



Stichting NIOC

Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (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 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 (NIOC2025, gehouden op donderdag 27 maart 2025 jl. en georganiseerd door Hogeschool Windesheim). Bij elkaar zo'n 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 in 2027 en wordt dan georganiseerd door HAN University of Applied Sciences. Zodra daarover meer informatie beschikbaar is, is deze hier te vinden.

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

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

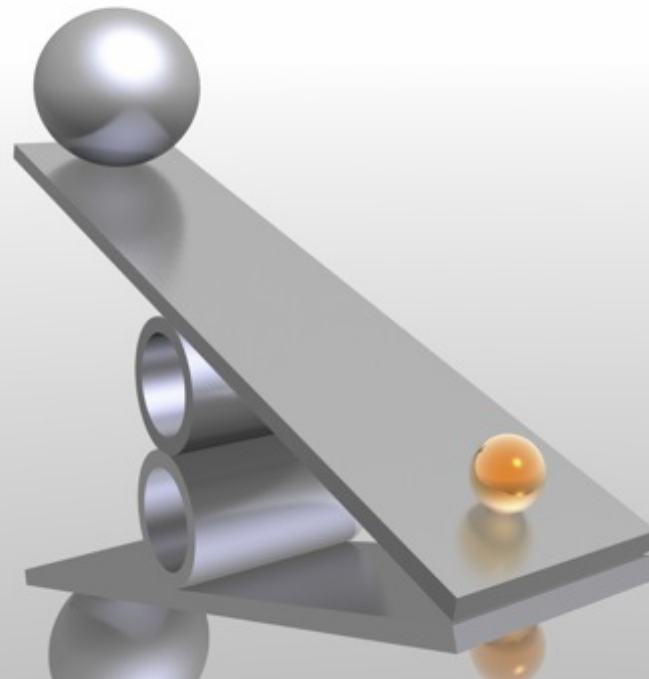
R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

Agile Beheer:

Mythe of werkelijkheid?

Odile Moreau
BlinkLane Consulting
NIOC 2013 - Arnhem, 5 april 2013



Achtergrond

Agile methoden zijn al een tijd heel populair geworden

Zoals Scrum voor software ontwikkeling

Maar Scrum is moeilijk toepasbaar voor beheer

Iteraties van een paar weken vs. nu oplossen van bugs en incidenten

Toch zijn beheerteams nu op zoek naar flexibiliteit en efficiëntie

Beheer – de uitdagingen

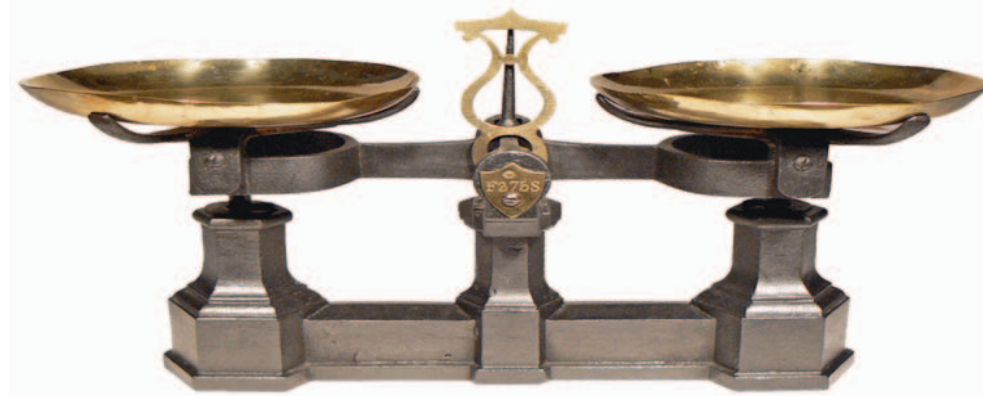
3

- Watervalproces
- ITIL als de standaard voor beheerprocessen
- Release windows
- In beheername
- Documentatie
- SLA
- ...

**Agile
Interruptus!**

Agile beheer – de doelstellingen

4

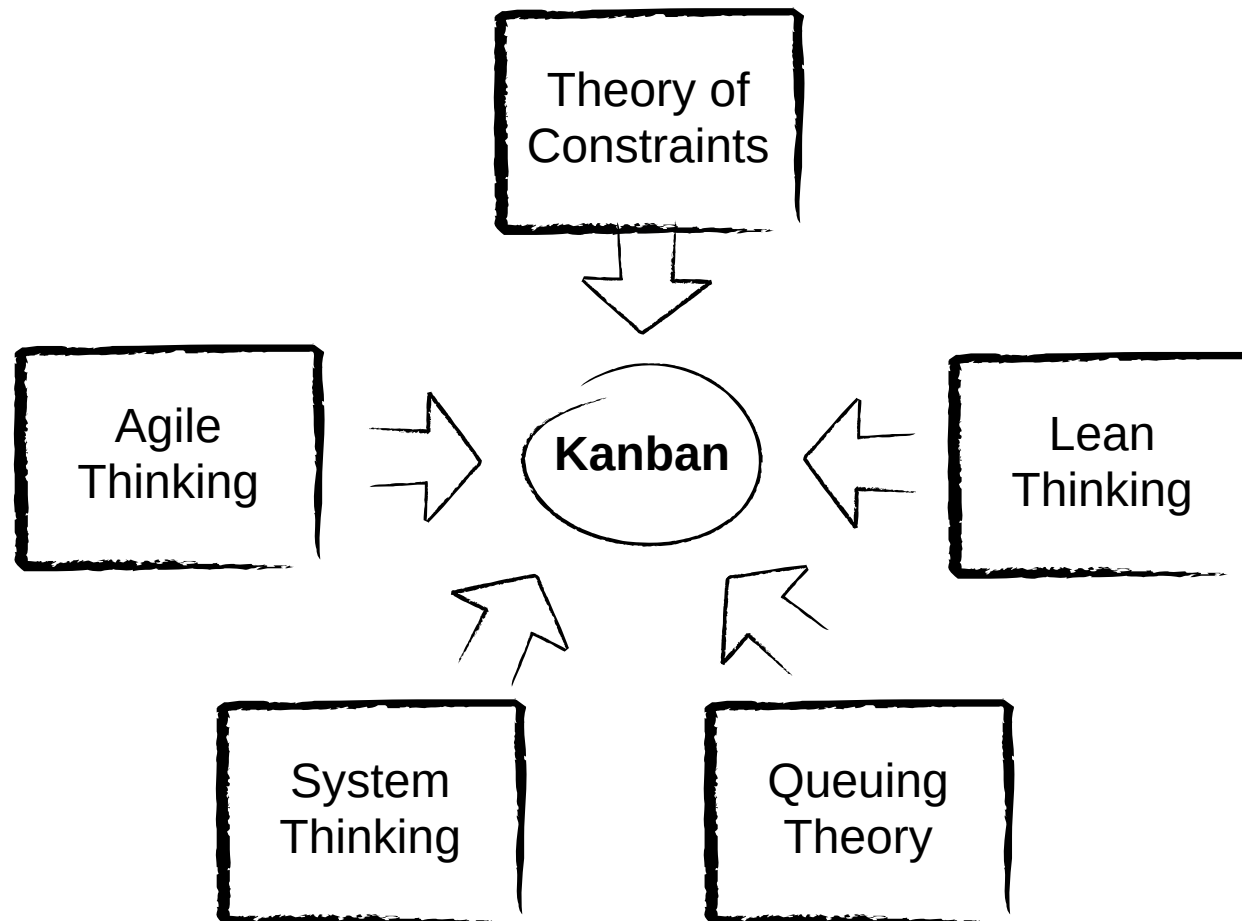


1. Balans brengen tussen vraag en aanbod
2. Zichtbaar maken van het te verrichten werk en knelpunten
3. Stimuleren samenwerking
4. Stimuleren van continue verbeteringen van het proces, het team, de kwaliteit van de dienstverlening
5. HAVE FUN!

Agile beheer met Kanban

De bouwblokken

5



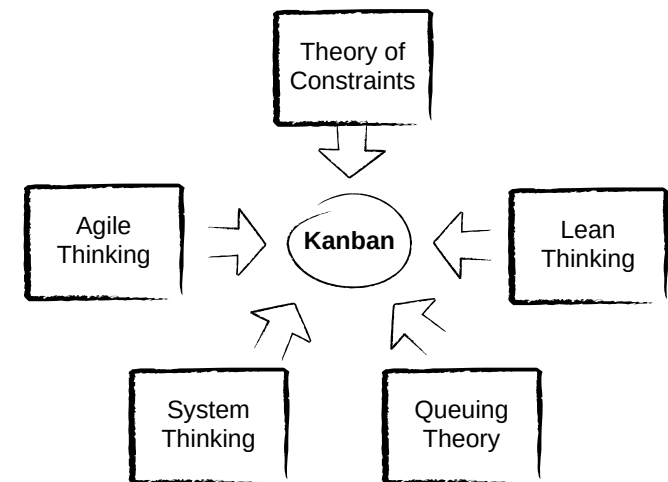
Agile beheer met Kanban

De bouwblokken – een uitleg

6

AGILE THINKING

- Agile Manifesto
- Definition of Done
- Multidisciplinaire team
- Rituals (daily stand-up & retro)
- Product owner



Agile Manifesto

Individuals and interactions over processes and tools
Working software over comprehensive documentation
Customer collaboration over contract negotiation
Responding to change over following a plan

Agile beheer met Kanban

De bouwblokken – een uitleg

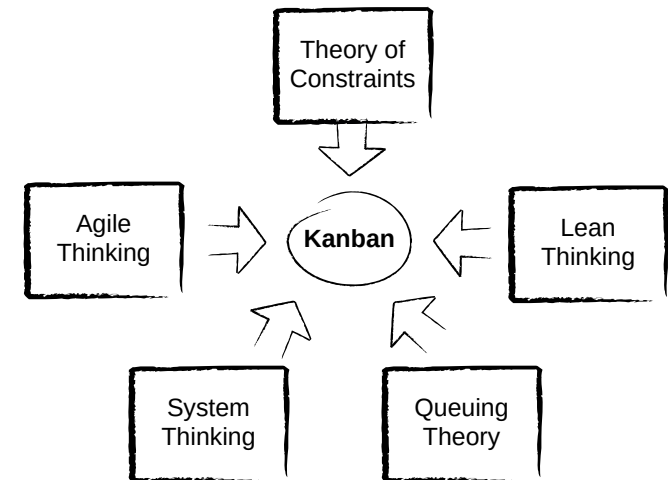
7

LEAN THINKING

- Value chain
- Elimination of waste
- Pull system
- Visual management
- Continuous improvement

THEORY OF CONSTRAINTS

- Leveraging processes and teams by being aware of their bottlenecks
- Capacity vs. Priority



QUEUEING THEORY

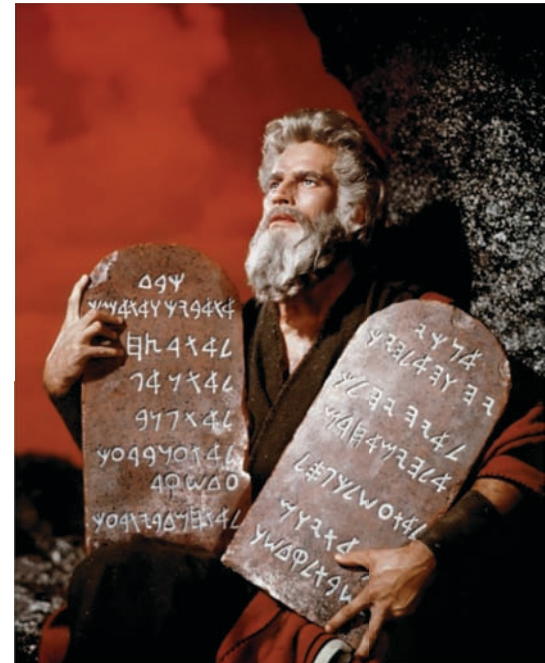
- Managing the unpredictable nature of arrival times and tasks duration

SYSTEM THINKING

- Holistic view of maintenance
- End-to-End

De Kanban principes

1. Begin met het proces dat er al is
2. Respecteer huidige rollen, taken en verantwoordelijkheden
3. Zorg voor incrementele verbetering (gedreven door het beheerteam zelf)
4. Moedig leiderschapsgedrag aan bij iedereen



De Kanban eigenschappen

9

1. Visualiseer het werk
2. Beperk Werk in Uitvoering
3. Beheer de werkstroom
4. Zorg voor expliciete regels
5. Implementeer een feedback mechanisme
6. Verbeter, verbeter, verbeter



© Blink Lane Consulting

Voorbeeld 1 – Simple ITIL proces voor incidenten, changes, RFS en problemen

10

BEHEER TEAM - Klant A											
VOORRAAD			ANALYSEREN		REPAREREN UITVOEREN BEANTWOORDEN		HERSTELLEN		CONTROLLEREN AFSTEMMEN		AFMELDEN
Backlog	Intake		W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	Klaar
		Prio 1 & 2									
		Prio 3									
		Prio 4									
		Best Effort									

Voorbeeld 2 – Change en andere beheer activiteiten

11

BEHEER BORD - Klant B															
VOORRAAD	OP TE PAKKEN	ANALYSE		BOUW		SYSTEEM TESTEN		AFSTEMMEN / AKKOORD		TRANSPORT		NAWERK		AF!	
		W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR		
		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD			
		ANALYSE				(Structureel) OPLOSSEN BEANTWOORDEN				AFSTEMMEN / AKKOORD					
		W.I.P	HOLD	KLAAR	W.I.P	HOLD	KLAAR	W.I.P	HOLD	KLAAR					
		Prio 1 & 2													
		Prio 3													
Prio 4															
Best Effort															

Voorbeeld 3 – Scrumban

12

BEHEER TEAM - Klant C											
VOORRAAD		ANALYSEREN		REPAREREN UITVOEREN BEANTWOORDEN		HERSTELLEN		AFMELDEN			
Backlog	Intake	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	Klaar			
		Afhandeling - Kanban									
		Prio 1 & 2									
		Prio 3									
		Prio 4									
		Best Effort									
		Afhandeling - Scrum									
				WORK IN PROGRESS							AFMELDEN

Voorbeeld – Prioriteit stellen o.b.v. SLA

13

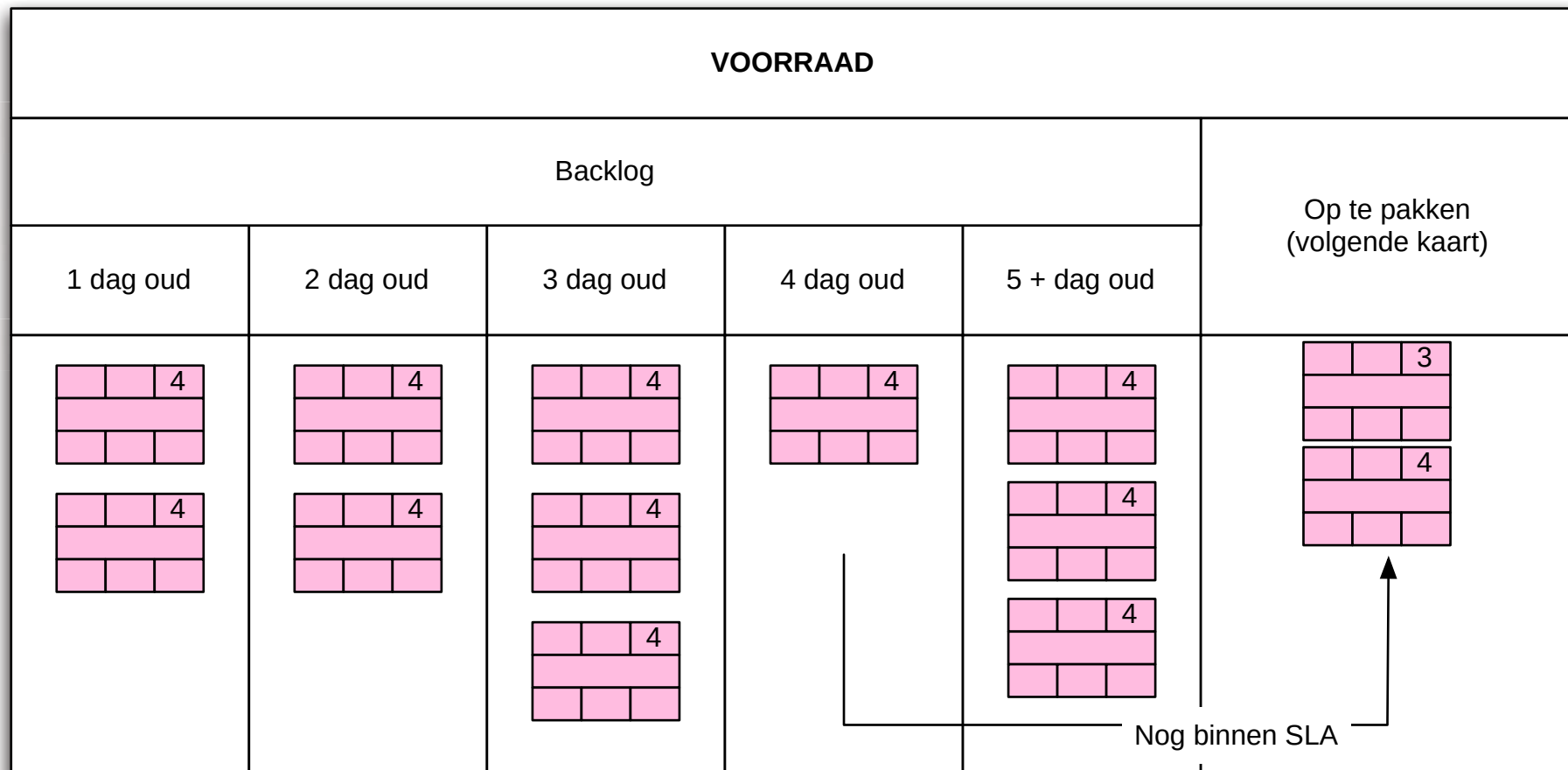


Foto impressies

14

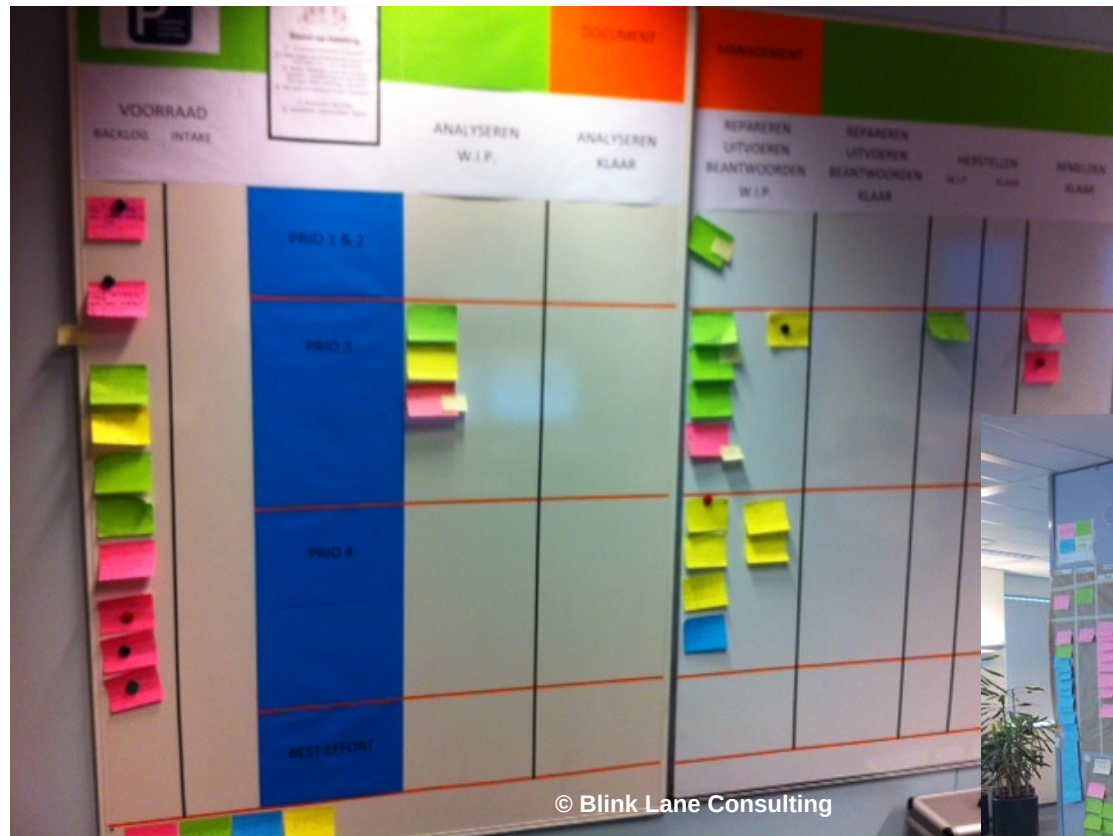


Foto impressies

15



Resultaten

16



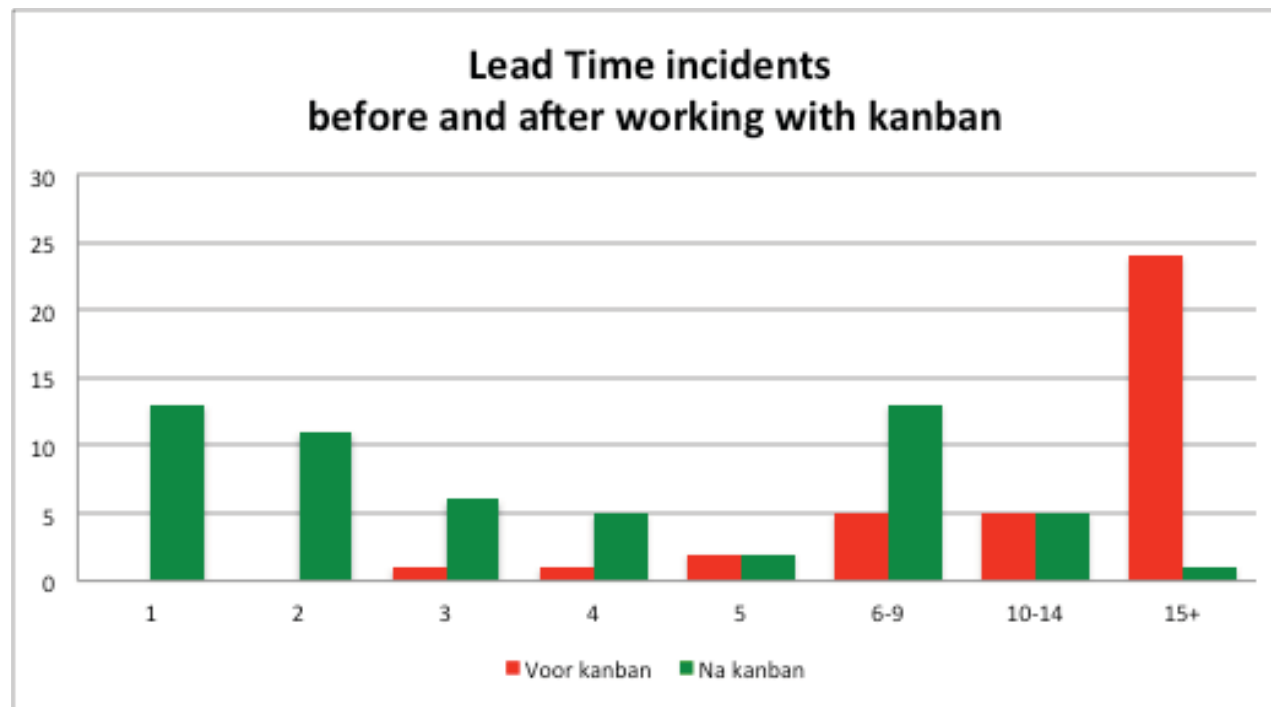
1. Beter inzicht in wat er speelt (van Druk, druk, druk naar In control)
2. Betere samenwerking en communicatie met klanten
3. Durven besluiten te nemen m.b.t. Prioriteit
4. Meer respect door zichtbaarheid / feedback

1. Beperken werk in uitvoering
2. Bewustwording bij management
3. Durven LEAN toe te passen



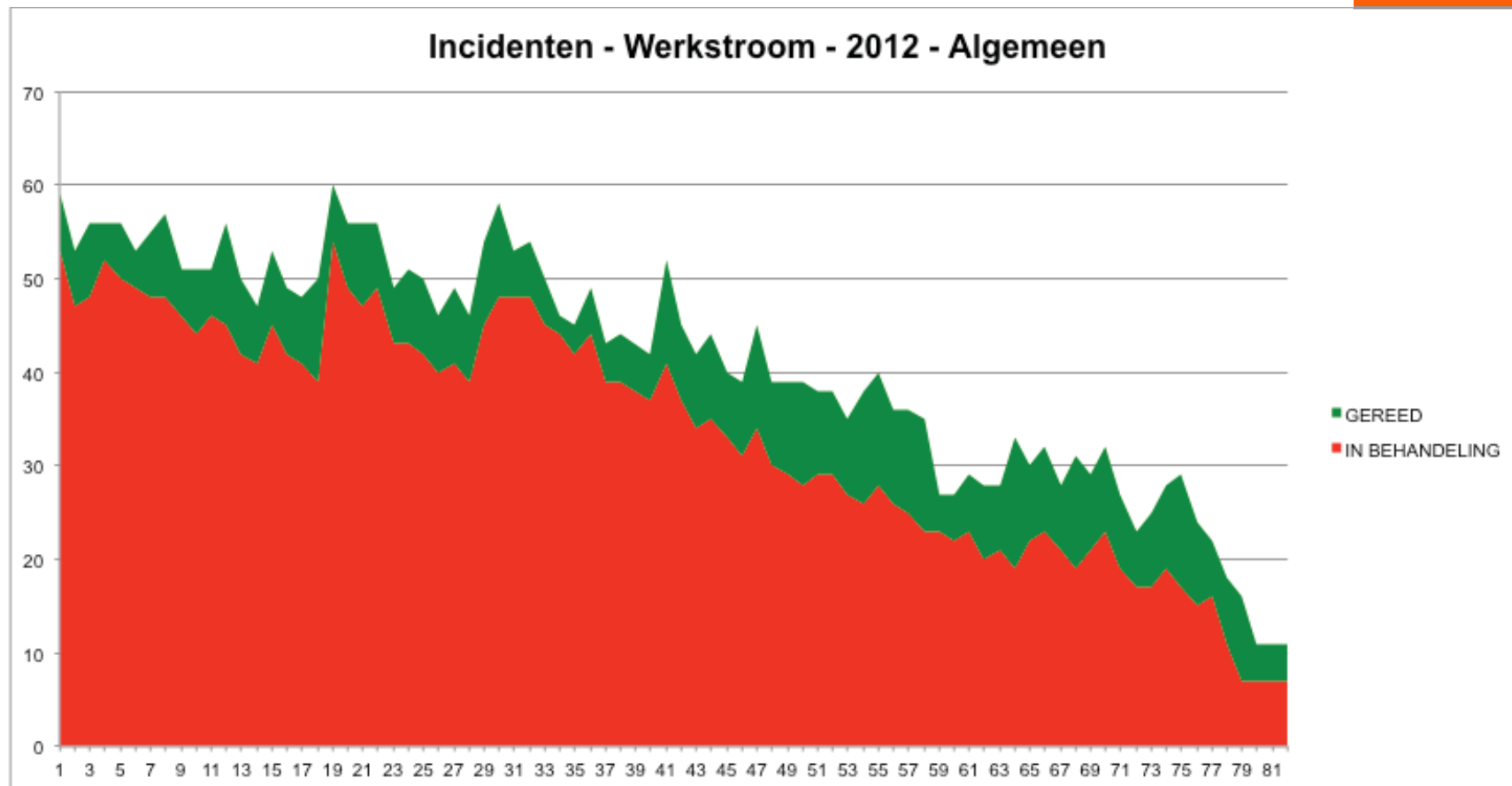
Feedback mechanisme

17



Feedback mechanisme

18



BlinkLane Consulting

Spaces Zuidas

Barbara Strozilaan 201
1083 HN Amsterdam

Odile Moreau

odile.moreau@blinklane.com

06-14008065

