

Hoofdproces – IT support

Doel van het proces

Professionele, efficiënte en effectieve ondersteuning van de werkprocessen/bedrijfsprocessen

Belanghebbenden

Belanghebbenden:
Medewerkers
Klanten (extranet)

Uitvoerenden:
ComputerPlan

Proces Korte beschrijving van het proces inclusief trigger: hoe start het proces? Denk aan PDCA, cirkel rondmaken.



Het proces is uitbesteed aan ComputerPlan.

Risico management Belangrijkste risico's in dit proces (van invloed op realiseren doelstellingen) en de beheersmaatregelen



Risico's

- Veiligheid privacy v.d. gegevens
- Inefficiëntie van het systeem

Beheersmaatregelen

- Optimaliseren IT privacy (risico inventarisatie Rabo bank)
- Mee leren leven
- Verkenning en overweging overstappen naar CRM systeem

Input Van buiten(klanten!) en resultaten van voorgaande processen



- Contract voor de dienstverlening
- Onderhoudscontract

Output De resultaten, aangeleverd aan volgende processen of aan externe klanten (zo SMART mogelijk)



- systeem: klantenkaarten
Standaardbrieven
Managementinformatie
Leden- en sponsorbestanden
- Functionerende kantoorautomatisering conform contracten
- afhandeling incidenten

Middelen The benodigde middelen voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het proces



FTE & Budget

- Hard en software budget
- ...

Kennis & Vaardigheden

- ...
- ...

Systemen & Instrumenten

- Synergy, Cognos, Extranet, Website, Windows office
- ...

Kwaliteitshandboek Wereldkinderen*Logo wereldkinderen***Hoofdproces****8. IT support***Proceseigenaar***Directeur***Versie:***0.1***Datum***22.08.2017****Onderliggende processen** *Verwijzing naar beschreven processen.*

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- 2.6 P- 2.7 P | <ul style="list-style-type: none">- Beheer van digitale informatie- Beheer en registratie van back-ups |
|---|---|