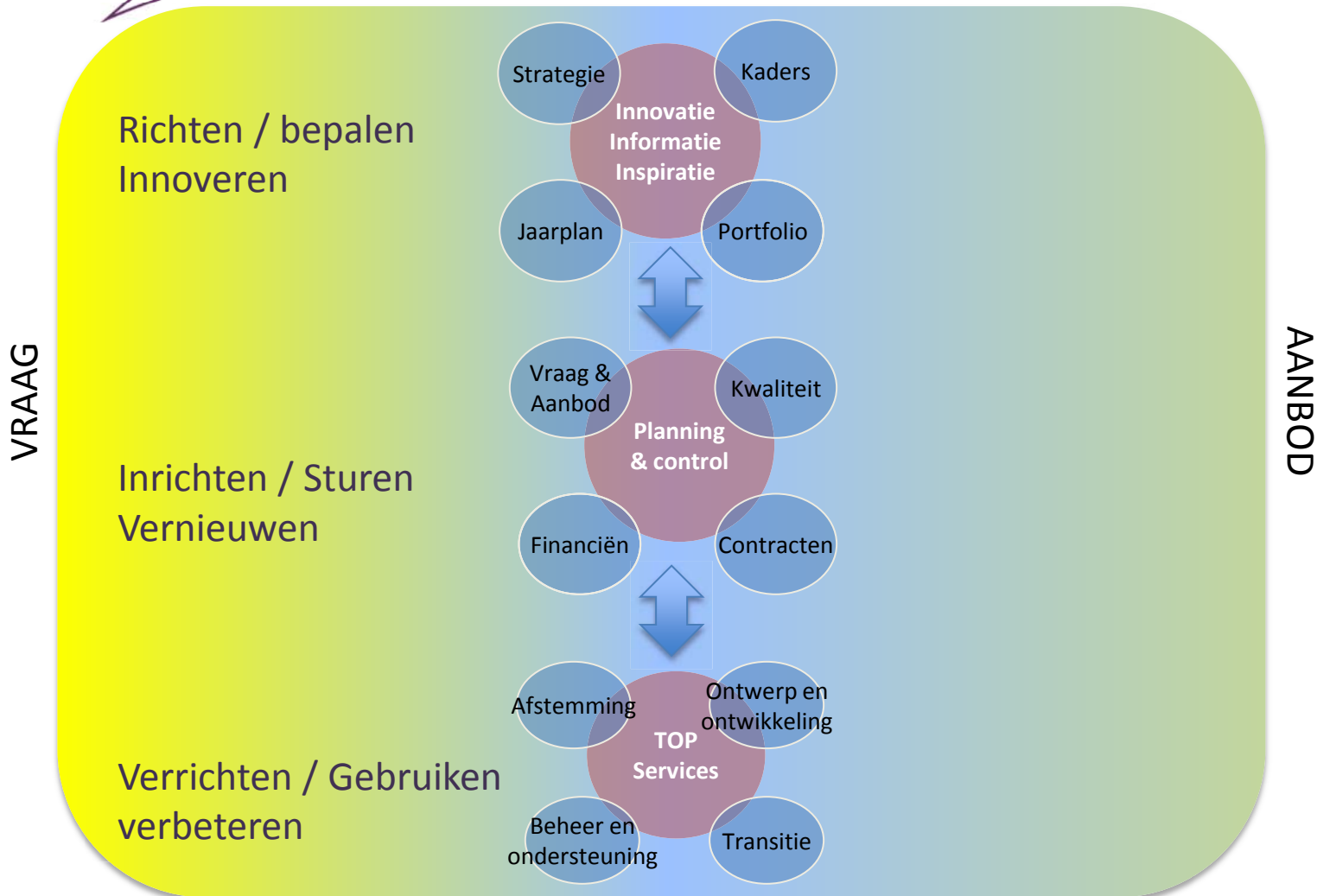
*Hoe dit in zijn werk gaat is de onderzoeksvraag van de kenniskring IT Governance (Theo Thiadens) geweest.*

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

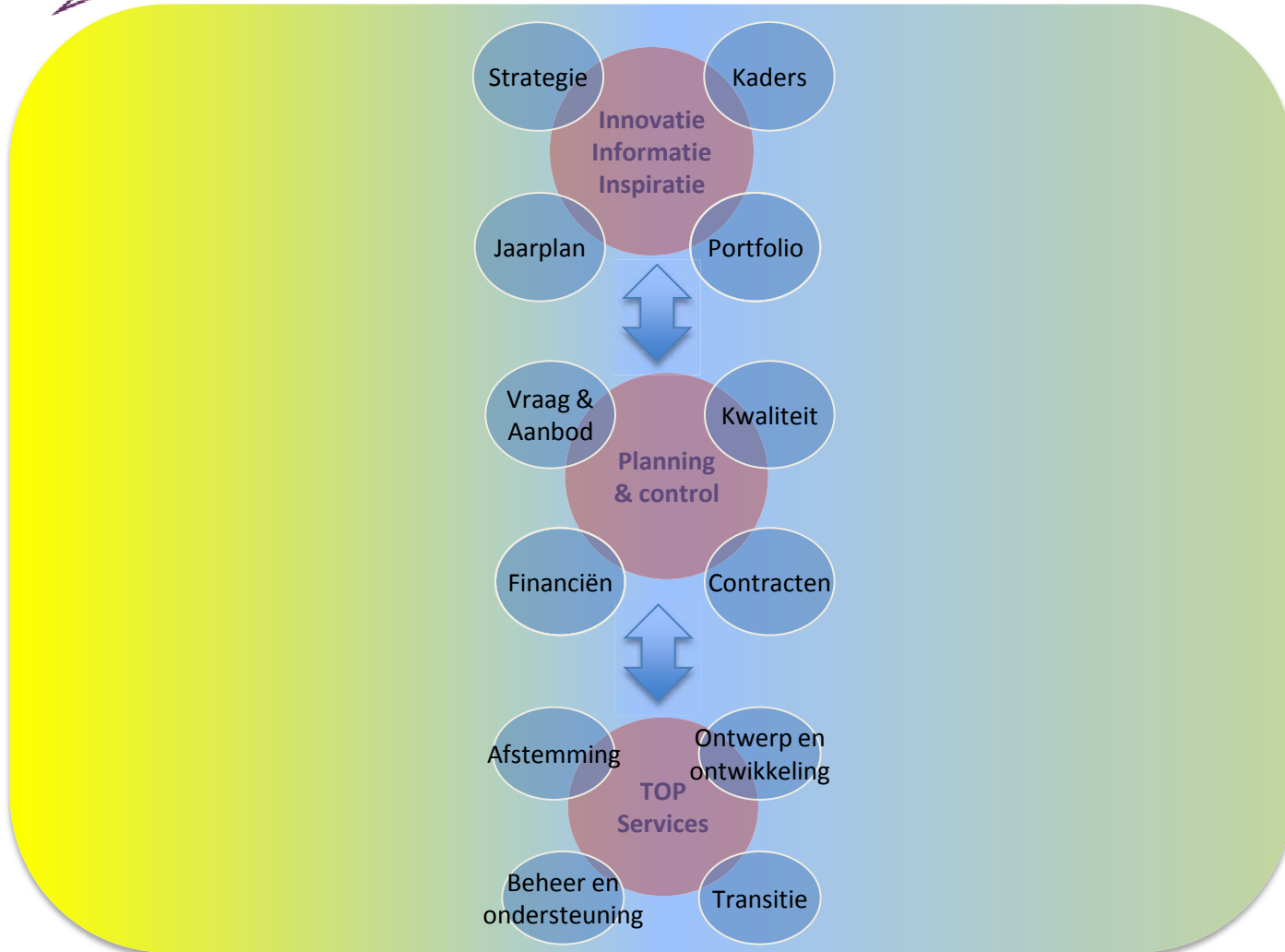
## De conclusies

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**)

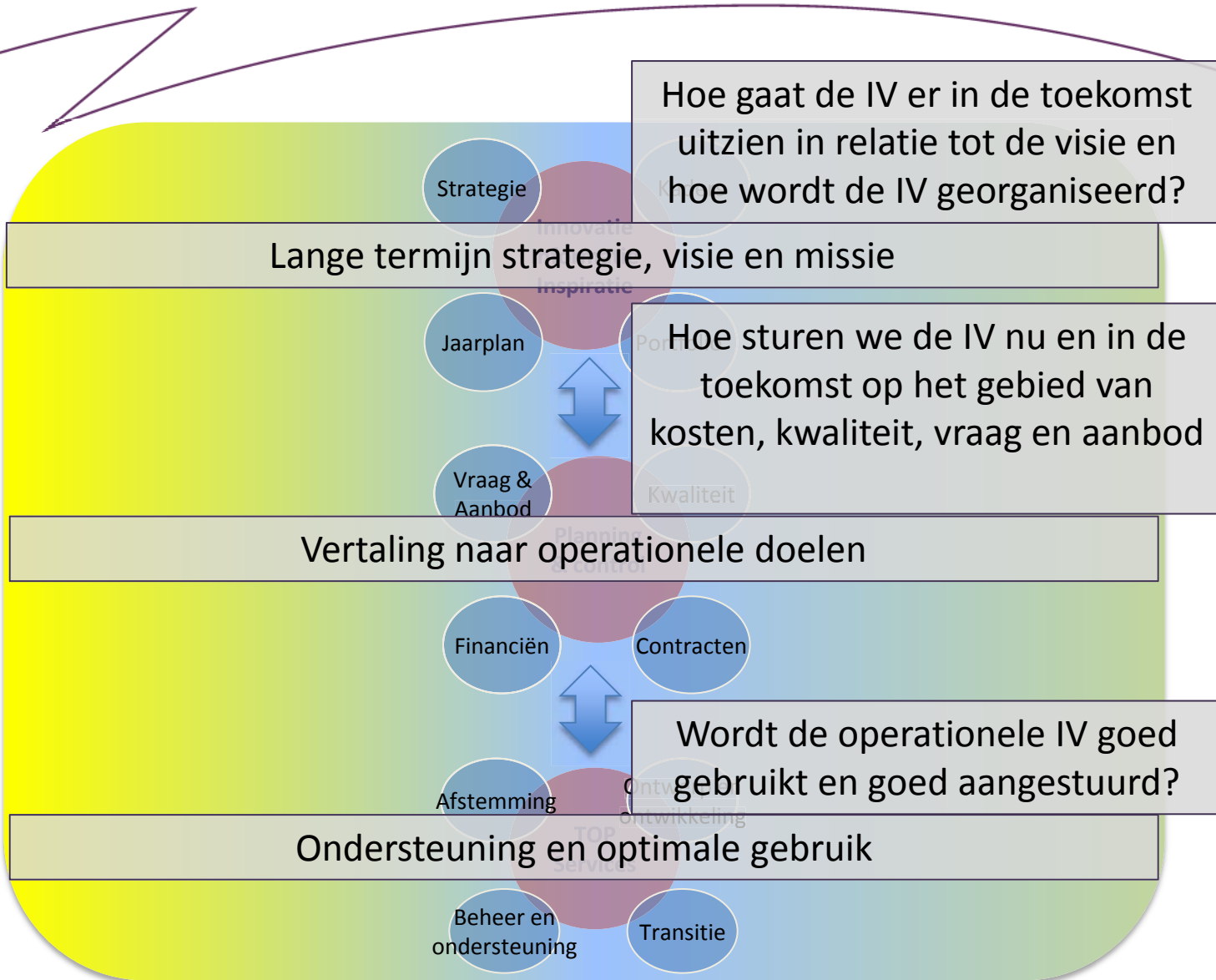
# Het **basis** model



# Het **werkblad**

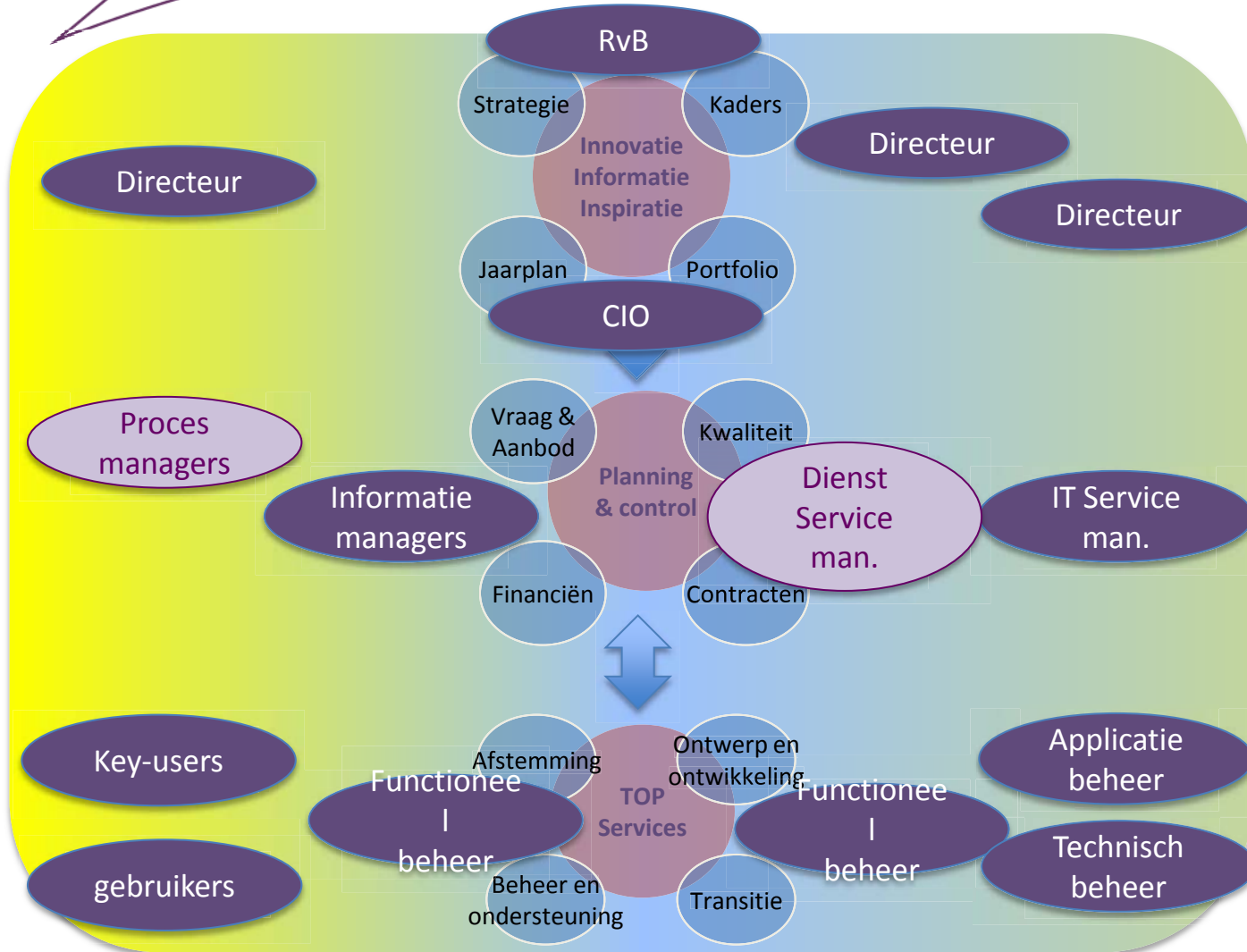


# De **taak** layer

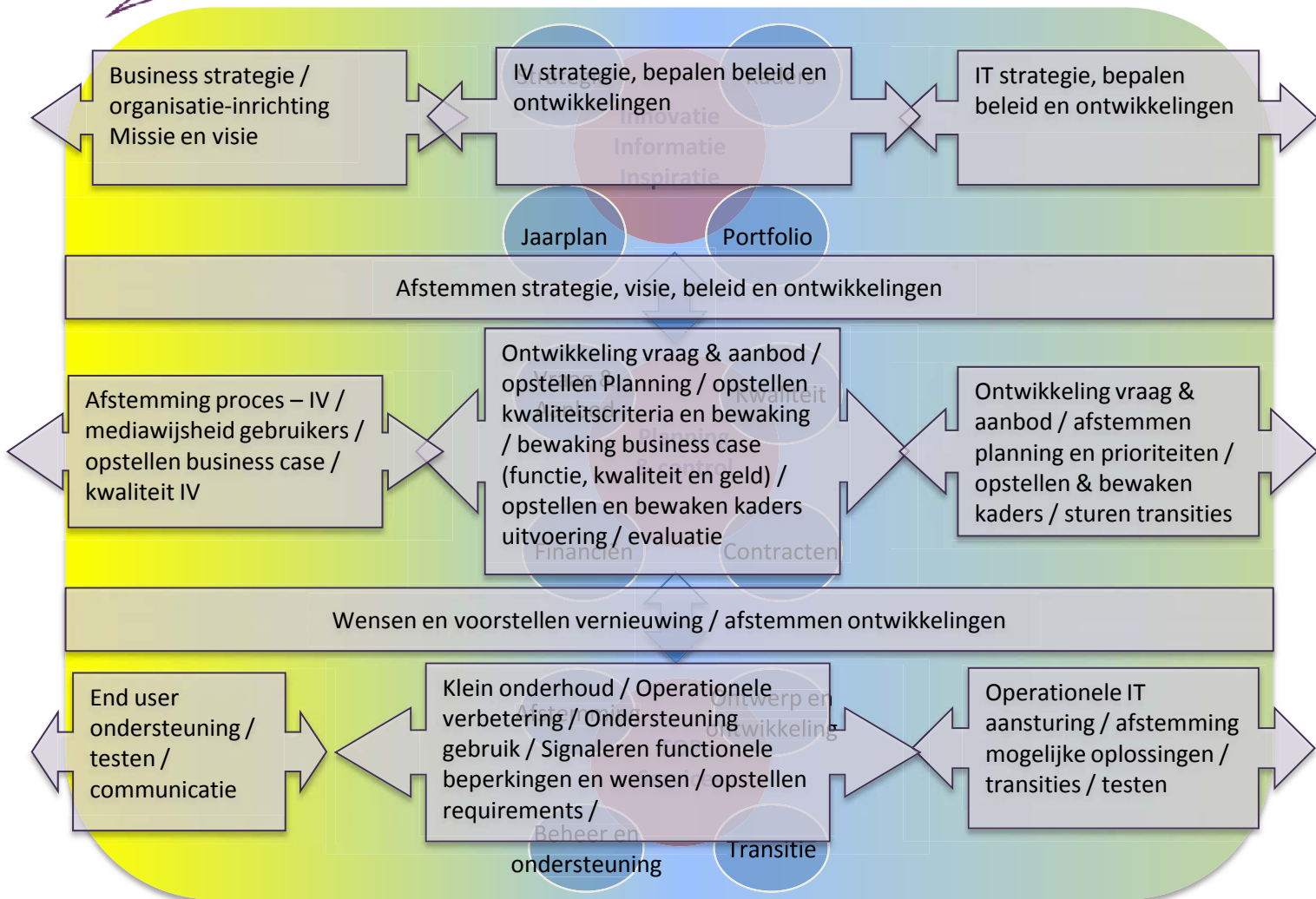




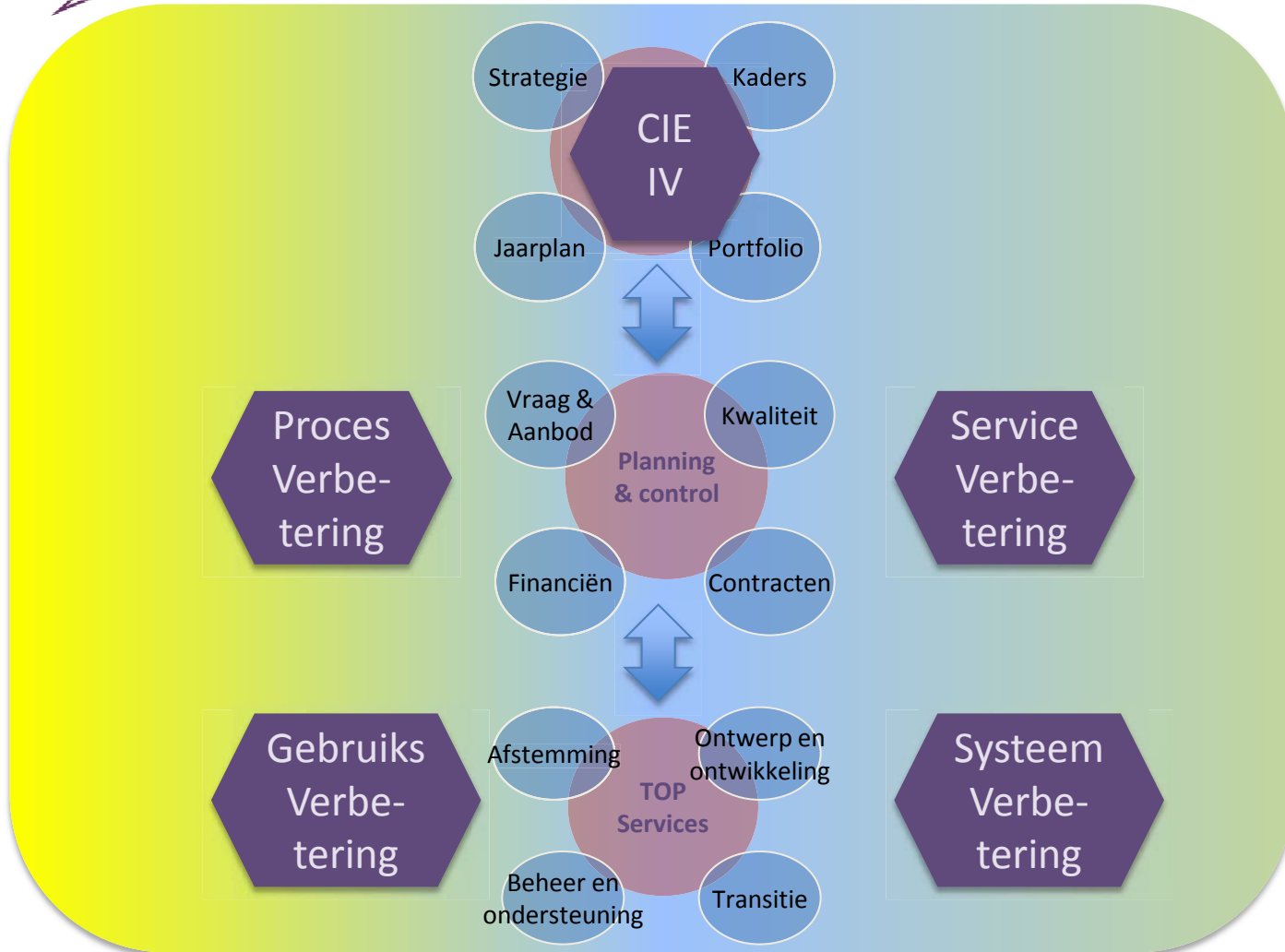
# De organisatie layer



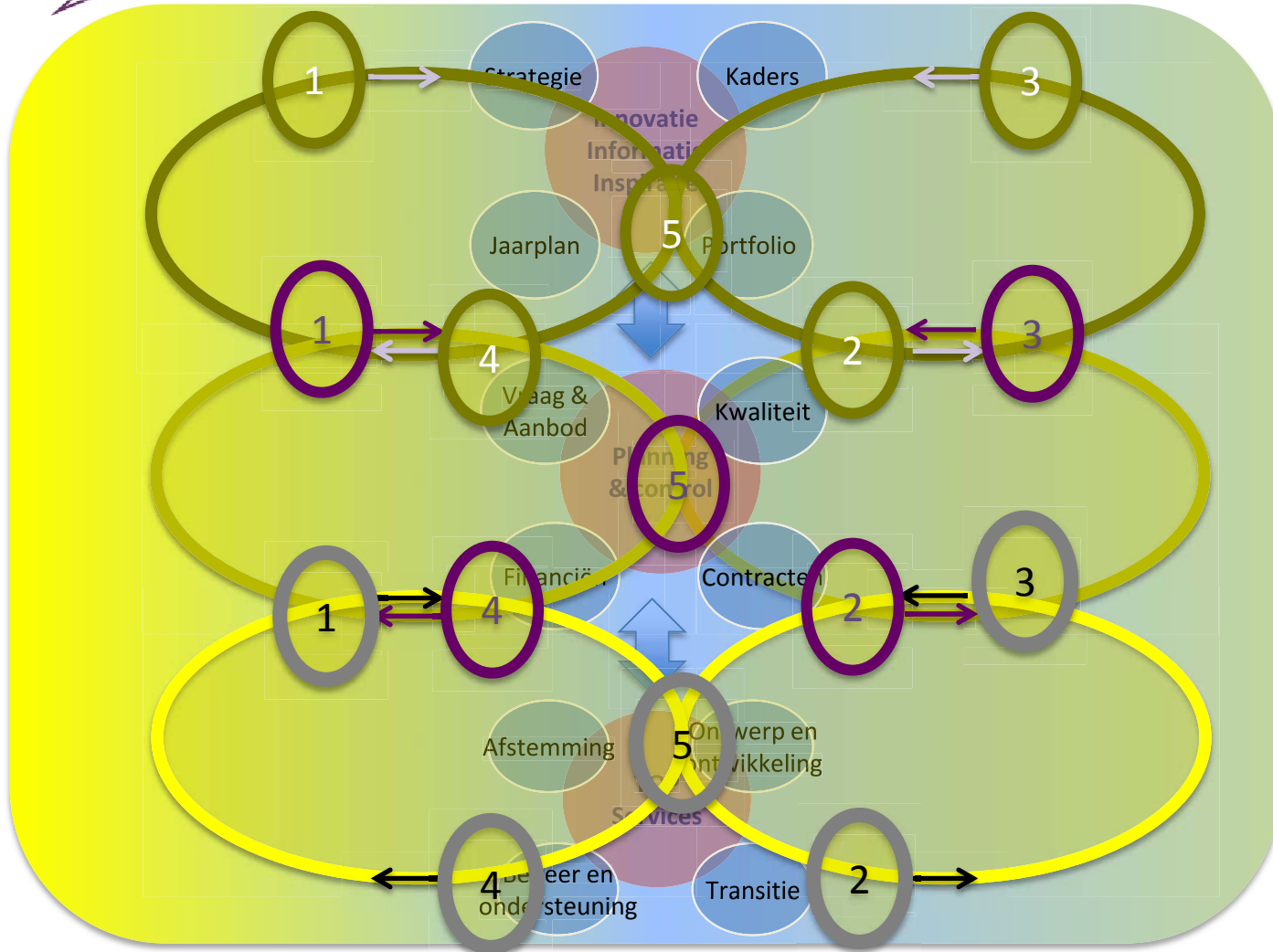
# De **communicatie** layer



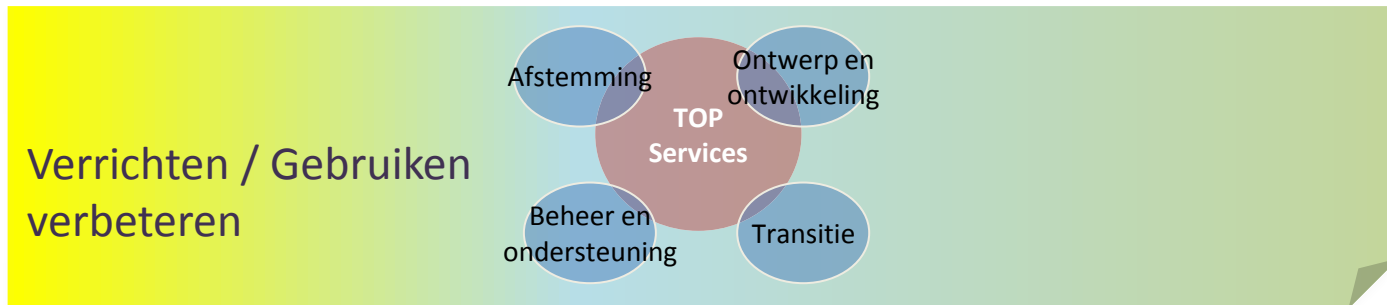
# De overleg layer



# De gap layer



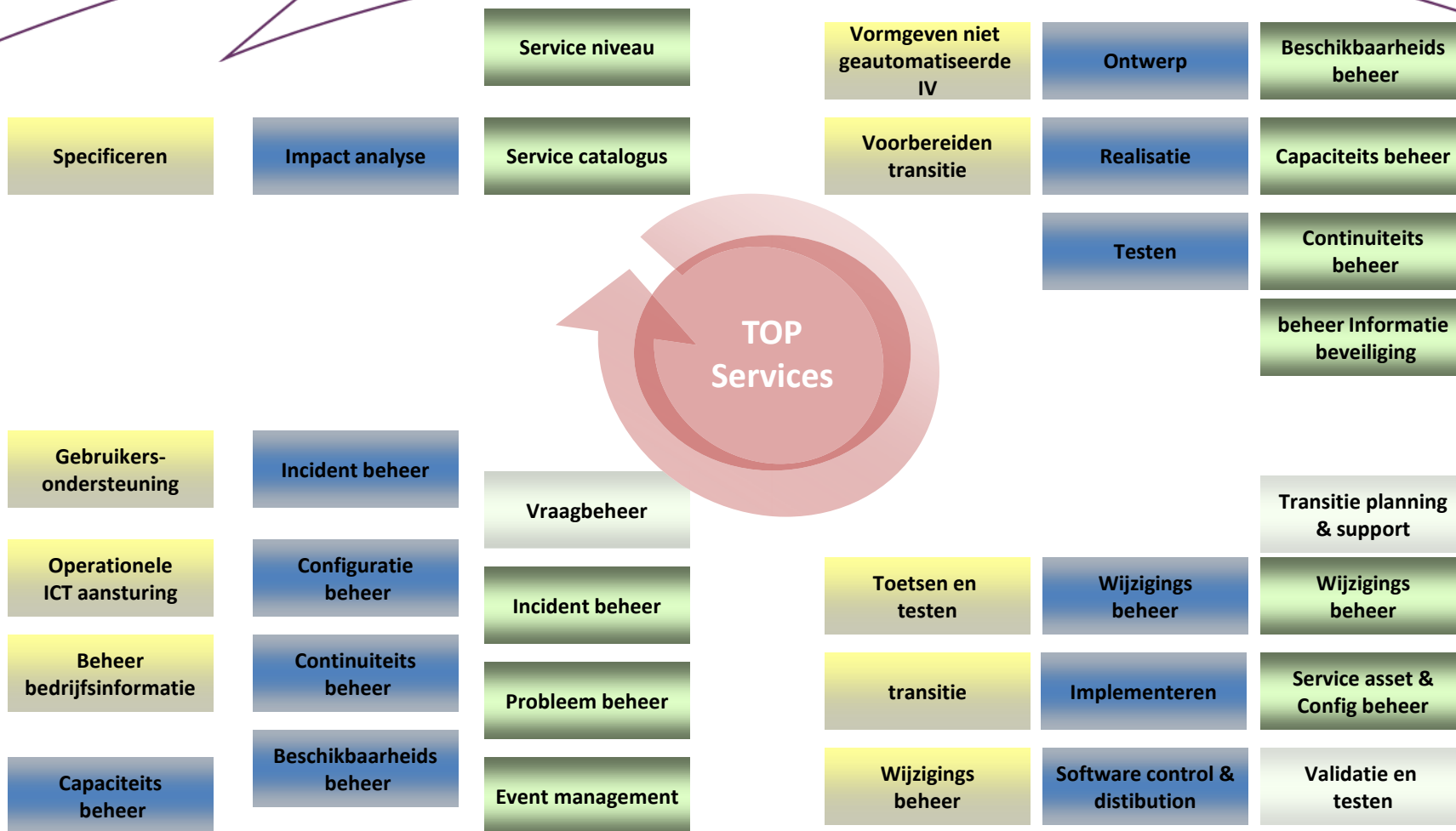
# De operationele layer



# De operationele layer

Afstemming

Ontwerp en ontwikkeling

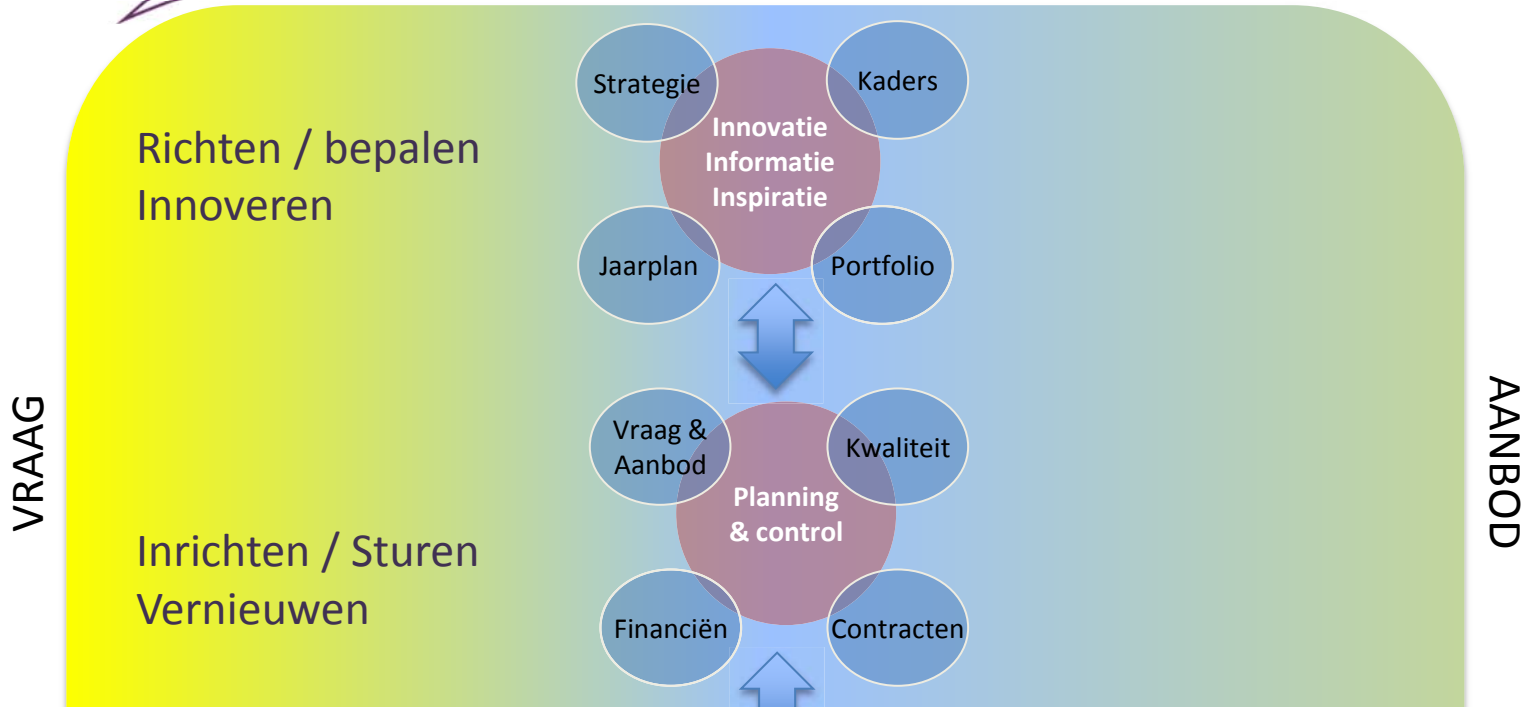


Beheer en ondersteuning

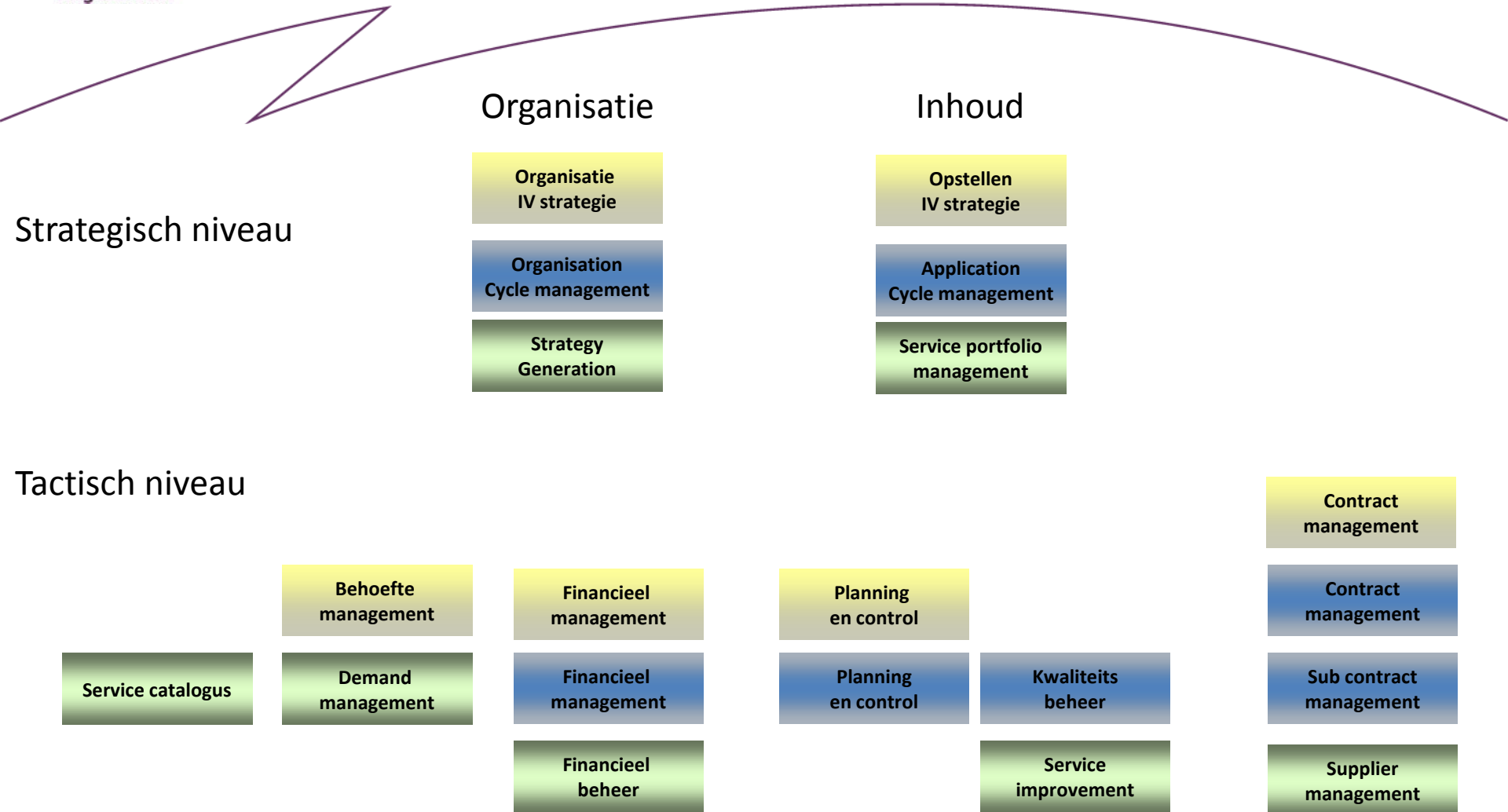
BiSL, ASL en ITIL3

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