

<ALT>trust



Reflectie en Second Opinion in Fresh Informationmanagement

Informatiemanagement & ICT in de AGF-onderneming is een proces met grote effecten op de onderneming. Keuzes worden gemaakt voor de langere termijn en zijn vaak zeer kostbaar. Denkt u er maar eens aan wat het betekent als u drie dagen na invoering geen facturen kunt maken. Elke invoering is echter een samenspel tussen leverancier en opdrachtgever waarbij ze elkaar moeten versterken. Om AGF-ondernemers te helpen bieden we als een Thrusted Third Party hierbij een tweetal diensten:

<ENTER>visie

Reflectie bij invoering van informatiesystemen ...

Voorkomen is beter dan genezen. Vaak starten we enthousiast met een project rondom implementatie van ENTERprise informatiesystemen zoals ERP en CRM. De plannen zijn groots en het wordt vooral beter, sneller en simpeler. Vaak blijkt het niet zo simpel te zijn. De verwachtingen zijn vaak te hoog gespannen. Dit in een werkomgeving waar alles onder druk staat. Immers in een gebruikersorganisatie komen activiteiten voor dit project er vaak “effe bij”.

Intervisie en kwaliteitsmanagement vanaf de start door een third party zijn in onze visie essentieel voor een succesvolle implementatie van grote informatiesystemen (bijv. ERP of CRM) in AGF-ondernemingen. In <ENTER>visie combineren we dan ook een intervisie aanpak met het uitvoeren van audits en out-of-the-box inbreng van markt-, proces-, sector- en ICT-kennis.

<CTRL>opinion

Second opinion bij ICT vraagstukken in AGF...

Keuzes bij een ICT-project zijn essentieel. Soms liggen er keuzes voor die om de opinie van een derde partij vragen. In de <CTRL>opinion aanpak geven we een second opinion op uw project cq. de keuzes die voor liggen. Maar soms is de keuze niet het probleem, maar gaan projecten gewoon fout. En hoe dan verder? Ook dan is een second opinion op zijn plaats, aangevuld waar nodig met mediation tussen de AGF-ondernemer en leverancier. Met <CTRL>opinion geven we de second opinion, al dan niet bindend, met de intentie te komen tot een succesvol vervolg.

MEER WETEN?

Het is goed mogelijk dat deze aanpak niet aansluit bij de werkwijze of situatie in uw onderneming. Graag maken we voor u een voorstel op maat.





<ENTER>visie®

Reflectie bij invoering van informatiesystemen...

WHY

Er is geen wetenschappelijke onderbouwing nodig voor de conclusie dat invoering van complexe ICT-systemen in de AGF-ondernemingen niet alleen complex zijn, maar vaak mislukken. Vaak hoor je deze uitspraak: “Voor ICT-projecten moet je gewoon deze rekenregel aanhouden 2:2:0,5. Ze duren twee keer langer dan gepland, ze zijn twee keer zo duur en je krijgt de helft”. Vaak wordt de oorzaak gezocht bij de leverancier of de technologie. Maar we moeten ons realiseren dat binnen de AGF-onderneming organisatie IT-readiness, kennis van ICT, projectmanagement gebruikerszijde, noodzakelijke veranderingsprocessen, (interne) communicatie etc. net zo belangrijk zijn.

Het succesvol kiezen en implementeren van een ICT-oplossing, denk bijvoorbeeld aan ERP of CRM, is echter vooral mensenwerk. Een team van specialisten van zowel de AGF-ondernemer als de softwareleverancier moeten het samen doen met ieder hun eigen belang. De softwareleverancier (maximaal standaard binnen budget; of meerwerk), de AGF-ondernemer (maximaal fit-for-me, alles moet kunnen, geen meerkosten); belangen die per definitie strijdig zijn.

HOW

Maar het is in het belang van zowel de AGF-ondernemer als de softwareleverancier dat het project slaagt. Immers, bij Samen Succesvol is het resultaat optimaal voor beide ondernemingen, die vaak een relatie voor jaren aangaan. ICT-systemen vervang je tenslotte niet iedere dag en je moet nog even verder met elkaar.

Om dit te bereiken is het noodzakelijk een samenwerkingsvorm met communicatie en interactie met elkaar te vinden die recht doet aan elkaars commerciële belangen en dynamiek. Middels <ENTER>visie organiseren we dit proces vanuit het perspectief van de AGF-ondernemer en opdrachtgever aan de softwareleverancier. Bij <ENTER>visie spiegelen we de opdrachtgever in het proces, gebaseerd op onze ervaringen en bespreken knelpunten en problemen. In <ENTER>visie combineren we dan ook een intervisie aanpak met het uitvoeren van audits en out-of-the-box inbreng van markt-, proces-, sector- en ICT-kennis.

WHAT

Het <ENTER>visie proces is gebaseerd op:

[Open communicatie](#)

Op basis van de eigen ervaringen en vragen bij de opdrachtgever wordt meegedacht om te kijken hoe het totale veranderingsproces gekoppeld aan de invoering van een ICT-systeem kan bijdragen aan verbetering van het proces en het bereiken van de innovatie doelstellingen van de ondernemer.

Hiervoor worden op vaste termijnen (project afhankelijk) <ENTER>visie sessies georganiseerd met het kernteam* met een agenda gekoppeld aan projectplanning en opgeleverde documenten. Waar staan we? Gaat het goed? Wat moet beter?

Out-of-the-box denken

Een enterprise (<ENTER>) implementatie kan alleen slagen bij maximaal gebruik van de standaard software en modules. Echter, dit staat haaks op de wens van de gebruikers voor maximale functionaliteit waarbij de uitzondering van vandaag de standaard is en men aanneemt dat alles wat we nu kunnen in de nieuwe applicatie ook kan. Er is out-of-the-box denken voor nodig; anders is niet altijd slechter. In de <ENTER>visie is veel aandacht voor reflectie in dit kader.

Second opinion

Kern van elk ICT-project is de oplevering van documenten door de softwareleverancier waar de AGF-ondernemer "ja" tegen moet zeggen voor volgende fase kan beginnen. Hierbij is kennis van het bedrijfsproces, de business en marktontwikkelingen essentieel. Op basis hiervan worden opgeleverde documenten doorgenomen en een reflectie opgesteld. Ik mis ...? Is hier aan gedacht? Dit is niet compleet? Vreemde werkwijze? Waarom niet deze standaard gebruikt?

Kwaliteitscontrole

De kwaliteit van het totaal opgeleverde materiaal in documenten is bepalend voor het succes van de volgende fase. Over kwaliteit is veel te vinden. Immers, er is een relatie tussen kwaliteit en kosten. Ook zetten afgesproken doorlooptijden deze onder druk. In een <ENTER>visie checken we kwaliteit met afspraken in het contract/projectplan.

Voortgangsmonitor

Op basis van de overeenkomsten en projectplannen wordt de voortgang gemonitord en gevraagd en ongevraagd aangegeven waar zaken fout dreigen te lopen in doorloop etc.

Noodknop

De druk in ICT-projecten is hoog. Belangen zijn groot. De noodknop is bedoeld voor zowel de AGF-ondernemer als softwareleverancier om in te drukken als zaken dreigen te escaleren. Op dat moment intensiveert het <ENTER>visie proces om vroegtijdig zaken weer op de rit te krijgen.

*Kernteam , wisselend van samenstelling afhankelijk van project, projectfase, samenwerkingsrelatie (met of zonder leverancier) etc.

KOSTEN

De kosten van een <ENTER>visie begeleidingsopdracht zijn afhankelijk van een aantal factoren, zoals de omvang van het project, de doorlooptijd van het project, de omvang van de organisatie en het kennisniveau bij de opdrachtgever. Op basis van een gezamenlijke visie maken we graag een maatwerk voorstel voor uw project, uiteraard op basis van een vaste afspraak in tijd en kosten.

Thought leadership & Innovation Management in Fresh Information Technology



<CTRL>opinion®

Second opinion bij ICT vraagstukken in AGF...

WHY

Het kiezen van en/of implementeren van nieuwe ICT – oplossingen in een bedrijf is een complex gebeuren. Hierbij raakt het vaak alle bedrijfsprocessen, zijn de investeringen enorm en kan de doorlooptijd jaren bedragen. Risico's zijn dan niet alleen groot, maar ook zijn er vele voorbeelden waarbij het fout ging. Ook worden in dit kader besluiten genomen voor de lange termijn. Immers, dergelijke applicaties moeten 10 jaar of langer mee, en hiermee dus ook de relatie met de leverancier.

Hierbij moeten we ons realiseren dat bij probleemsituaties het vaak niet mogelijk is even van leverancier te switchen aangezien dat ook direct de operatie raakt. Ook is een gang naar de rechter in deze kostbaar, langdurig en vaak niet bevredigend.

HOW

In de <CTRL>opinion aanpak geven we een second opinion op uw project c.q. de keuzes die voorliggen. Waar het nodig is, fout dreigt te gaan/gaat, is het ook mogelijk op te treden als intermediair tussen de AGF-ondernemer en leverancier.

De kern van ieder ICT-project is de oplevering van documenten en/of systemen door de softwareleverancier waar de AGF-ondernemer “ja” tegen moet zeggen. Hierbij is kennis van het bedrijfsproces, de business en marktontwikkelingen essentieel. Op basis hiervan worden opgeleverde documenten doorgenomen, gesprekken gevoerd met betrokkenen en een reflectie opgesteld.

WHAT

Het <CTRL>opinion proces is gebaseerd op:

[Second opinion](#)

Op basis van een korte eigen analyse van de situatie en de voorliggende documenten geven we een second opinion op het voorliggende vraagstuk. Dit kan zijn:

[Bij keuze](#)

Bij een keuzeproces geven we een visie op het doorlopen keuzetraject en de hieruit getrokken conclusies c.q. het voorgenomen besluit. Aanvullend kijken we naar de kritieke succesfactoren bij het ingaan van de volgende fase en geven we advies hoe hier op te sturen.

[Bij problemen](#)

Bij een probleem geven we een visie op de ontstane situatie en de hieruit te trekken conclusies. Aanvullend geven we aan op welke wijze we naar een vervolg kunnen komen, waarbij schade voor de opdrachtgever geminimaliseerd kan worden.

Mediation

Bij problemen is het mogelijk aanvullend op de second opinion een bemiddelingsrol in te vullen. Hierbij gaan we met de opdrachtgever aan de slag om te komen tot een werkbare oplossing met de leverancier.

Bindend?

Indien er sprake is van normale verhoudingen, is het mogelijk dat beide partijen afspreken dat advies in deze bindend is voor beide partijen op vrijwillige basis. Bij aanvang van de opdracht wordt gecheckt of dit haalbaar is.

Open communicatie

Op basis van de vragen bij de opdrachtgever wordt een open communicatie traject met de leverancier opgestart. Wat is zijn visie op het project? Wat is zijn visie op de oplossing? En bij problemen; waarom vindt hij dat het fout is gegaan?

Out-of-the-box denken

Vaak zitten leverancier en AGF-ondernemer vast in het projectplan, de opdracht, de structuren en toen-en-toen. Getracht wordt deze situatie te doorbreken en oplossingsgericht te werken naar een haalbare oplossing voor alle betrokkenen.

KOSTEN

De kosten van een <CTRL>opinion begeleidingsopdracht zijn afhankelijk van een aantal factoren, zoals de omvang van het project, de doorlooptijd van het project, de omvang van de organisatie en het kennisniveau bij de opdrachtgever. Op basis van een gezamenlijke visie maken we graag een maatwerk voorstel voor uw project, uiteraard op basis van een vaste afspraak in tijd en kosten.

Thought leadership & Innovation Management in Fresh Information Technology