

"Helderheid en snelheid in de implementatie"

20

Empire is volwassen. Dat betekent dat het moment gekomen is om een strikte scheiding aan te brengen tussen 'standaard Empire' en de maatwerkoplossingen die in specifieke situaties nodig zijn. Dat is de visie die Tom Grau, sinds begin dit jaar directeur operations bij DSA•VISION, met verve uitdraagt. Waarom is die strikte scheiding zo belangrijk?



Tom Grau: "Om je implementatie van 'standaard Empire' soepel en gestroomlijnd te laten verlopen, en om je maatwerk goed doordacht en planmatig uit te voeren, moet je die twee uit elkaar trekken. De afgelopen jaren liepen ze door elkaar heen. Dat heeft het positieve effect gehad dat allerlei maatwerkoplossingen aan het standaardpakket werden toegevoegd, waardoor Empire geleidelijk aan nog meer volwassen is geworden. Maar het nadeel werd de laatste tijd sterker voelbaar: steeds vaker doorkruisten maatwerkoplossingen de elegantie van het standaardpakket. Dat zorgde voor onduidelijkheden en soms ook voor enige verwarring. Daarom hebben in onze nieuwe werkwijze die twee gebieden een aparte behandeling gekregen."

Tom Grau is gepokt en gemazeld in de wereld van corporatie-ICT. In de jaren tachtig leidde hij bij Philips de branchegroep woningbeheer, waar hij het aantal corporatieklanten van 60 tot 90 liet groeien. In 1991 volgde met operatie Centurion

verzelfstandiging van de afdeling, en zette de klantengroei door tot 120 corporaties. In 1996 ging Tom Grau verder als zelfstandig adviseur, in september 2007 werd hij door DSA•VISION aangetrokken om Empire naar een volgende fase te begeleiden. "Ik ken het product van DSA•VISION goed, ik heb al heel wat selectieprocedures bij corporaties meegemaakt, en ik had voldoende vertrouwen in Empire om aan dit karwei te beginnen. Een prima product, met veel potentie voor de toekomst, ook omdat de medewerkers van DSA•VISION goed opgeleid en uitstekend gemotiveerd zijn. Over het eerste halfjaar dat ik op deze post zit ben ik heel tevreden. Er is meer rust in de organisatie gekomen, er wordt met veel plezier gewerkt – we zijn op de goede weg."

Blauwdruk | De nieuwe werkwijze wordt gekenmerkt door een 'blauwdrukfase'. Tom Grau: "Na de intentieverklaring gaan we eerst met alle key users om tafel zitten en nemen het hele bedrijfsproces stap voor stap door."

“Microsoft Dynamics biedt bijvoorbeeld gereedschappen op het gebied van datawarehouses en workflows, waar met name grotere corporaties veel behoefte aan hebben.”

We noteren wat er eventueel aan maatwerk ontwikkeld moet worden, maar nemen dat nog niet mee in de implementatiefase. Empire is volwassen, elke corporatie kan er – ook zonder maatwerk – mee aan de slag. Na die blauwdrukfase heb je alle instellingen van Empire met elkaar vastgesteld, je hebt je conversie voorbereid, je weet wat je qua opleidingen moet doen, waar je in de organisatie aan moet trekken en je hebt dus ook vastgesteld of en zo ja wat voor maatwerk ontwikkeld gaat worden. Die blauwdruk leg je neer in een rapport, en daar neemt de organisatie een definitieve ‘Go/No Go-beslissing’ op. Kan iedereen zich vinden in de aanpak, dan kun je verder. De implementatie gaat lopen, je hebt een heldere planning, iedereen kan zijn afspraken nakomen en je werkt samen toe naar het live gaan van het systeem. Los daarvan start je indien nodig het maatwerktraject: wat ga je daadwerkelijk uitwerken, wat kost dat en wat voor levertijden zitten daaraan? Een vraag die in dat traject regelmatig op tafel komt: is dat aanvankelijk noodzakelijk geachte maatwerk nou wel echt nodig?” Want, zo blijkt in de praktijk, een aantal maatwerkvragen kan ook heel goed ‘standaard’ opgelost worden. Vaak doet een kleine wijziging in het werkproces al wonderen.

Shake-out | Een van de grote voordelen van deze nieuwe werkwijze is, dat de implementatie weinig tijd kost. Bij Zayaz in Den Bosch, bijvoorbeeld, is het blauwdrukbesluit in januari genomen; begin juni was het systeem live. Tom Grau: “Je kunt dus gewoon in een halfjaar tijd je hele organisatie op Empire zetten. De voordelen van het werken met deze blauwdruk zijn vooral: helderheid én snelheid in de implementatie.” De nieuwe werkwijze past daarnaast in de visie die Tom Grau op de ontwikkelingen in de corporatiesector heeft: “De fusiegolf in de corporatiewereld zal zich nog een jaar of twee, drie voortzetten, en dan is het gebeurd. Dan zullen we in Nederland zo’n 350 à 380 corporaties hebben – voor een groot deel grote en complexe organisaties, die behoefte hebben aan informatiesystemen die meer aan kunnen dan nu vaak het geval is. Oude leveranciers die al jaren op deze markt opereren, zullen het niet meer redden: er gaat een ‘shake-out’ plaatsvinden, zoals ook PricewaterhouseCoopers in haar onderzoek vaststelde.”

Microsoft Dynamics | Wil je het als softwareleverancier wél redden, dan zijn volgens Tom Grau twee aspecten primair van belang. “Een SOA-geïntegreerde architectuur en een helder geïmplementeerd ERP-systeem.



“We zullen meer dan voorheen de kansen moeten benutten die onze samenwerking met Microsoft biedt.”

DSA•VISION biedt met Empire beide, maar dat is nog niet genoeg. We zullen meer dan voorheen de kansen moeten benutten die onze samenwerking met Microsoft biedt. Microsoft Dynamics heeft bijvoorbeeld gereedschappen op het gebied van datawarehouses en workflows, waar met name grotere corporaties veel behoefte aan hebben. Veel corporaties kennen bijvoorbeeld het probleem dat ze nieuwe en jonge mensen aantrekken, die vaak niet goed op de hoogte zijn van de ingewikkelde wet- en regelgeving. Dus beperken ze het werkgebied waar die mensen in werken. Omdat er een kennisprobleem is, móeten ze de verantwoordelijkheden wel afgrenzen. Maar dat kennisprobleem kun je grotendeels prima ondervangen als je er een workflowsysteem aanhangt. In die workflow breng je de expertise onder, zodat de kennis ontsloten wordt. Microsoft heeft heel veel partners – buiten de corporatiesector – die met deze mogelijkheden werken. Dus we kijken over de grenzen van onze eigen branche heen om te leren hoe anderen met dergelijke uitdagingen omgaan.” «