

Best Practice Publications

Bart de Best



Best Practices Publications

ICT books and articles to boost your performance

Bart de Best

Edited by
Louis van Hemmen

Colophon

More information about this and other publications can be obtained from:
Leonor Media
(0)572 - 851 104

Common questions: info@leonon.nl
Sales questions: verkoop@leonon.nl
Manuscripts / Authors: redactie@leonon.nl

© 2021 Leonon Media

Cover design: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen
Production: Printforce B.V., Alphen aan den Rijn

Title: Best Practices Publications
Sub title: ICT books and articles to boost your performance
Date: 22 July 2021
Authors: Bart de Best
Publisher: Leonon Media
Edition: Second edition, first press 2021

©2021, Leonon Media

Nothing in this publication may be reproduced and / or made public by print,
photocopy, microfilm, or any other means without the prior written permission of the
publisher.

TRADEMARK NOTICES

ASL® and BiSL® are registered trademarks of ASL BiSL Foundation.
ITIL® is a registered trademarks of Axelos Limited.

***Delivering quality costs money.
The lack of quality costs a fortune.***

J.G.W. Kosterink

Table of Contents

1	ENGLISH BOOKS	1
1.1	AGILE DESIGN	1
1.2	AGILE SERVICE MANAGEMENT WITH SCRUM	2
1.3	AGILE SERVICE MANAGEMENT WITH SCRUM RESEARCHED	3
1.4	CLOUD SLA	4
1.5	DEVOPS ARCHITECTURE	5
1.6	DEVOPS ASSESSMENT	6
1.7	DEVOPS BEST PRACTICES	7
1.8	DEVOPS DEVELOPMENT	8
1.9	SLA TEMPLATES	9
2	ENGLISH ARTICLES	10
2.1	DEVOPS BEST PRACTICES	10
2.2	SLA TEMPLATES	11
3	DUTCH BOOKS	12
3.1	ACCEPTATIECRITERIA	12
3.2	AGILE DESIGN	13
3.3	AGILE SERVICE MANAGEMENT MET SCRUM	14
3.4	AGILE SERVICE MANAGEMENT MET SCRUM IN DE PRAKTIJK	15
3.5	BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR	16
3.6	BISL FOUNDATION VOORBEELDEXAMEN	17
3.7	BISL FOUNDATION ZELFSTUDIE	18
3.8	CLOUD SLA	19
3.9	CONTINUOUS ASSESSMENT	20
3.10	CONTINUOUS DESIGN	21
3.11	CONTINUOUS INTEGRATION	22
3.12	CONTINUOUS TESTING	23
3.13	DEVOPS ARCHITECTUUR	24
3.14	DEVOPS ASSESSMENT	25
3.15	DEVOPS DEVELOPMENT	26
3.16	ICT PRESTATIE-INDICATOREN	27
3.17	KETENBEHEER IN DE PRAKTIJK	28
3.18	QUALITY CONTROL & ASSURANCE	29
3.19	SLA BEST PRACTICES	30
4	DUTCH ARTICLES	31
4.1	ACCEPTANCE CRITERIA	31
4.2	AGILE SERVICE MANAGEMENT	31
4.3	CHAIN MANAGEMENT	31
4.4	CONTINUOUS EVERYTHING	31
4.5	GOVERNANCE	32
4.6	SERVICE MANAGEMENT ARCHITECTURE	32
4.7	SERVICE MONITORING	32
4.8	MISCELLANEOUS	32
5	TRAININGS AND MASTERCLASSES	33
5.1	SERVICE MANAGEMENT FOUNDATION	33
5.2	SERVICE MANAGEMENT MASTERCLASSES	33
5.3	AGILE TRAININGEN	33
5.4	DEVOPS TRAININGEN	33
5.5	CONTINUOUS EVERYTHING TRAININGEN	33
6	APPENDICES	34
6.1	APPENDIX A. EPILOGUE	34
6.2	APPENDIX B. ABOUT THIS AUTHOR	34
6.3	APPENDIX C. ORDERING AN ENGLISH BOOKS	35
6.4	APPENDIX D. ORDERING A DUTCH BOOKS	36

Preface

Knowledge sharing is my passion. In the last decade I have published a number of books and articles in which I shared my experiences with you. Feel free to use these best practices at your own work.

The publications are no replacement for the commonly used frameworks like ITIL, BiSL and ASL. They are add-ons to subjects that are not addressed in these frameworks or not explained well enough to be of help at your work.

In this publication, the bold hyperlinks refer to the training- and masterclasses that I teach via training institutes like ITMG, and in which the related book is offered to you. If you would like to order an book please do so via the website www.leonon.nl. When clicking on a book icon in the book chapters or appendix B and C you will be directed to the relevant page.

I hope you enjoy reading my book and articles and wish you good luck, especially if you are applying the best practices within your organisation. If you have questions or comments, please do not hesitate to reach out to me.

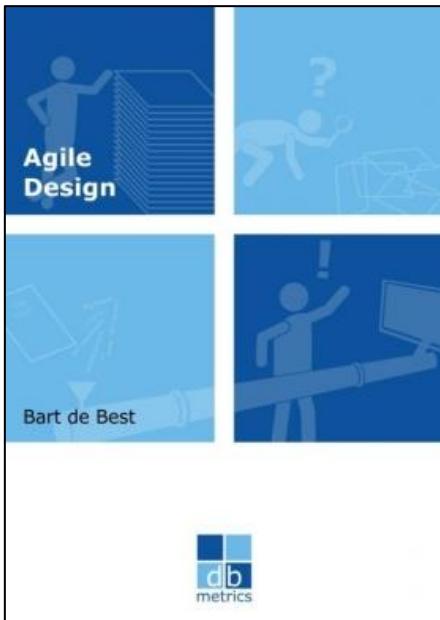
A lot of time has been spent in making this book as complete and consistent as possible. Should you find any shortcomings, I would ask you to please let me know ensuring that these items shall be processed with the next edition of this book.

Bart de Best, Zoetermeer.

bartb@dbmetrics.nl

1 English books

1.1 Agile Design

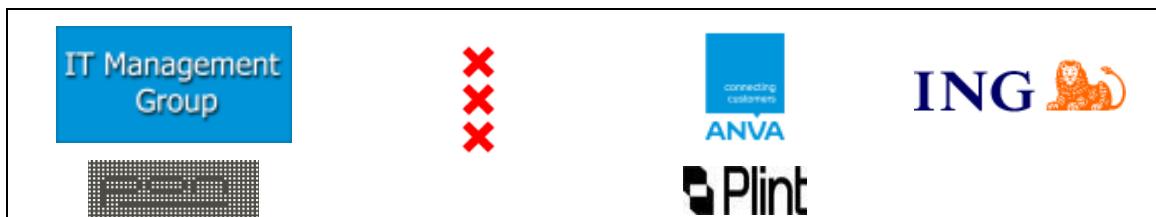


Title	:	Agile Design
Sub title	:	Een set van best practices voor een evolutionair design van informatiesystemen
Language	:	Dutch
Pages	:	122
ISBN	:	978 94 92618 375
Edition	:	First
Released	:	Februari 2020
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Releated	:	Masterclass Agile Design
ITMG	:	Masterclass Agile Service Management met Scrum
Training	:	Agile Scrum Foundation

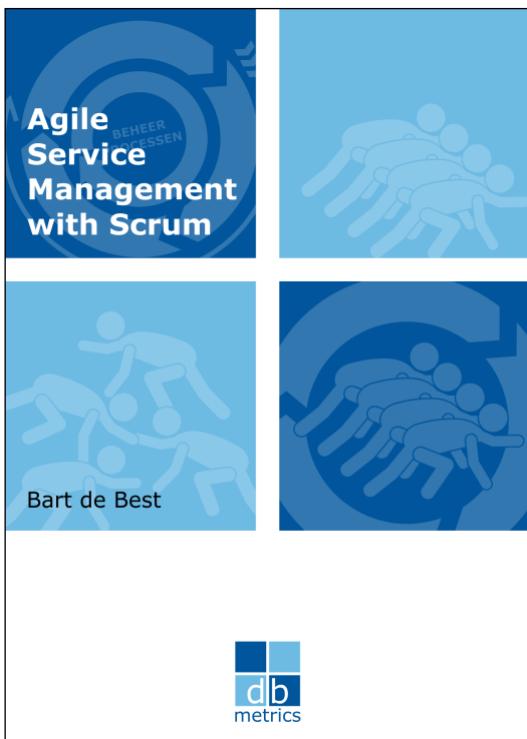
See www.ITMG.nl for more information about these trainings

With the Agile approach to design, you have a powerful tool in your hands to get grip on an Agile development project. In recent years the need for a design for an information system has been questioned by many organizations. The classic justification for bundling information about an information system and thinking upfront about the contours of the information system to be realized are seen as obsolete by the Agile way of working and the idea of 'the three amigo development strategy'. Capturing the design of the information system (emerging design) during an Agile project is also omitted by many organizations. However, a design is also essential for safeguarding the transfer of knowledge, support for service management and compliance with laws and regulations. Elements that guarantee the continuity of an organization.

This book describes how an Agile design can be implemented so that both the elements for business continuity and flexibility are guaranteed. The design is divided into the following views: business, solution, design, requirements, test and code view. The Agile design encompasses the entire lifecycle of the information system. The first three views are completed based on modern design techniques such as value stream mapping and use cases. However, the emphasis of the effective use of an Agile design lies in the realization of the information system, namely by integrating the Agile design, the test driven development and continuous documentation. With the Agile approach to design, you have a powerful tool in your hands to get grip on an Agile development project. This book is just one of the best practices publication in a series by this author:



1.2 Agile Service Management with Scrum



Title	: Agile Service Management with Scrum
Sub title	: On the way to a healthy balance between the dynamics of developing and the stability of managing the information provision
Language	: Engels
Pages	: 124
ISBN	: 978 94 92618 085
Edition	: First
Released	: October 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Releated ITMG	: <u>Masterclass Agile Service Management with Scrum</u>
Training	: <u>Agile Scrum Foundation</u>

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

The application of Agile software development is increasing very rapidly. Words like Scrum and Kanban have already been incorporated into many organisations. Agile software development requires a different approach to software management. Many organisations want to get their heads around this new challenge.

An particularly important aspect is the interaction between the Scrum development process and the support of the software that has been delivered via the Scrum method. This book discusses this interaction in depth. Some examples of topics that are called out are service portfolios, SLAs and the handling of incidents and change requests.

This book first defines the risk areas when introducing Scrum and Kanban; secondly the various Agile terms and concepts are discussed. The implementation of Agile service management is described both at the organisational as the process level. For each of the support processes, the relevant risks are identified and defined how to describe them within the Scrum context.

This book is just one of the best practices publication in a series by this author:



1.3 Agile Service Management with Scrum Researched

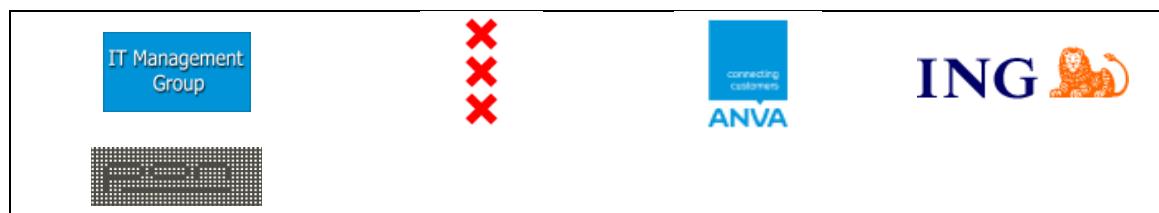


Title	: Agile Service Management with Scrum Researched
Sub title	:
Language	: Engels
Pages	: 124
ISBN	: 978 94 92618 177
Edition	: First
Released	: August 2018
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Releated	: Masterclass Agile Service Management with Scrum
ITMG	
Training	: Agile Scrum Foundation

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

This book is the report about the research of the collaboration of Agile software development and service management processes in practice. Many companies are starting to apply Agile software development using Scrum or Kanban or have already implemented the new development process. Sooner or later the question arises how this development process relates to the service management processes. The book "Agile Service Management with Scrum" has already addressed this interface and a number of risks per service management process have been identified. Countermeasures that can be taken are also defined. In a research at ten organisations these risks were presented, and they were asked how they deal with these risks. The research included the investigation into which Agile aspects are applied and in particular those of Scrum or Kanban. Finally, each organization has carried out a maturity assessment for both the Agile development process and the change management process. This book is the report about the research of the collaboration of Agile software development and service management processes in practice. The target group of this book includes all parties involved in the application of Agile software development and who would like to know how colleagues have shaped this crucial interface for successful service provision. In this book a short description is given of each organization about how the Agile development process has been designed.

This book is just one of the best practices publication in a series by this author:



1.4 Cloud SLA



Title	:	Cloud SLA
Sub title	:	The best practices of cloud service level agreements
Language	:	English
Pages	:	170
ISBN	:	978 94 92618 009
Edition	:	First
Released	:	August 2017
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related	:	Masterclass Service Level Agreements
ITMG Training	:	Masterclass Service Monitoring Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

More and more organisations choose to replace traditional ICT services by cloud services.

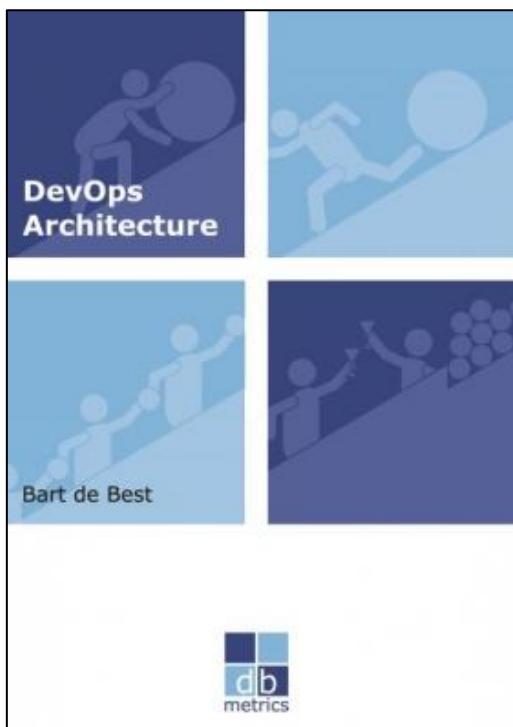
Setting up effective SLAs for traditional ICT services is a real challenge for many organisations. With the arrival of cloud services, this seems to be much simpler at first, but soon the hard questions come up like data ownership, information links and security. This book describes what cloud services are. The risks involved in entering into contracts and SLAs are discussed. Based on a long list of risks and countermeasures, this book also provides recommendations for the design and content of the various service level management documents for cloud services.

This book first defines cloud and then describes various aspects like cloud patterns and the role of a cloud broker. The core of the book is the discussion of contract aspects, service documents, service design, risks, SLAs and cloud governance. In order to allow readers to get started with Cloud SLAs, the book also includes checklists of the following documents: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Document Financial Agreements (DFA), Document Agreement and Procedures (DAP), External Spec Sheets (ESS) and Internal Spec Sheets (ISS).

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.5 DevOps Architecture



Title	:	DevOps Architecture
Sub title	:	The exploration of roads to give direction to a DevOps service organisation
Language	:	English
Pages	:	160
ISBN	:	978 90 71501 579
Edition	:	First
Released	:	December 2019
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Architecture
ITMG	:	DevOps Assessment
Trainings	:	DevOps Foundation DevOps in de Praktijk DevOps Operations DevOps Development DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

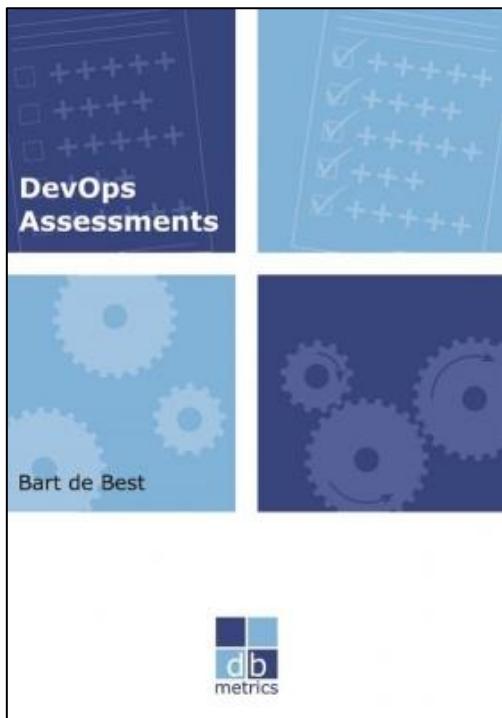
The world of system development is changing at a rapid pace. Development (Dev) and Operations (Ops) are being integrated more and more so that solutions can be offered to customers faster and with better quality. The question is how within this new view of DevOps there is room for Agile architecture. This book provides an answer to this question by giving many examples of architectural principles and models that give direction to the design and operation of a DevOps organization. Throughout the book an explanation is given as much as possible per paragraph based on an imaginary Assuritas company.

This book consists of various parts, which makes the book modular. So, it does not have to be read from A to Z. After the brief outline of the case company an explanation of how to construct the DevOps organization from an architectural perspective is given. The DevOps service management is then discussed. Both aspects are made clear on the basis of the case company. After explaining how the Dev and Ops roles can be integrated, two useful assessment tools to determine the maturity of DevOps are described. The book concludes with a case in which the choice for an Agile documentation is made based on architectural principles and models. This work on DevOps architecture is an indispensable tool for the design and implementation of a DevOps service organization.

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.6 DevOps Assessment



Title	:	DevOps Assessments
Sub title	:	A handy tool for DevOps teams to improve their skills
Language	:	English
Pages	:	120
ISBN	:	978 94 92618 047
Edition	:	First
Released	:	October 2019
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related	:	<u>DevOps Assessment</u>
ITMG Trainings	:	<u>DevOps Foundation</u> <u>DevOps in de Praktijk</u> <u>DevOps Operations</u> <u>DevOps Development</u> <u>DevOps Architecture</u> <u>DevOps Master</u>

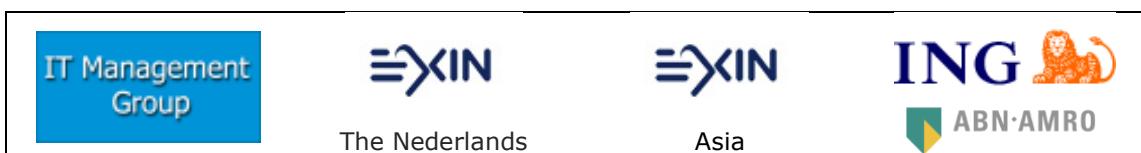
See www.ITMG.nl for more information about these trainings

DevOps teams organize themselves and improve the Development (Dev) and Operations (Ops) aspects that are still underexposed. On the other hand, DevOps teams share knowledge and skills with other DevOps teams so that they reinforce eachother.

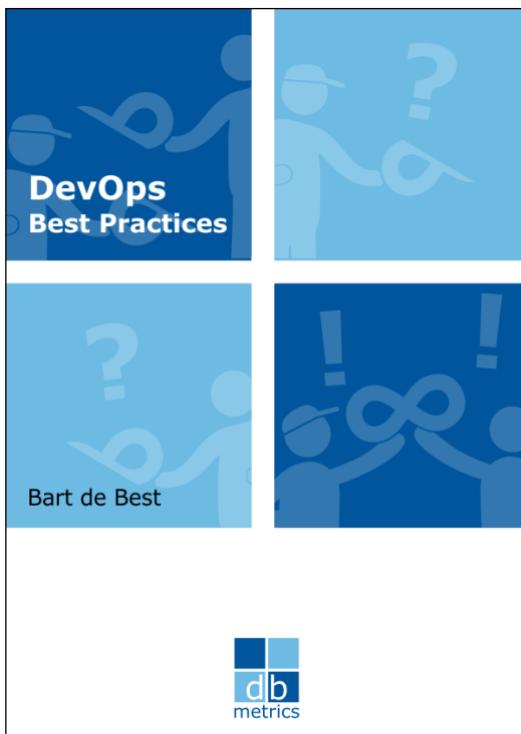
This book provides a tool to make the DevOps teams aware of where they stand in terms of maturity and the next steps they can take to develop. To this end, this book offers two assessments. The first assessment is the DevOps cube assessment based on "The Three Ways" by Fene Kim. The second assessment is based on Continuous Everything whereby all aspects of DevOps are measured using the CMMI model.

The DevOps Cube assessment is based on the idea that DevOps can be viewed from six different perspectives. Each gives a specific picture of the design of the DevOps philosophy. The fronts of the cube are based on "The Three Ways": "Flow", "Feedback" and "Continuous Learning", the back of the cube include: "Governance", "Pipeline" and "QA". The Continuous Everything assessment comprises six lists of questions that make the DevOps maturity measurable on five levels. The following dimensions are included: "Continuous Integration", "Continuous Delivery", "Continuous Testing", "Continuous Monitoring", "Continuous Documentation", and "Continuous Learning". This assessment book is an excellent mirror for every DevOps team that wants to quickly obtain a complete picture of the DevOps best practice to be addressed.

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.7 DevOps Best Practices



Title	:	DevOps Best Practices
Sub title	:	Best Practices for DevOps
Language	:	English
Pages	:	182
ISBN	:	978 94 92618 078
Edition	:	Second
Released	:	Augustus 2017
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Foundation
ITMG	:	DevOps in de Praktijk
Trainings	:	DevOps Operations DevOps Development DevOps Architecture DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

In recent years, many organisations have experienced the benefits of using Agile approaches such as Scrum and Kanban. The software is delivered faster whilst quality increases and costs decrease. The fact that many organisations that applied the Agile approach did not take into account the traditional service management techniques, in terms of information management, application management and infrastructure management, is a major disadvantage. The solution to this problem has been found in the Dev (Development) Ops (Operations) approach.

Both worlds are merged into one team, thus sharing the knowledge and skills. This book is about sharing knowledge on how DevOps teams work together. For each aspect of the DevOps process best practices are given in 30 separate articles. For each aspect of the DevOps process best practices are given in 30 separate articles. The covered aspects are: Plan, Code, Build, Test, Release, Deploy, Operate and Monitor. Each article starts with the definition of the specifically used terms and one or more concepts. The body of each article is kept simple, short and easy to read.

Organisations that contributed to the content of this book are:

IT Management Group

EXIN

The Nederlands

EXIN

Asia

ING



1.8 DevOps Development



Title	:	DevOps Design
Sub title	:	
Language	:	English
Pages	:	182
ISBN	:	978 94 92618 184
Edition	:	First
Released	:	January 2021
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Foundation
ITMG Trainings	:	DevOps Development DevOps Operations DevOps Development DevOps Architecture DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

DevOps Development Best Practices consists four core chapters namely:

1. Continuous Planning
2. Continuous Documentation
3. Continuous Testing
4. Continuous Integration

The world of software development is changing rapidly, Development (Dev) and Operations (Ops) are increasingly integrated so that solutions can be offered faster to consumers and with higher quality. Many programmers wonder what new insights there are in the field of software development to realize a higher time to market and higher quality. This book provides an answer to this question.

This book consists four core chapters namely:

1. Continuous Planning
2. Continuous Documentation
3. Continuous Testing
4. Continuous Integration

Each of these core chapters describe a number of best practices based on a definition, this risks that have to be managed, the anti-pattern and the pattern. In this way you are quickly up-to-date in the field of DevOps development.

Organisations that contributed to the content of this book are:



1.9 SLA Templates



Title	:	SLA Templates
Sub title	:	A complete set of SLA templates
Language	:	English
Pages	:	116
ISBN	:	978 94 92618 030
Edition	:	First
Released	:	September 2017
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related ITMG Training	:	<u>Masterclass Service Level Agreements</u>

See www.ITMG.nl for more information about this training.

The most important thing in providing a service is that the customer is satisfied with the delivered performance. With this satisfaction, the supplier gets re-purchasing's, promotions in the market and the continuity of the company ensured. Perhaps the most important aspect of this customer satisfaction for a supplier is that the employees in question get a drive to further develop their own knowledge and skills to satisfy even more customers. This book describes the templates for Service Level Agreements in order to agree with the customer on the required service levels.

This book gives both a template and an explanation for this template for all common service level management documents.

The following templates are included in this book:

- Service Level Agreement (SLA)
- Underpinning Contract (UC)
- Operational Level Agreement (OLA)
- Document Agreement and Procedures (DAP)
- Document Financial Agreements (DFA)
- Service Catalogue
- External Spec Sheet (ESS)
- Internal Spec Sheet (ISS)
- Service Quality Plan (SQP)
- Service Improvement Program (SIP)

Organisations that contributed to the content of this book are:



2 English articles

2.1 DevOps Best Practices

Year	Article	Magazine	Nr
2017	DevOps defined	www.ITPedia.nl	1
2017	DevOps process	www.ITPedia.nl	2
2017	DevOps Architecture - Organisation patterns	www.ITPedia.nl	3
2017	DevOps Architecture - Process blue print	www.ITPedia.nl	4
2017	DevOps Architecture - Tooling portfolio	www.ITPedia.nl	5
2017	DevOps Architecture - Monitoring	www.ITPedia.nl	6
2017	DevOps Plan - The deliverables	www.ITPedia.nl	7
2017	DevOps Plan - Waterfall is not yet over	www.ITPedia.nl	8
2017	DevOps Plan - Requirements from Funnel to Scrum board	www.ITPedia.nl	9
2017	DevOps Plan - SLA's and non functional requirements	www.ITPedia.nl	10
2017	DevOps Code - Functional & Technical design	www.ITPedia.nl	11
2017	DevOps Code - Splitting features	www.ITPedia.nl	12
2017	DevOps Code - Defining features and stories	www.ITPedia.nl	13
2017	DevOps Code - An Agile Change Management process	www.ITPedia.nl	14
2017	DevOps Code - Static or Dynamic requirements	www.ITPedia.nl	15
2017	DevOps Code - Software configuration items	www.ITPedia.nl	16
2017	DevOps Code - versioning	www.ITPedia.nl	17
2017	DevOps Code - Standard, Rules and Guidelines	www.ITPedia.nl	18
2017	DevOps Code - Branching	www.ITPedia.nl	19
2017	DevOps Code - Exception Management	www.ITPedia.nl	20
2017	DevOps Build - Continuous Integration	www.ITPedia.nl	21
2017	DevOps Build - Tooling	www.ITPedia.nl	22
2017	DevOps Test - Test types in the deployment pipeline	www.ITPedia.nl	23
2017	DevOps Test - Test patterns	www.ITPedia.nl	24
2017	DevOps Release - Deployment Pipeline	www.ITPedia.nl	25
2017	DevOps Release - Forward Releasing	www.ITPedia.nl	26
2017	DevOps Release - Service model	www.ITPedia.nl	27
2017	DevOps Operate - Task demarcation	www.ITPedia.nl	28
2017	DevOps Monitor - Continuous Monitoring	www.ITPedia.nl	29
2017	DevOps - The Business Case	www.ITPedia.nl	30
2017	DevOps – The Phoenix Project simulation	www.ITPedia.nl	31



ITpedia contains hundreds of articles and over 500 check lists on organising IT management and IT projects. This makes it the source of knowledge for IT professionals and users participating in a project. ITpedia is a digital consultant on IT issues and used as a wiki by students looking for specific knowledge. Knowledge bundling and sharing knowledge is what ITpedia drives.

2.2 SLA Templates

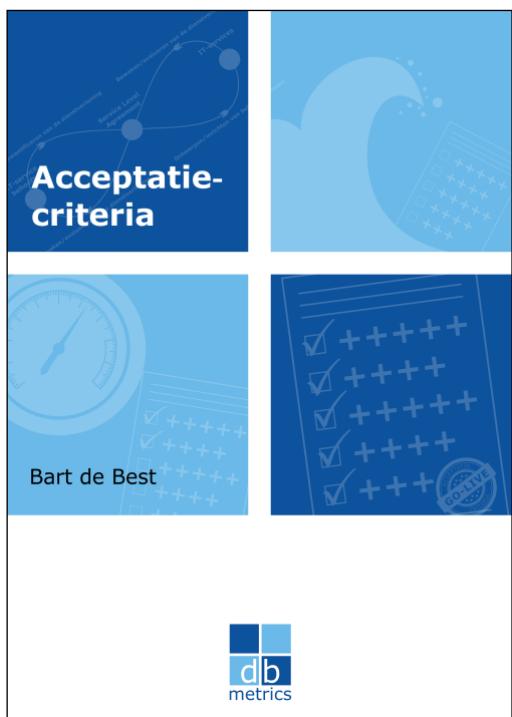
Year	Article	Magazine	Nr
2017	Service Level Management – Het Service Quality Plan	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – Het Service Improvement Plan	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – Het UC	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De OLA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De servicecatalogus	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De DFA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De DAP	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De Internal SpecSheet	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De External SpecSheet	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De SLA	www.itpedia.nl	-
2017	Service Level Management – De documenten	www.itpedia.nl	-



[ITpedia](#) contains hundreds of articles and over 500 check lists on organising IT management and IT projects. This makes it the source of knowledge for IT professionals and users participating in a project. ITpedia is a digital consultant on IT issues and used as a wiki by students looking for specific knowledge. Knowledge bundling and sharing knowledge is what ITpedia drives.

3 Dutch books

3.1 Acceptatiecriteria



Title	:	Acceptatiecriteria
Sub title	:	Naar een effectieve en efficiënte acceptatie van producten en services in de informatie-technologie.
Language	:	Dutch
Pages	:	176
ISBN	:	978 90 71501 784
Edition	:	Tweede
Released	:	Oktober 2014
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related	:	Masterclass Agile Risico Management
ITMG	:	Masterclass Beheerarchitectuur
Training	:	Masterclass Beheerarchitectuur

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel gebruiker als beheerder om te bepalen of nieuwe of gewijzigde informatie-systeem voldoen aan de afgesproken requirements ten aanzien van functionaliteit, kwaliteit en beheerbaarheid. Er komt heel wat bij kijken om acceptatiecriteria te verankeren in beheerprocessen en systeemontwikkelingsprojecten. Het opstellen en het hanteren van acceptatiecriteria voor IT-producten en ICT-services geschiedt bij veel organisaties met wisselend succes. Vaak worden acceptatiecriteria wel opgesteld, maar niet effectief gebruikt en verworden ze tot een noodzakelijk kwaad zonder kwaliteitsborgende werking. Dit boek geeft een analyse van de oorzaken van dit falen van de kwaliteitsbewaking. Als remedie worden drie stappenplannen geboden voor het afleiden, toepassen en invoeren van acceptatiecriteria. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de acceptatie van ICT-producten en ICT-services: de klanten, de leveranciers en de beheerders. Ook is er nog een doelgroep die niet accepteert, maar vaststelt of correct is geaccepteerd; hiertoe behoren kwaliteitsmanagers en auditors die het boek als normenkader kunnen gebruiken. In dit boek is een aantal casussen opgenomen die diverse manieren laten zien voor het effectief en efficiënt omgaan met acceptatiecriteria.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.2 Agile Design



Title	: Agile Design
Sub title	:
Language	: Dutch
Pages	: 122
ISBN	: 978 94 92618 375
Edition	: Eerste
Released	: Maart 2020
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Training	: Masterclass Agile Design
ITMG	

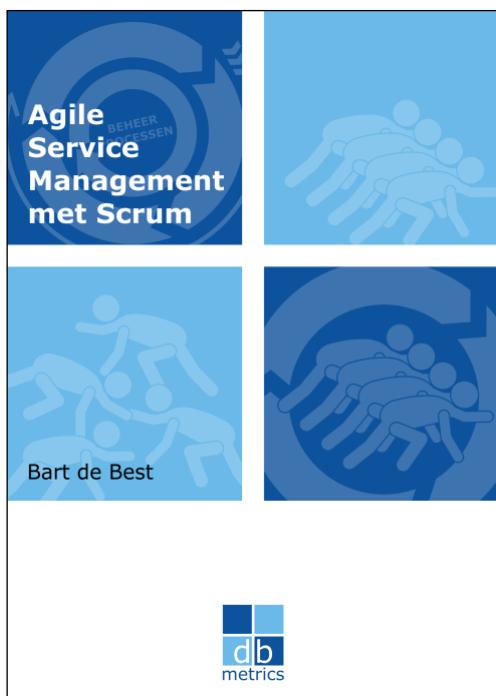
See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Invulling aan Agile design, rekening houdend met type informatiesysteem (System of Record/System of Engagement). Design views: business, solution, requirements, test , code. Het bestaansrecht van een design (ontwerp) voor een informatiesysteem is de laatste jaren bij veel organisaties in twijfel getrokken. De klassieke rechtvaardiging van het bundelen van informatie over een informatiesysteem en het vooraf nadenken over de contouren van het te realiseren informatiesysteem worden gezien als achterhaald door de Agile manier van werken en het idee van 'the three amigo development strategy'. Ook het tijdens een Agile project vastleggen van het design van het informatiesysteem (emerging design) wordt door menig organisatie nagelaten. Hierbij wordt echter voorbijgegaan aan de klassieke rechtvaardiging van een design en dat is dat een design ook bedoeld is voor kennisoverdracht, ondersteuning van beheer en het nakomen van wet- en regelgeving. Dit boek beschrijft hoe invulling gegeven kan worden aan een Agile design, rekening houdend met het type van informatiesysteem (System of Record/System of Engagement). Hierbij wordt het design opgedeeld in de volgende views: business, solution, design, requirements, test en code view. Het Agile design omvat de gehele lifecycle van het informatiesysteem. De eerste drie views worden invulling gegeven op basis van moderne ontwerptechnieken zoals de value stream mapping en use cases. De nadruk van het invulling geven aan een Agile design ligt echter in de realisatie van het informatiesysteem en wel door het Agile design te integreren in de test driven development aanpak en het continuous documentation gedachtegoed. Met deze Agile benadering van een design heeft u een krachtig gereedschap in handen om grip te krijgen op een Agile ontwikkelproject.

Organisation that contributed to the content of this book are:



3.3 Agile Service Management met Scrum



Title	: Agile Service Management met Scrum
Sub title	: Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.
Language	: Dutch
Pages	: 114
ISBN	: 978 90 71501 807
Edition	: Vierde
Released	: Juli 2016
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Related	: <u>Masterclass Agile Service Management met Scrum</u>
ITMG	
Training	: <u>Agile Scrum Foundation</u>

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Het toepassen van Agile software development neemt een grote vlucht. De termen Scrum en Kanban zijn al ingeburgerd bij menig organisatie. Agile software development stelt andere eisen aan de invulling van beheren van programmatuur. Veel organisaties zijn dan ook bezig om zich over deze nieuwe uitdaging te buigen.

Vooral de interactie tussen het Scrum-ontwikkelproces en het beheren van de programmatuur die het Scrum-ontwikkelproces heeft opgeleverd is hierbij een belangrijk aspectgebied. Dit boek bespreekt juist deze interactie. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij ter sprake komen zijn het service portfolio, SLA's en de afhandeling van incidenten en wijzigingsverzoeken.

Dit boek definieert eerst de risicogebieden bij het invoeren van Scrum en Kanban. Daarna worden de diverse Agile begrippen en concepten besproken. De invulling van Agile service management is zowel op organisatienniveau als op procesniveau beschreven. Hierbij zijn per beheerproces de relevante risico's benoemd. Tevens is aangegeven hoe hier binnen de context van Scrum invulling aan gegeven kan worden.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.4 Agile Service Management met Scrum in de Praktijk



Title	: Agile Service Management met Scrum in de Praktijk
Sub title	: Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.
Language	: Dutch
Pages	: 224
ISBN	: 978 90 71501 845
Edition	: Eerste
Released	: December 2015
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Related	: Masterclass Agile Service Management met Scrum
ITMG	
Training	: Agile Scrum Foundation

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Veel bedrijven zijn bezig om Agile software ontwikkeling toe te gaan passen in de vorm van Scrum of Kanban of hebben het nieuwe ontwikkelproces al in gebruik genomen. Vroeg of laat komt dan de vraag hoe dit ontwikkelproces zich verhoudt tot de beheerprocessen. In het boek 'Agile Service Management met Scrum' is al naar deze interface gekeken en zijn een aantal risico's per beheerproces onderkend. Tevens zijn tegen-maatregelen gedefinieerd die genomen kunnen worden.

In een onderzoek bij tien organisaties zijn deze risico's voor-gelegd en is gevraagd hoe zij met deze risico's zijn omgegaan. Tevens is onderzocht welke Agile aspecten worden toegepast en in het bijzonder die van Scrum of Kanban. Tot slot is door elke organisatie een volwassenheidsassessment uitgevoerd voor zowel het Agile ontwikkelproces als het change management proces.

Dit boek is het rapport over het onderzoek naar de samenwerking van Agile software ontwikkeling en beheerprocessen in de praktijk. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de toepassing van Agile software ontwikkeling en die graag eens willen weten hoe collega's deze cruciale interface voor een succesvolle serviceverlening hebben vormgegeven. In dit boek is tevens van elke organisatie een korte beschrijving gegeven over de wijze waarop het Agile ontwikkelproces is vormgegeven.

Organisations that contributed to the content of this book are:

In totaal hebben tien organisatie meegedaan aan het onderzoek. Deze organisaties wilden echter alleen aan het onderzoek meedoen indien de namen niet openbaar zouden worden gemaakt. Vandaar dat deze logo's dan ook niet getoond worden.

3.5 Beheren onder Architectuur



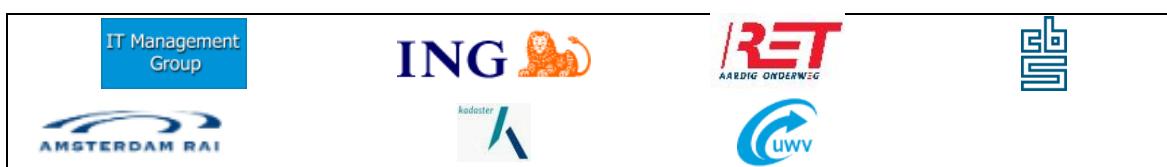
Title	: Beheren onder Architectuur
Sub title	: Het richting geven aan de inrichting van beheerorganisaties.
Language	: Dutch
Pages	: 381
ISBN	: 978 90 71501 913
Edition	: Tweede
Released	: Augustus 2017
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Related	: <u>Masterclass beherenarchitectuur</u>
ITMG	: <u>DevOps Architecture</u>
Trainings	: <u>Masterclass Agile Proces Management</u> <u>Masterclass Service Management</u>

See www.ITMG.nl for more information about these trainings.

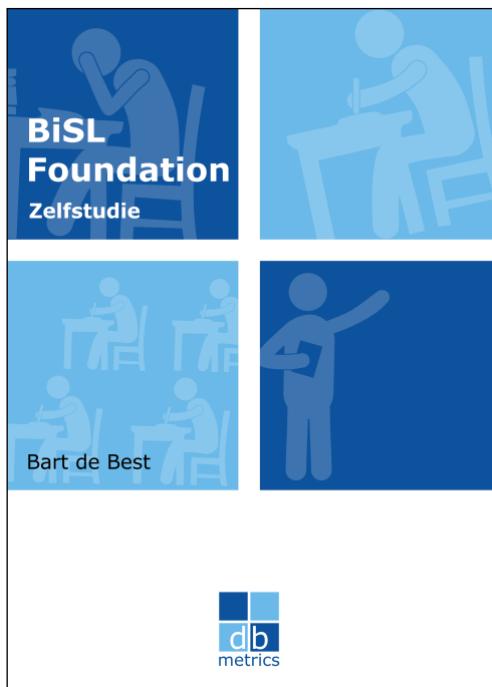
Veel organisaties zijn al jaren bezig met het vormgeven van de beheerorganisatie door vanaf de werkvlloer te kijken wat er fout gaat en op basis daarvan verbetervoorstellen te formuleren. Hierbij wordt meestal gebruik gemaakt van beheer-modellen, zoals ITIL, ASL en BiSL, omdat deze veel best practices bevatten. Deze bottom-up benadering werkt een lange tijd goed. De afstemming van de beheerorganisatieinrichting op de behoefte van de business is daarmee echter nog geen feit. Het wezenlijke verschil met een top-down benadering is dat er eerst een kader gesteld wordt dat richting geeft aan de inrichting van de beheerorganisatie. Dit kader bestaat uit beleidsuitgangspunten, architectuurprincipes en architectuurmodellen. Deze richtinggevendheid is ook van toepassing op de projectorganisatie waarin de projecten worden vorm-gegeven die beheerd moeten gaan worden.

Dit boek ondersteunt dit gedachtegoed door stap voor stap aan deze richtinggevendheid invulling te geven. Het eerste deel van dit boek positioneert het gedachtegoed van beheren onder architectuur binnen de wereld van de informatievoorzieningsarchitectuur. Het tweede deel beschrijft een stappenplan om invulling te geven aan dit gedachtegoed aan de hand van vele best practices en checklists. Het derde deel beschrijft hoe beheren onder architectuur in de organisatie kan worden ingebied. Tot slot geeft het vierde deel een negental casussen van organisaties die het aangereikte stappenplan al hebben toegepast. Zoals de casus van het agentschap BPR (Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten), waarin beschreven is hoe zij een blauwdruk gebruiken voor de inrichting van de beheerorganisatie. Dit boek is primair gericht op beheerarchitecten, ICT-architecten, business architecten, service managers, ICT-managers, programmamanagers, beleidmakers, en overige functio-narissen die betrokken zijn bij het beheren onder architectuur.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.6 BiSL Foundation voorbeeldexamen



Title	:	BiSL Foundation Zelfstudie
Sub title	:	-
Language	:	Dutch
Pages	:	-
ISBN	:	-
Edition	:	-
Released	:	-
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	-
Ordering	:	Niet meer beschikbaar
Training	:	-
ITMG		

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Daar hoort echter ook het oefenen met voorbeeldvragen bij. Dit voorbeeldexamen is dan ook een goede aanvulling op uw BiSL foundation (zelf) studie.

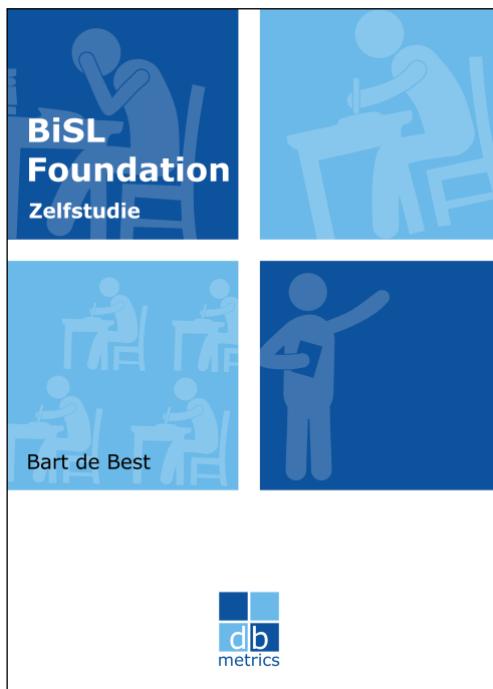
Naast de examenvragen zijn tevens de antwoordindicaties opgenomen met toelichting. Verder is bij elk antwoord waar van toepassing een verwijzing gegeven naar één of meer relevante pagina(s) in het BiSL boek (v2 2012).

Aan dit voorbeeldexamen zijn tevens enkele bonusvragen toegevoegd die verder gaan dan de exameneisen. Deze vragen zijn bedoeld om nog een slagje dieper op de stof in te gaan.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.7 BiSL Foundation zelfstudie



Title	:	BiSL Foundation Zelfstudie
Sub title	:	-
Language	:	Dutch
Pages	:	-
ISBN	:	-
Edition	:	-
Released	:	-
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	-
Ordering	:	Niet meer beschikbaar
Training	:	-
ITMG		

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Veel mensen maken daartoe gebruik van een uittreksel en een voorbeeldexamen. Dit boek biedt zowel een goed uittreksel als voorbeelden van examenvragen en antwoorden. Daarmee is het een must voor degenen die zich gedegen willen voorbereiden op hun BiSL foundation examen.

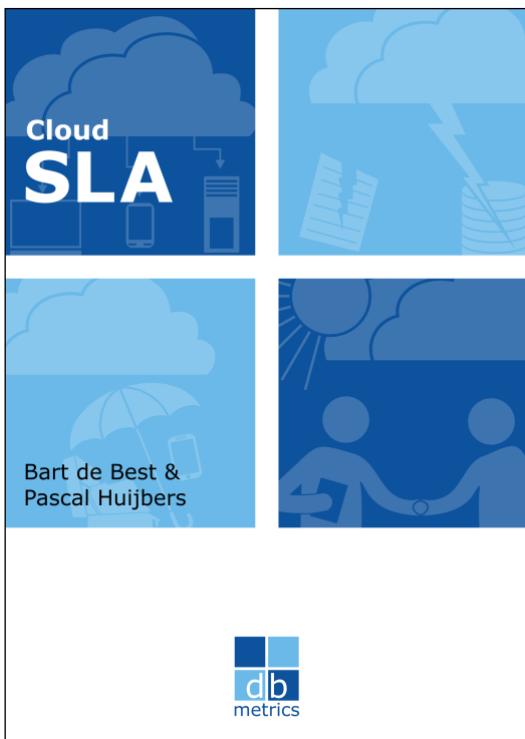
Naast de samenvatting zijn tevens per proces veelgestelde vragen en antwoorden opgenomen en zijn aan het einde van het boek open vragen en antwoorden gegeven.

Organisations that contributed to the content of this book are:

IT Management Group



3.8 Cloud SLA



Title	:	Cloud SLA
Sub title	:	De best practices van Cloud Service Level Agreements
Language	:	Dutch
Pages	:	164
ISBN	:	978 90 71501 739
Edition	:	Tweede
Released	:	Februari 2014
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	Masterclass Service Level Agreements
ITMG	:	Masterclass Service Monitoring
Training	:	Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Steeds meer organisaties kiezen voor het vervangen van de traditionele ICT-services door cloud services. Het opstellen van doelmatige SLA's voor traditionele ICT-services is voor veel organisaties een ware uitdaging. Met de komst van cloud services lijkt dit in eerste instantie veel eenvoudiger, maar al snel komen de moeilijke vragen aan bod zoals data eigenaar-schap, informatiekkoppelingen en beveiliging.

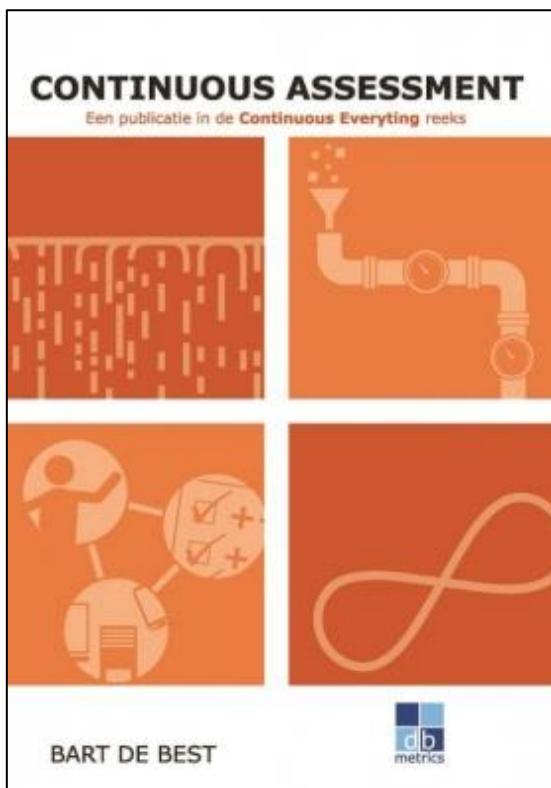
Dit boek beschrijft wat cloud services zijn. Daarbij wordt ingegaan op de risico's die organisaties lopen bij het aangaan van contracten en SLA's. Op basis van een lange lijst van risico's en tegenmaatregelen geeft dit boek tevens aanbevelingen voor de opzet en inhoud van de diverse service level management documenten voor cloud services. Dit boek definieert eerst het begrip 'cloud' en beschrijft daarna diverse aspecten zoals cloud patronen en de rol van een cloud broker. De kern van het boek betreft het bespreken van de contractaspecten, service documenten, service designs, risico's, SLA's en cloud governance.

Om de lezer gelijk aan de slag te kunnen laten gaan met cloud SLA's zijn in het boek tevens checklists opgenomen van de volgende documenten: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Dossier Financiële Afspraken (DFA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP), External SpecSheets (ESS) en Internal Specsheets (ISS).

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.9 Continuous Assessment



Title	:	Continuous Assessment
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	164
ISBN	:	978 94 92618 474
Edition	:	
Released	:	20 Juli 2014
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Assessment
ITMG Training	:	

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Organisations that contributed to the content of this book are:

Dit boek is een uitstekende spiegel voor ieder DevOps team dat snel een compleet beeld wil vormen van op te pakken DevOps best practices.

Continuous Assessment is een aanpak die beoogt om DevOps teams zich op een continue wijze zich te laten ontwikkelen qua kennis en kunde op het gebied van business, development, operations en security. Dit boek geeft een hulpmiddel om de DevOps teams bewust te maken waar zij staan qua ontwikkeling en welke eerstvolgende stappen zij kunnen zetten om zich te ontwikkelen. Dit boek is een publicatie in de Continuous Everything reeks. De content bestaat uit de business case voor Continuous Assessment, de architectuur van de twee assessment modellen en de assessment vragenlijsten.

Het DevOps Cube model is gebaseerd op het idee dat DevOps vanuit zes verschillende perspectieven van een kubus kunnen worden bekeken te weten: 'Flow', 'Feedback' en 'Continuous Learning', 'Governance', 'Pipeline' en 'QA'. Het DevOps CE model is gebaseerd op de Continuous Everything perspectieven te weten: 'Continuous Integration', 'Continuous Delivery', 'Continuous Testing', 'Continuous Monitoring', 'Continuous Documentation' en 'Continuous Learning'. Dit boek is een uitstekende spiegel voor ieder DevOps team dat snel een compleet beeld wil vormen van op te pakken DevOps best practices.

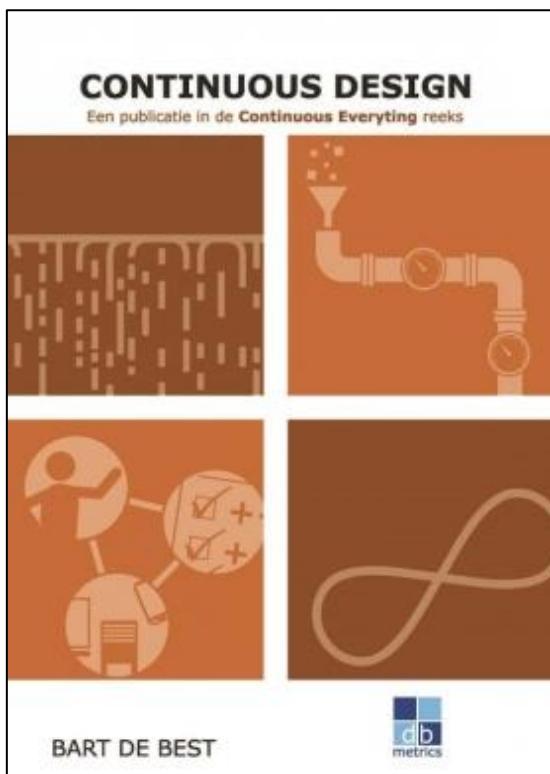


IT Management
Group



ING

3.10 Continuous Design



Title	:	Continuous Design
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	164
ISBN	:	978 94 92618 481
Edition	:	
Released	:	20 Juli 2021
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related	:	Agile Design
ITMG Training	:	

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Het Continuous Design omvat de gehele lifecycle van het informatiesysteem.

Continuous Design is een aanpak die beoogt om DevOps teams vooraf kort na te laten denken over de contouren van het te realiseren informatiesysteem en tijdens het Agile project het design te laten groeien (emerging design). Hierdoor worden interface risico's voorkomen en wordt essentiële kennisoverdracht geborgd ter ondersteuning van beheer en het nakomen van wet- en regelgeving. Elementen die de continuïteit van een organisatie waarborgen.

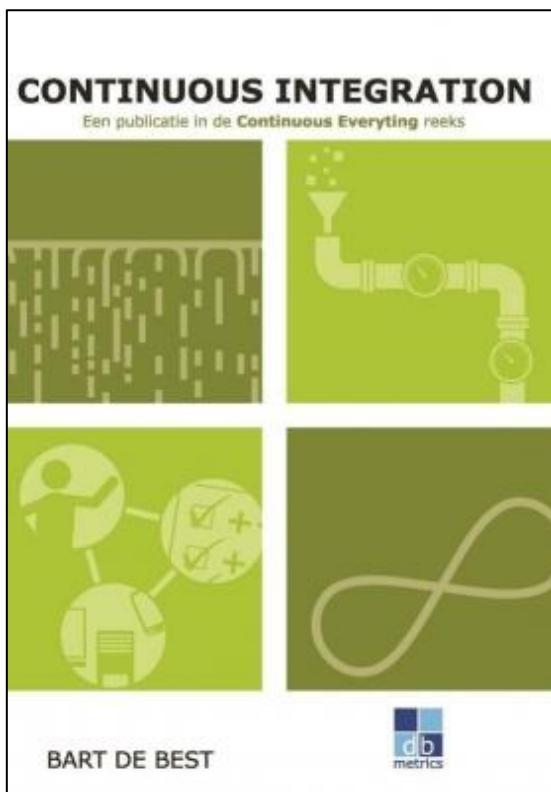
Dit boek is een publicatie in de Continuous Everything reeks. De content bestaat uit het Continuous Design Pyramid model waarin de volgende design view zijn gedefinieerd: business, solution, design, requirements, test en code view.

Het Continuous Design omvat de gehele lifecycle van het informatiesysteem. De eerste drie views worden ingevuld op basis van moderne ontwerptechnieken zoals de value stream mapping en use cases. De nadruk van het effectief toepassen van een Continuous Design ligt echter in de realisatie van het informatiesysteem en wel door het design te integreren in de Behaviour Driven Development en Test Driven Development alsmede en Continuous Documentation.

Met deze Agile benadering van een design heeft u een krachtig gereedschap in handen om grip te krijgen op een Agile ontwikkelproject.



3.11 Continuous Integration



Title	:	Continuous Integration
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	164
ISBN	:	978 94 92618 467
Edition	:	
Released	:	20 Juli 2021
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related ITMG Training	:	Continuous Integration

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

De content bestaat uit het behandelen van Continuous Integration aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices. Continuous Integration is een holistische Lean software ontwikkelaanpak die beoogt om op een incrementale en iteratieve wijze continue software te produceren en in productie te nemen waarbij waste reductie hoog in het vaandel staat. Het woord 'holistisch' verwijst naar de PPT-begrippen: People (multiple expert), Process (kennis van bedrijfs- en beheerprocessen) en Technology (applicatie en infrastructuur programmeren).

Door de incrementale en iteratieve werkwijze wordt fast feedback mogelijk doordat functionaliteiten eerder in productie kunnen worden genomen. Hierdoor wordt waste gereduceerd omdat gebreken eerder worden gevonden en sneller kunnen worden hersteld.

Dit boek is een publicatie in de Continuous Everything reeks. De content bestaat uit het behandelen van Continuous Integration aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices. Begrippen die hierbij worden besproken zijn het veranderparadigma, het toepassen van Continuous Integration, gebruik repositories, code kwaliteit, green code, green build, refactoring, security based development en build-in failure mode. Op deze wijze bent u snel weer up-to-date op het gebied van de DevOps ontwikkelingen met betrekking tot Continuous Integration.

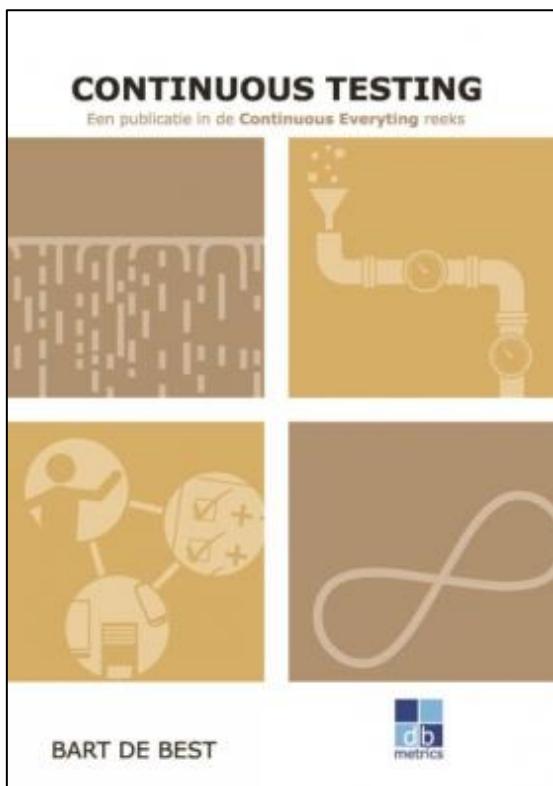


IT Management
Group



ING

3.12 Continuous Testing



Title	:	Continuous Integration
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	164
ISBN	:	978 94 92618 450
Edition	:	
Released	:	25 Juni 2021
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Related	:	Continuous Testing
ITMG Training	:	

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Continuous Testing is een aanpak die beoogt om snel feedback te geven in het software ontwikkelproces door de 'wat'- en 'hoe'-vragen te definiëren als testcases voordat gestart wordt met de oplossing.

Continuous Testing is een aanpak die beoogt om snel feedback te geven in het software ontwikkelproces door de 'wat'- en 'hoe'-vragen te definiëren als testcases voordat gestart wordt met de bouw van de oplossing. Hierdoor worden de concepten requirements, testcases en acceptatiecriteria geïntegreerd in één aanpak.

Het begrip 'continuous' verwijst naar het toepassen van test management in alle fasen van de deployment pipeline, dus van requirements tot en met het in productie nemen. Tevens omvat het begrip 'continuous' de aspecten People, Process en Technology. Daarmee wordt test management dus holistisch.

Dit boek is een publicatie in de Continous Everything reeks. De content bestaat uit het behandelen van Continous Testing aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices.

Begrippen die hierbij worden besproken zijn: het veranderparadigma, de Ideal Test Pyramid, test meta data, Behavior Driven Development, Test Driven Development, test policies, test technieken, test tools en de rol van unit testcases in Continous Testing. Op deze wijze bent u snel weer up-to-date op het gebied van de DevOps ontwikkelingen en het gebied van Continous Testing.



3.13 DevOps Architectuur



Title	:	DevOps Architectuur
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	160
ISBN	:	978 94 92618 061
Edition	:	First
Released	:	October 2019
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Architecture
ITMG	:	DevOps Foundation
Trainings	:	DevOps in de Praktijk DevOps Operations DevOps Development DevOps Assessment DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Systeemontwikkeling is in een snel tempo aan het veranderen. De vraag is hoe binnen deze nieuwe zienswijze van DevOps plaats is voor Agile architectuur. Dit boek geeft een antwoord op deze vraag. De wereld van systeemontwikkeling is in een snel tempo aan het veranderen. Daarbij worden Development (Dev)en Operations (Ops)steeds meer geïntegreerd zodat oplossingen sneller en kwalitatief beter aan de klant kunnen worden aangeboden. De vraag is hoe binnen deze nieuwe zienswijze van DevOps plaats is voor Agile architectuur.

Dit boek geeft een antwoord op deze vraag door het geven van vele voorbeelden van architectuurprincipes en -modellen die richting geven aan de inrichting en verrichting van een DevOps organisatie. In het hele boek wordt zo veel als mogelijk per paragraaf een toelichting gegeven op basis van een denkbeeldig bedrijf Assuritas.

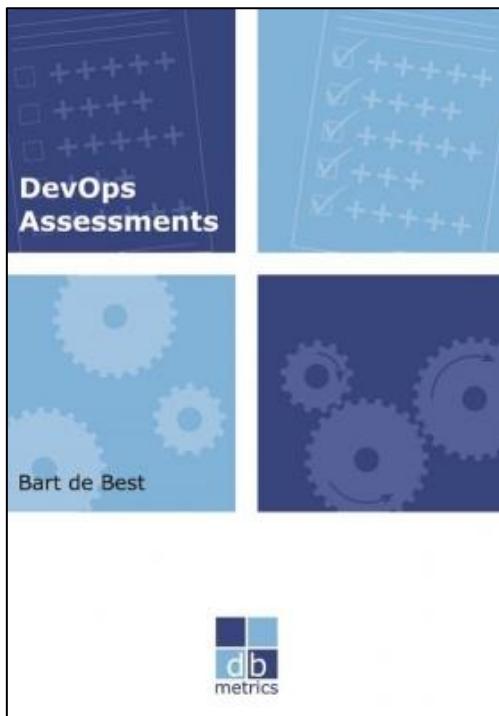
Dit boek bestaat uit verschillende onderdelen hetgeen het boek modulair maakt. Het hoeft dus niet van A tot Z gelezen te worden. Na een korte schets van het casusbedrijf volgt de bespreking van de DevOps organisatie vanuit een architectuur-perspectief. Daarna wordt de DevOps beheer-voorziening besproken. Beide verhandelingen worden aan de hand van het casusbedrijf inzichtelijk gemaakt. Na de behandeling van de integratie van Dev- en Ops-rollen volgen twee handige analysetools om de volwassenheid van DevOps te bepalen. Het boek sluit af met een casus waarin op basis van architectuurprincipes en -modellen de keuze voor een Agile documentatiwijze wordt gemaakt.

Dit werk over DevOps architectuur is een onmisbaar hulpmiddel bij de vormgeving en uitvoering van een DevOps serviceorganisatie.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.14 DevOps Assessment



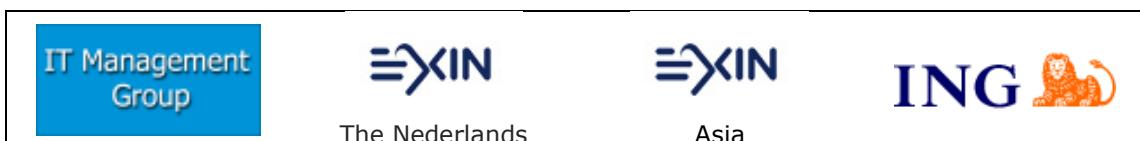
Title	: DevOps Assessments
Sub title	: Een handig hulpmiddel voor DevOps teams om zich te bekwamen
Language	: Dutch
Pages	: 94
ISBN	: 978 90 71501 814
Edition	: First
Released	: 1 September 2019
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Related	: DevOps Assessment
ITMG	: DevOps Foundation
Trainings	: DevOps in de Praktijk DevOps Operations DevOps Development DevOps Architecture DevOps Master

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Deze assessment uitgave is een uitstekende spiegel voor ieder DevOps teams dat snel een compleet beeld wil vormen van op te pakken DevOps best practices. DevOps teams organiseren zichzelf en ontwikkelen de Development (Dev) en Operations (Ops) aspecten die nog zijn onderbelicht. Aan de andere kant delen DevOps teams kennis en kunde aan andere DevOps teams zodat zij elkaar versterken. Dit boek geeft een hulpmiddel om de DevOps teams bewust te maken waar zij staan qua ontwikkeling en welke eerst volgende stappen zij kunnen zetten om zich te ontwikkelen. Daartoe biedt dit boek twee assessments.

Het eerste assessment is het DevOps Cube assessment dat gebaseerd is op 'The Three Ways' van Gene Kim. Het tweede assessment is gebaseerd op Continuous Everything waarbij alle aspecten van DevOps gemeten worden aan de hand van het CMMI model. Het DevOps Cube model is gebaseerd op het idee dat DevOps vanuit zes verschillende perspectieven kan worden bekeken. Elk geeft een specifiek beeld van de vormgeving van het DevOps gedachtegoed. De voorzijden van de kubus zijn gebaseerd op 'The Three Ways': 'Flow', 'Feedback' en 'Continuous Learning', de achterzijde van de kubus omvatten: 'Governance', 'Pipeline' en 'QA'. Continuous Everything omvat zes vragenlijsten die de DevOps volwassenheid op vijf niveaus meetbaar maken. De volgende dimensies zijn meegenomen: 'Continuous Integration', 'Continuous Delivery', 'Continuous Testing', 'Continuous Monitoring', 'Continuous Documentation' en 'Continuous Learning'. Dit assessment boek is een uitstekende spiegel voor ieder DevOps team dat snel een compleet beeld wil vormen van op te pakken DevOps best practices.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.15 DevOps Development



Title	:	DevOps Development
Sub title	:	
Language	:	Dutch
Pages	:	86
ISBN	:	978 9492618 054
Edition	:	First
Released	:	10 Oktober 2019
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	DevOps Development
ITMG Trainings	:	DevOps Foundation DevOps in de Praktijk DevOps Operations DevOps Architecture DevOps Master DevOps Assessment

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.16 ICT Prestatie-Indicatoren



Title	:	ICT Prestatie-Indicatoren
Sub title	:	De beheerorganisatie meetbaar gemaakt
Language	:	Dutch
Pages	:	224
ISBN	:	978 90 71501 470
Edition	:	Vierde
Released	:	Juni 2014
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonon
Ordering	:	www.leonon.nl
Relatec	:	<u>Masterclass Service Level Agreements</u>
ITMG	:	
Training	:	<u>Masterclass Service Monitoring</u>

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

De laatste jaren is het maken van concrete afspraken over de ICT-serviceverlening steeds belangrijker geworden. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn onder meer de stringenter wet- en regelgeving, de hogere eisen die gesteld worden vanuit regie-voering over uitbestede services en de toegenomen complexiteit van informatiesystemen. Om op de gewenste servicenormen te kunnen sturen, is het belangrijk om een Performance Measurement System (PMS) te ontwikkelen. Daarmee kunnen niet alleen de te leveren ICT-services worden gemeten, maar tevens de benodigde ICT-organisatie om de ICT-services te verlenen.

Het meten van prestaties is alleen zinvol als bekend is wat de doelen zijn van de opdrachtgever. Daarom start dit boek met het beschrijven van de bestuurlijke behoefte van een organisatie en de wijze waarop deze vertaald kunnen worden naar een doeltreffend PMS. Het PMS is hierbij samengesteld uit een meetinstrument voor de vakgebieden service management, project management en human resource management. Voor elk van deze gebieden zijn tevens tal van prestatie-indicatoren benoemd. Hiermee vormt dit boek een onmisbaar instrument voor zowel ICT-managers, kwaliteitsmanagers, auditors, service managers, project managers, programma managers, proces managers, als human resource managers.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.17 Ketenbeheer in de Praktijk



Title	:	Ketenbeheer in de Praktijk
Sub title	:	De keten meetbaar gemaakt
Language	:	Dutch
Pages	:	154
ISBN	:	978 90 71501 852
Edition	:	Tweede
Released	:	Juni 2015
Author	:	Bart de Best
Publisher	:	Leonor
Ordering	:	www.leonor.nl
Related	:	Masterclass Service Monitoring
ITMG	:	
Training	:	Masterclass Beheerarchitectuur

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Ketenbeheer is een fenomeen dat vele gezichten heeft. Voor de een is het een aaneen-schakeling van informatiesystemen, voor de ander een samenhangend geheel van beheerprocessen of bedrijfsprocessen.

Dit boek definieert ketenbeheer als de verzameling van beheerprocessen en beheerproducten die ervoor zorgdragen dat een set bij elkaar horende en aansluitende bedrijfs-processen als geheel efficiënt en effectief functioneren. Hierbij worden drie ketens onderkend: op beheerprocesniveau, informatiesysteemniveau en bedrijfsprocesniveau. De nadruk ligt op het verkrijgen van synergie door het zoveel mogelijk uitwisselen van statusinformatie over de ketens die zich op deze drie niveaus bevinden: integraal ketenbeheer.

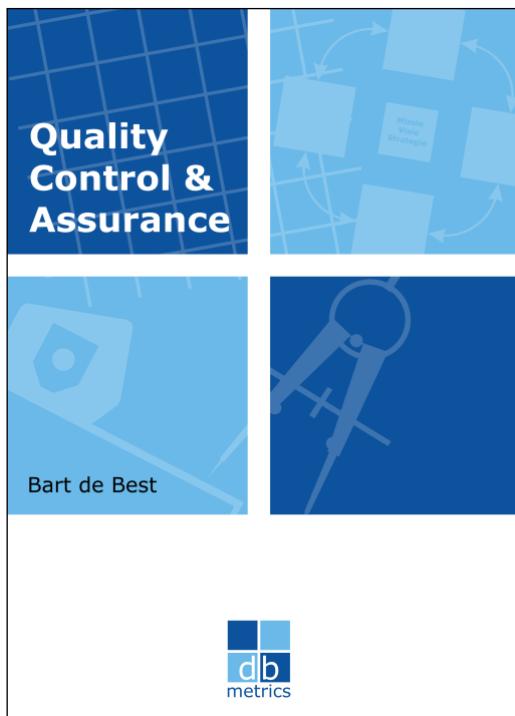
Ketenbesturing is nog jong. Dit boek geeft in een vogelvlucht de stand van zaken weer aan de hand van een onderzoek, in opdracht van Qforce door de auteur uitgevoerd, naar de functionaliteit van vier innovatieve leveranciers van tools voor ketenbeheer met elk hun eigen specialisatie. Tegelijkertijd is het boek een bruikbare hands-on, als aanvulling op de management theorieën over dit onderwerp.

Een goed beeld van ketenbeheer in de praktijk is de in dit boek opgenomen casus waarin Fortis Nederland ketens monitort. Deze organisatie heeft ook een praktijkvoorbeeld gegeven van het inrichten van een ketenbeheerorganisatie. Dit eerste werk in Nederland over integraal ketenbeheer is een onmisbaar hulpmiddel bij de integratie van bedrijfs- en beheerprocessen.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.18 Quality Control & Assurance



Title	: Quality Control & Assurance
Sub title	: Kwaliteit op maat
Language	: Dutch
Pages	: 257
ISBN	: 978 90 71501 531
Edition	: Vierde
Released	: Oktober 2012
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Related	: <u>Masterclass Agile Proces Management</u>
ITMG	: <u>Masterclass Service Management</u>
Training	: <u>Masterclass Beheerarchitectuur</u>

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

De business stelt steeds hogere eisen aan de ICT-services die ICT-organisaties leveren. Niet alleen nemen de eisen van de overheid toe in de vorm van wet- en regelgeving, ook de dynamiek van de markt wordt hoger en de levenscyclus van business producten korter. De reactie van veel ICT-organisaties hierop is het hanteren van kwaliteitsmodellen zoals COBIT, ITIL, TOGAF en dergelijke.

Helaas verzandt het toepassen van de best practices van deze modellen vaak omdat het model als doel wordt verklaard, hierdoor ontstaat veel overhead. Nut en noodzaak worden niet onderscheiden. In het beste geval is de borging van kwaliteit een golfbeweging met pieken en dalen waarop maar weinig grip op te krijgen is.

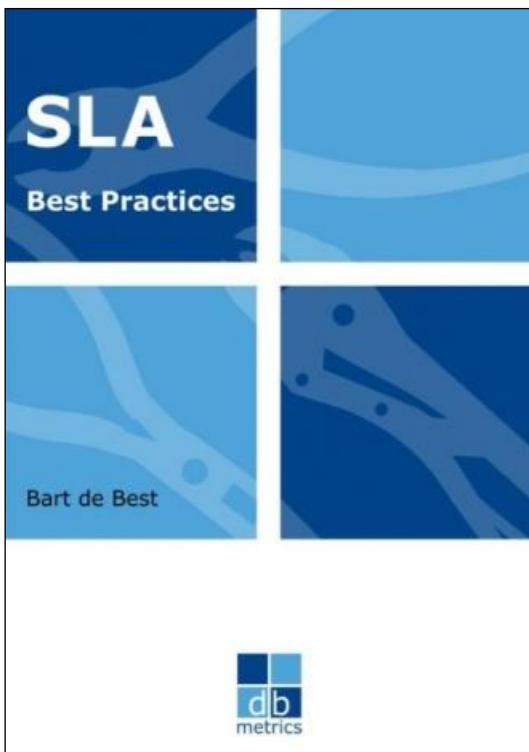
Dit boek bespreekt op welke wijze de keuze voor kwaliteit concreet en kwantitatief gemaakt kan worden alsmede hoe de kwaliteit in de ICT-organisatie verankerd kan worden. De voorgestelde aanpak omvat zowel Quality Control (opzet en bestaan) als Quality Assurance (werking) voor ICT-processen. Hierbij worden de eisen die aan de ICT-organisatie worden gesteld vertaald naar procesrequirements (opzet) en worden deze binnen ICT-processen geborgd (bestaan). Periodiek worden deze gemeten (werking).

Door requirements te classificeren naar tijd, geld, risicobeheersing en volwassenheid kan het management een bewuste keuze maken voor de toepassing van requirements. Hierdoor wordt kwaliteit meetbaar en blijft de overhead beperkt. Dit boek is een onmisbaar instrument voor kwaliteitsmanagers, auditors, lijnmanagers en proces managers.

Organisations that contributed to the content of this book are:



3.19 SLA Best Practices



Title	: SLA Best Practices
Sub title	: Het volledige ABC van Service Level Agreements
Language	: Dutch
Pages	: 497
ISBN	: 978 90 71501 456
Edition	: Derde
Released	: Maart 2013
Author	: Bart de Best
Publisher	: Leonon
Ordering	: www.leonon.nl
Training ITMG	: Masterclass Service Level Agreements : Masterclass Service Monitoring : Masterclass Agile Process Management : Masterclass Service Management

See www.ITMG.nl for more information about these trainings

Het belangrijkste bij het leveren van een service is dat de klant tevreden is over de geleverde prestaties. Door deze tevredenheid verkrijgt de leverancier heraankopen, wordt hij gepromoteerd in de markt en is de continuïteit van het bedrijf geborgd. Wellicht nog het belangrijkste aspect van deze klanttevredenheid voor een leverancier is dat de betrokken medewerkers een drive krijgen om hun eigen kennis en kunde verder te ontwikkelen om nog meer klanten tevreden te stellen.

Dit boek beschrijft de best practices om er achter te komen wat de Prestatie-Indicatoren (PI's) zijn die gemeten moeten worden om de tevredenheid van de klant te borgen. Het tweede deel beschrijft de documenten die van toepassing zijn om de afspraken in vast te leggen. Het opstellen, afspreken, bewaken en evalueren van serviceafspraken is een vak op zich. Het derde deel geeft de gereedschappen om hier adequaat invulling aan te geven. De werkzaamheden rond serviceafspraken herhalen zich in de tijd. Deel vier van dit boek beschrijft hoe deze werkzaamheden in een proces gevatt kunnen worden en hoe dit proces het beste in de organisatie kan worden vormgegeven. Tot slot geeft dit boek een aantal raakvlakken van serviceafspraken en een tweetal artikelen met SLA best practices.

Organisation that contributed to the content of this book are:



4 Dutch articles

Abbreviation	Meaning
ITBM	IT Beheer Magazine
IT Infra	Tijdschrift voor IT Infrastructuur
TITM	Tijdschrijft IT Management

4.1 Acceptance criteria

Year	Article	Magazine	Nr
2005	Acceptatiecriteria – 1e artikel	ITBM	nr. 07
2006	Acceptatiecriteria – 2e artikel	ITBM	nr. 02
2007	Risicobeheersing bij nieuwe functionaliteit	ITBM	nr. 01
2007	Verzekeraar beheert de risico's van SOA	ITBM	nr. 09
2009	Geautomatiseerd toetsen van Acceptatiecriteria	ITBM	nr. 05

4.2 Agile Service Management

Year	Article	Magazine	Nr
2013	Agile kwaliteit op maat	IT Infra	nr. 01
2017	De Rol van Service Management in een Agile omgeving	Outsource Magazine	Nr. 03

4.3 Chain Management

Year	Article	Magazine	Nr
2005	Integraal Ketenbeheer – 1e artikel	ITBM	nr. 02
2005	Integraal Ketenbeheer – 2e artikel	ITBM	nr. 03
2005	Integraal Ketenbeheer – 3e artikel	ITBM	nr. 04
2005	Integraal Ketenbeheer – 4e artikel	ITBM	nr. 05
2005	Ketenbeheer langs de meetlat	ITBM	nr. 08
2005	Fortisbank meet de keten door	ITBM	nr. 12

4.4 Continuous Everything

Year	Article	Magazine	Nr
2021	Continuous Delivering Vraagt om Continuous Auditing	IT Executive	19 apr 2021
2021	Ontwerp voor CA tools	ITpedia	11 jun 2021
2021	Continuous Auditing implemented	ITpedia	14 jun 2021
2020	E-Shaped people	ITMG	14 dec 2020
2019	Control in de pipeline	IT Executive	18 oct 2019

4.5 Governance

Year	Article	Magazine	Nr
2001	Is ITIL balanced? – 1e artikel	ITBM	nr. 05
2001	Is ITIL balanced? – 2e artikel	ITBM	nr. 06
2001	Is ITIL balanced? – 3e artikel	ITBM	nr. 07
2008	Sturen met de klok mee	TITM	nr. 19

4.6 Service Management Architecture

Year	Article	Magazine	Nr
2001	ITIL v3 en Enterprise Architectuur – Beschouwingen	XR magazine	jul-aug
2001	ITIL v3 en Enterprise Architectuur – Stellingen	XR magazine	jun
2001	De relatie tussen beleid en architectuur uitgediept	Informatie	nr. 03
2006	Drievoudig beheermodel	ITBM	nr. 10
2007	Beheerarchitectuur	ITBM	nr. 05
2007	Beheerarchitectuur in projecten	ITBM	nr. 08
2007	Beheerarchitectuur heeft nog een lange weg te gaan	ITBM	nr. 10
2007	Regie onder beheerarchitectuur	ITBM	nr. 10
2008	Beheerrequisites voor regievoering	ITBM	nr. 04
2008	Business in control	ITBM	nr. 06
2008	BPR voert regie onder architectuur	ITBM	nr. 07
2009	Beheerarchitectuur gepositioneerd	ITBM	nr. 08
2010	Architectuur als taal	IT Infra	nr. 10

4.7 Service Monitoring

Year	Article	Magazine	Nr
2006	Op weg naar een SLA op gebruikersniveau	ITBM	nr. 06
2008	SPS brengt business en IT samen	ITBM	nr. 05
2010	Zo definieer je Servicenormen	ITBM	nr. 02
2010	Zo geef je Monitorarchitectuur vorm	IT Infra	nr. 04
2010	Zo worden Servicenormen meetbaar	IT Infra	nr. 03
2017	Geef handen en voeten aan Performance Management	Best Practice Quarterly	Mei 2017

4.8 Miscellaneous

Year	Article	Magazine	Nr
1998	ITIL en de Software Lifecycle – 1e artikel	ITBM	sep
1998	ITIL en de Software Lifecycle – 2e artikel	ITBM	okt
2005	Identity Management	ITBM	nr. 09
2006	Identity Management in kaart gebracht	ITBM	nr. 02
2006	Business Service Management	ITBM	nr. 03
2006	Een koekoeksjong in de CMDB	ITBM	nr. 05
2013	ITIL voor softwarebedrijven	IT Infra	nr. 01
2015	Business case van een informatie SLA	Gladwell	14 jun 2015

5 Trainings and masterclasses

5.1 Service Management Foundation

Training	Institute
ISO 20000 Foundation	ITMG
Business Information Management with reference to BiSL	ITMG
ITIL Foundation	ITMG

5.2 Service Management Masterclasses

Training	Institute
Masterclass Service Management	ITMG
Masterclass Service Level Agreements	ITMG
Masterclass Integratie ITIL, ASL, BiSL	ITMG
Masterclass Servicemonitoring	ITMG
Masterclass Beheerarchitectuur	ITMG

5.3 Agile Trainingen

Training	Institute
Agile Scrum Foundation	ITMG
Masterclass Agile Design	ITMG
Masterclass Agile Process Management	ITMG
Masterclass Agile Risico Management	ITMG
Masterclass Agile Service Management met Scrum	ITMG

5.4 DevOps Trainingen

Training	Institute
DevOps Foundation	ITMG
DevOps in de Praktijk	ITMG
DevOps Master	ITMG
Masterclass DevOps Architecture	ITMG
Masterclass DevOps Assessment	
Masterclass DevOps Development	ITMG
Masterclass DevOps Operations	ITMG
The Phoenix Project simulation	ITMG

5.5 Continuous Everything Trainingen

Training	Institute
Continous Integration	ITMG
Continous Testing	ITMG

6 Appendices

6.1 Appendix A. Epilogue

From my experience I have learned that the ideas I capture in an article or book continue to evolve. Should you use my books or articles in your own service management organisation, I strongly recommend to get in touch me becauseI might have additional articles or experiences in the related area that I can share with you. In return I ask you to do the same.. If you have certain experiences that are complementary to what has been described in my books or articles, I would like to invite you to share this with me. Perhaps I can assist you in writing an article. Also, I am keen to meet you in one of my trainingclasses and share your thoughts and experiences. You can reach me via my e-mail address bartb@dbmetrics.nl.

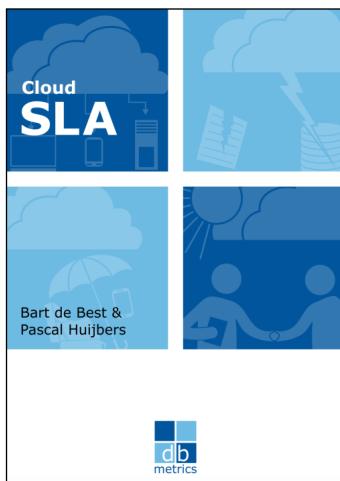
6.2 Appendix B. About this author



Drs. Ing. B. The Best RI has been active in ICT since 1985. He worked primarily with the top 100 of Dutch business and government organisations. He has acquired experience in different roles within all aspects of system development, including operations for 12 years. After that, he focused on the subject of service management. Currently, as a consultant, he is active in all aspects of the knowledge management cycle of service management, such as training ICT managers and service managers, advising service management organisations, improving service management processes and outsourcing (parts of) service management organisations. He graduated at both the HTS and University level in the management field.

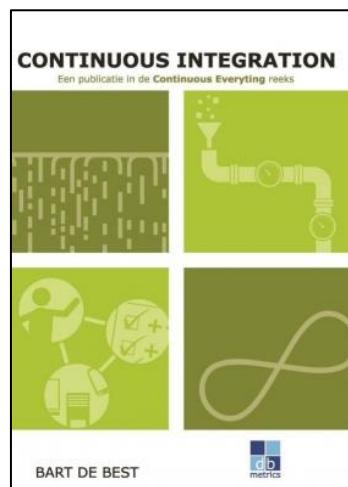
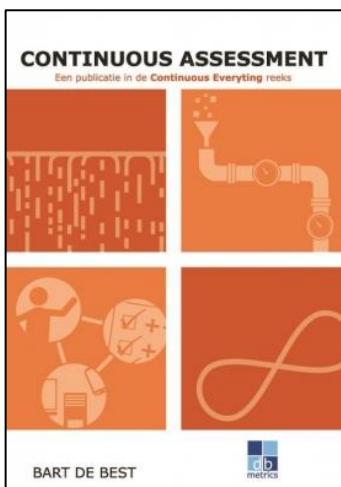
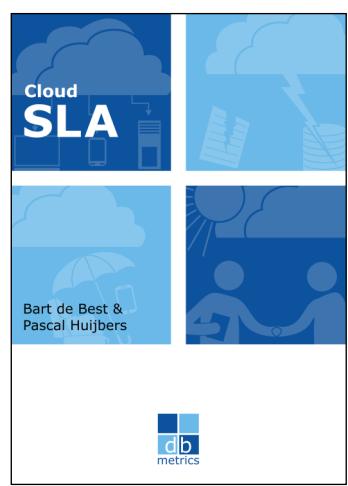
6.3 Appendix C. Ordering an English Books

Click on a book icon to go directly to the correct page of the www.Leonon.nl bookshop to order a book. Please support the publications of my books and articles by ordering only books at www.leonon.nl.



6.4 Appendix D. Ordering a Dutch Books

Click on a book icon to go directly to the correct page of the www.Leonon.nl bookshop to order a book. Please support the publications of my books and articles by ordering only books at www.leonon.nl.





Statistieken

Object	Nederlands	Engels	Turks	Chinees
Artikelen Acceptatiecriteria	5			
Artikelen Continuous Everything	5			
Artikelen DevOps		31		
Artikelen Governance	4			
Artikelen Ketenbeheer	6			
Artikelen Miscellaneous	8			
Artikelen Service Management	2			
Artikelen Service Management Architectuur	13			
Artikelen Service Monitoring	6			
Artikelen SLA		11		
	49	42		
Boeken	19	2		
Boeken Vertaald		7	1	1
	19	9	1	1
Trainingen Agile	5			
Trainingen Continuous Everything	2			
Trainingen DevOps	8			
Trainingen Foundation	3			
Trainingen Service Management	5			
	23			

Knowledge sharing is my passion. In the last decade I have published a number of books and articles in which I shared my experiences with you. Feel free to use these best practices at your own work.

The publications are no replacement for the commonly used frameworks like ITIL, BiSL and ASL. They are add-ons to subjects that are not addressed in these frameworks or not explained well enough to be of help at your work.

I hope you enjoy reading my books and articles and wish you good luck, especially if you are applying the best practices within your organisation.



Drs. Ing. B. de Best RI has been active in ICT since 1985. He worked primarily with the top 100 of Dutch business and government organisations. He has acquired experience in different roles within all aspects of system development, including operations for 12 years. After that, he focused on the subject of service management.

Currently, as a consultant, he is active in all aspects of the knowledge management cycle of service management, such as training ICT managers and service managers, advising service management organisations, improving service management processes and outsourcing (parts of) service management organisations. He graduated at both the HTS and University level in the management field.

