

Afstudeerverslag

Document management systeem implementeren bij RDC

André Baaij - 20060959

03-06-2010

Bestemd voor:

Begeleider: Dhr. V.H.F. Hermans

Expert: Dhr. F. Bögels

V1.0

Referaat

Baaij, W.A., Advies voor de implementatie van een document management systeem bij RDC.

Dit afstudeerverslag is geschreven door André Baaij. Het is geschreven als eindproduct van de afstudeerproject van André Baaij. Het afstuderen voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica op de Haagse Hogeschool te Den Haag vond plaats bij RDC. De afstudeerperiode was 9 februari 2010 tot en met 4 juni 2010.

De afstudeeropdracht omhelsde een onderzoek en het schrijven van een adviesrapport naar de invulling van document management systeem bij RDC. Er is gekeken naar de huidige situatie, de gewenste situatie en de mogelijkheden binnen RDC. Tijdens de afstudeerperiode is ook een pilot uitgevoerd.

Descriptoren:

Document Management Systeem

SharePoint

RDC

Adviesrapport

Pilot

Voorwoord

Dit rapport heb ik geschreven als verantwoording voor mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica, deze opleiding heb ik gevolgd in Den Haag. Het verslag gaat in op mijn werkzaamheden tijdens mijn opdracht over, hoe een Document Management een plek kan krijgen binnen RDC, het is geschreven voor mijn begeleider (Victor Hermans) en expert (Frans Bögels).

Ik wil mijn begeleider en expert bedanken voor het feedback geven op dit afstudeerverslag, en ook voor het begeleiden van mijn afstuderen. Ze hebben mij daarbij geholpen en duidelijke handvatten gegeven voor mijn opdracht. Ik vond het leuk dat zij mij hebben begeleid, soms hadden we op school interessante discussies, en soms onduidelijkheden. Nogmaals bedankt! Ik wil u wel waarschuwen dat het een groot document is geworden, minder kon ik er niet van maken zonder af te doen van de kwaliteit, ik wens u veel leesplezier.

Lisse, 3 juni 2010

André Baaij

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	6
2	Beschrijving RDC	7
2.1	Organisatieomschrijving	7
2.2	RDC.....	8
2.3	Wat is de cultuur binnen RDC?	10
3	Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject	13
3.1	Uitgangssituatie	13
3.2	Projectdoelstellingen	13
3.3	Project Quality	14
3.4	Planning.....	15
3.5	Risico's.....	19
3.6	Evaluatie van het proces	19
4	Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC	21
4.1	Tussenproduct: Wat is een DMS?	21
4.2	Product: Huidige Situatie DMS bij RDC	23
4.3	Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC	25
4.4	Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS	26
4.5	Competentieverantwoording	28
4.6	Evaluatie van het proces	29
5	Fase 2/4: Schrijven van Advies.....	30
5.1	Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC	30
5.1	Competentieverantwoording	41
5.2	Evaluatie van het proces.....	46
6	Fase 3: Uitvoering van de pilot	47
6.1	De lange weg naar de pilot	47
6.2	Het uitvoeren van de pilot	50
6.3	Competentieverantwoording	50
6.4	Evaluatie van het proces.....	52
7	Evaluatie.....	53
7.1	Afstudeerproject.....	53

7.2	Evaluatie van begeleider.....	53
-----	-------------------------------	----

1 Inleiding

Voor het bedrijf RDC te Amsterdam heb ik een afstudeeropdracht uitgevoerd, dit document is hier de verantwoording van. De inhoud gaat in op mijn werkzaamheden, welke situaties ik ben tegengekomen tijdens het afstuderen en wat ik opgeleverd heb aan RDC.

De afstudeeropdracht welke ik heb uitgevoerd heb ging in op het schrijven van een advies waarin ik adviseer hoe een document management systeem geïmplementeerd kan worden binnen RDC.

In het eerste hoofdstuk ga ik in op de organisatie RDC, zodat de lezer een goed beeld kan krijgen in wat voor organisatie ik mijn afstudeerproject heb uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk gaat in op de eerste fase van mijn project, in deze fase heb ik mijn project op poten gezet. Het hoofdstuk hierna begin ik daadwerkelijk mijn onderzoek door interviews af te nemen en de huidige situatie+gewenste situatie te beschrijven voor een document management systeem(DMS) binnen RDC. Het vierde hoofdstuk beschrijft hoe ik de tweede en vierde fase ben doorlopen(het schrijven van mijn adviesrapport). In het één na laatste hoofdstuk beschrijf ik hoe mijn Pilot is verlopen. Daarna, in het laatste hoofdstuk staat een korte evaluatie van mijn afstudeerproject geschreven.

2 Beschrijving RDC

Als eerste wil ik duidelijk maken waar ik mijn afstudeerproject heb voltooid. Ik beschrijf in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is en hoe de afdelingen, waar ik heb gewerkt, eruit zagen. Om voor de lezer een goed beeld te creëren in wat voor bedrijf ik mijn afstudeeropdracht gelopen heb beschrijf ik in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is, en hoe de afdelingen waar ik gewerkt heb er uitzagen.

2.1 Organisatieomschrijving

RDC is een business provider voor klanten in de mobiliteitsector, de zakelijke en financiële dienstverlening. Ze levert haar diensten/software als SaaS (software as a service). De diensten worden geleverd om de processen en informatiestromen van klanten digitaal te integreren met haar huidige werkwijze.

RDC gebruikt technologieën zoals SOA (Service Oriented Architecture) en PIT (Proces Integratie Technologie). Klanten van RDC kunnen hun ICT outsourcen naar het rekencentrum van RDC. RDC levert dit doormiddel van ASP.

RDC is een afnemer(koper) van de informatiestromen van RDW¹ *“De RDW is een uitvoeringsorganisatie die valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De RDW is de Nederlandse toelatingsautoriteit voor voertuigen: personenauto’s, bedrijfswagens, vrachtwagens, motoren, brommers, scooters, etc. In feite alle voertuigen die u in Nederland en ook daarbuiten op de openbare weg tegenkomt.*

De RDW is tevens de beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland. In deze registratie staan voertuiggegevens en de gegevens van de eigenaar/houder. Vele overheidsorganisaties en in een aantal gevallen ook bedrijven, maken hier gebruik van.”

RDC staat centraal in het verzamelen, opslaan en bewerken van deze datastromen voor haar klanten.

RDC onderscheidt de volgende klantgroepen:

- Fabrikanten
- Importeurs
- Dealerholding
- Formule (bundeling van niet merkgebonden dealers)
- Merkdealer
- Universeel (niet merkgebonden dealers)

¹ <http://www.rdw.nl>

- Verhuur
- Financiering
- Lease
- Verzekeraar
- Demontage

Aan deze doelgroepen levert RDC momenteel 49 verschillende type diensten. Ik zal enkele grote diensten van RDC toelichten; zodat de lezer begrijpt wat voor type diensten RDC levert.

GPS: Garage Polis Systeem

Met het Garage Polis Systeem (GPS) kunnen klanten van RDC, voertuigen aan- en afmelden voor een bestaande Garageverzekering voor Autobedrijven, Motorbedrijven of Schadeherstelbedrijven.

Voertuigen die te naamgesteld worden kunnen de volgende dag in GPS worden aangemeld.

Dit heeft geen consequenties voor de verzekeringsdekking. De kentekens hoeven niet apart gemeld te worden. Uitsluitend voertuigen voor gebruik in het eigen bedrijf of privé voertuigen van de directeur/eigenaar kunnen worden aangemeld. Voertuigen bestemd voor overige doeleinden zoals lease, verhuur, taxi e.d. kunnen niet worden aangemeld.

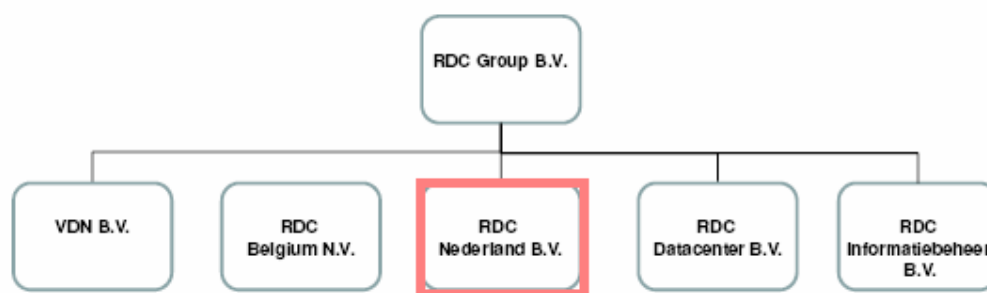
ASP@RDC

ASP@RDC staat voor automatisering via internet. De software en bestanden worden opgeslagen op servers bij RDC, waarbij de klant via een internetverbinding beschikking heeft over de software en bestanden. De automatisering is geoutsourced en is daarom flexibel voor de klant.

2.2 RDC

RDC Group, bestaat uit meerdere bedrijven en is op zichzelf een bedrijf waarvan de eigenaren twee aandeelhouders zijn; de RAI groep en Bovag. Deze twee bedrijven onderscheiden zich allebei binnen de automative industrie. De RAI groep is de oorspronkelijke oprichter, RDC staat oorspronkelijk voor RAI Data Center. Bovag is er later als tweede eigenaar ingekomen. RDC is hierdoor gewaarborgd van een vast inkomenspercentage omdat Bovag al haar garages laat draaien op de systemen van RDC. Dit is echter lang niet genoeg om draaiend te blijven. RDC is dan ook de grootste aanbieder voor informatiesystemen binnen de automative industrie.

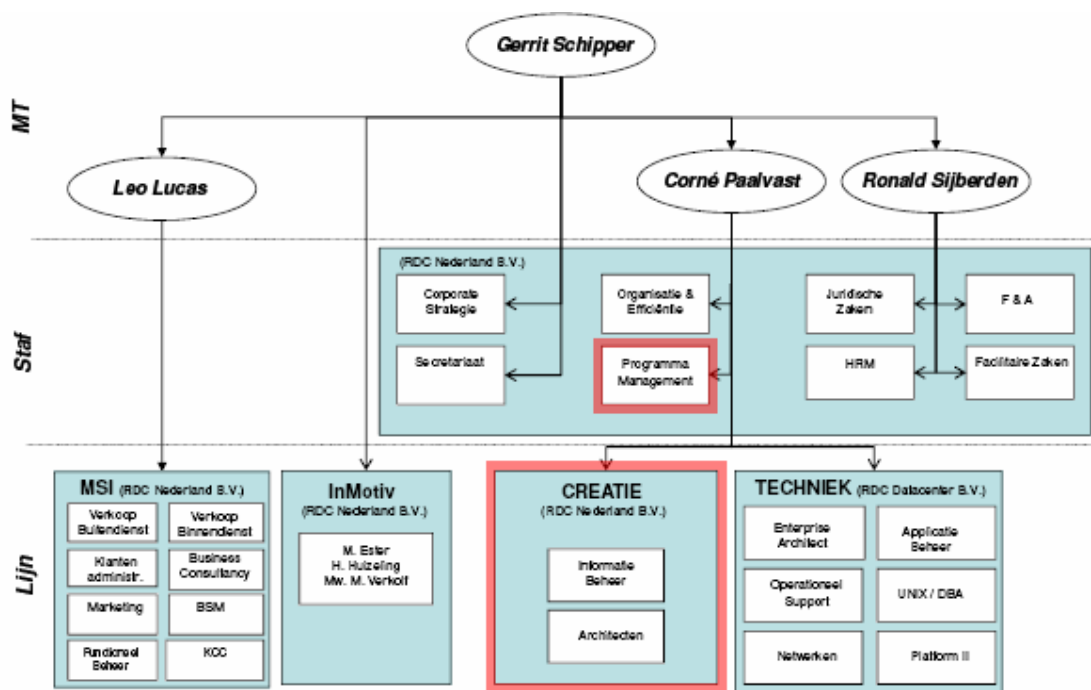
Hieronder is het organigram te zien van RDC, in het rood is omcirkeld binnen welke B.V. ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen.



Figuur 1 - Organogram

De verschillende B.V.'s zijn nauw verweven zoals te zien is in het onderstaande organigram. Zo is te zien dat afdelingen onder Corné Paalvast verschillend onder RDC Nederland B.V. vallen, en anderen (Techniek) onder RDC Datacenter B.V.

Ook hier heb ik weer met rood aangegeven onder welke afdelingen ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen. Dit zijn twee afdelingen, de afdeling Creatie en programma management.



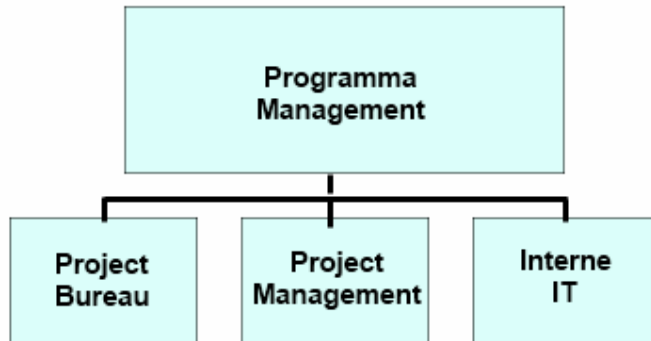
Figuur 2 - Organogram

Afdeling creatie

De afdeling creatie is de afdeling waaronder de architecten, functioneel ontwerpers, functioneel beheerders en andere disciplines, die helpen bij het creëren van applicaties. Op deze afdeling begon

ik met afstuderen, ik ben echter tijdens een reorganisatie overgeplaatst naar een andere afdeling. Hier zou ik later ook mijn pilot uit gaan uitvoeren, de afdeling 'programma management'.

Afdeling Programma Management



Figuur 3 - Organogram Programma management

De afdeling programma management heeft onder zich het projectbureau, deze levert ondersteuning aan het projectmanagement team. En daarnaast, een beetje een 'vreemde eend in de bijt', de interne IT. Deze afdeling is nieuw en bestaat uit twee personen, en valt onder de leiding van de MV'er (teamleider) van programma management.

Op deze afdeling viel ik onder de interne IT, waarbij ik mijn pilot uitvoerde bij Project Management. Mijn opdracht was een interne IT opdracht, Hierbij zat ik op dezelfde kamer als de projectmanagers, en had dus een goede en snelle koppeling met hen.

2.3 Wat is de cultuur binnen RDC?

Doormiddel van een cultuurbeschrijving wilde ik meer te weten komen over RDC. Ik heb deze aan de hand van Mintzberg beschreven. Ik heb voor deze theorie gekozen omdat mijn opdrachtgever 'fan' van deze theorie was, en geïnteresseerd was naar mijn 'verse' blik op de cultuur van RDC. Zo heb ik de cultuur van RDC in kaart gebracht. Ik wilde de cultuur beschrijven om doormiddel van de uitkomst, mijn advies beter af te kunnen stemmen op de organisatie.

Mintzberg

Mintzberg kent de volgende type organisaties:

- De ondernemersorganisatie met haar simpele structuur;
- De machineorganisatie, gekenmerkt door bureaucratie;
- De gediversifieerde organisatie met haar marktgerichte, tamelijk autonome divisies;
- De professionele organisatie met haar hoog opgeleide medewerkers;
- De innovatieve organisatie, gekenmerkt door haar organische structuur
- De zendingsorganisatie, waar de ideologie een verbindende rol speelt;

- De politieke organisatie, waar macht de boventoon voert.

RDC is naar mijn mening een professionele organisatie. Ik maak dit op uit het gegeven dat het merendeel van de medewerkers, hoogopgeleide medewerkers zijn; zij hebben zich uitgebreide kennis en vaardigheden eigen gemaakt. Hun werk is complex, maar er geldt een zekere mate van standaardisatie bij RDC, en dus regels en procedures.

Daarnaast heeft het ook kenmerken van een innovatieve organisatie. Dit kenmerkt zich door het werken in projectteams. De medewerkers werken vooral in verschillende projectteams om:

- nieuwe diensten neer te zetten
- diensten te verbeteren
- om problemen op te lossen.

Binnen een projectteam zitten veel verschillende medewerkers zij hebben allen hun eigen expertise en discipline. Zo zie ik bij RDC dat zij sterk bezig zijn met het standaardiseren van vaardigheden en dat zij coördineren aan de hand van deze vaardigheden. De operationele kern is datgene waar RDC om draait, zij zorgen ervoor dat alles blijft werken, er producten verkocht kunnen worden en de klant tevreden blijft.

De combinatie tussen deze twee organisatietypes (professioneel en innovatief) geeft RDC een uniek karakter. Hierbij komt duidelijk naar voren dat zij zichzelf proberen te vinden. De laatste twee à drie jaar zijn zij namelijk stevig aan het veranderen geweest. In deze tijdsspanne zijn zij 2 keer gereorganiseerd en zijn zij van een negatieve winst naar een positief saldo omgeslagen. Dit alles was nodig omdat RDC tot voor kort een marktmonopolie heeft gehad, dit is veranderd naar een concurrerende positie en moeten zij moeite doen om hun geld en hun klanten te behouden.

Invloed op project

Professionals willen hun werk doen en niet gehinderd worden door softwaresystemen, ze moeten er bij geholpen en gebaat bij zijn. Daarom kon ik de conclusie trekken dat het DMS een ondersteunende tool moest gaan worden. Waarmee medewerkers makkelijker documenten terug konden gaan vinden en ze konden gaan delen met hun collega professionals.

Daarnaast zijn ze vanuit hun innovatieve kant gewend aan werken in projectvorm en 'innovatie'. Dit zijn dan ook twee punten die naar voren moesten komen bij de implementatie van het DMS. Het DMS moet in projectvorm geïmplementeerd worden om er zo voor te zorgen dat de acceptatie van gebruikers vergroot zou worden. Daarnaast mocht de tool ook innovatief zijn in gebruik en werkwijze.

Evaluatie

Tijdens mijn project heb ik deze 3 punten (ondersteunend, innovatief, projectmatige implementatie) meegenomen. In de volgende bullets wil ik vertellen hoe ik dit heb gedaan.

- *Ondersteunend:* Tijdens mijn project heb ik er rekening mee gehouden dat mijn oplossing (SharePoint) zo ingericht moest worden, dat het een ondersteunende tool moest

worden voor de medewerkers. Dit heb ik gedaan door de tool op een logische, eenvoudige wijze in te richten. Daarnaast heb ik gekozen voor een tool die goed samenwerkt met de huidige software binnen RDC. En de tool moest een zekere meerwaarde geven aan de medewerkers ten opzichte van de huidige situatie. Een voorbeeld hiervan is: eenvoudig samenwerken aan documenten en automatisch versiebeheer, allebei onderdelen van SharePoint.

- *Innovatief:* De huidige situatie is heel standaard en kaal voor een DMS. Nu is de tool SharePoint niet de meest innovatieve tool binnen zijn branche, maar doet het wel zeer goed wat hij moet doen op het gebied van DMS functies. Voor RDC is het dan ook een grote stap voorwaarts met betrekking tot de huidige situatie. Daarom kan SharePoint voor RDC innovatief genoemd worden, ook al gebruiken veel bedrijven het over de gehele wereld.
- *Projectmatige Implementatie:* Tijdens het plannen van de implementatie (een onderdeel van mijn adviesrapport) heb ik hier rekening mee gehouden. In een later stadium heb ik op de afdeling Project Management gezeten, hier in overleg met de MV'er ook de wens uitgesproken dat de implementatie een officieel project zou worden binnen RDC.

3 *Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject*

Binnen deze fase die ongeveer anderhalve week duurt heb ik kennis gemaakt met de organisatie. De volgende stap was het project op orde brengen. Ik ben duidelijk gaan omschrijven wat de bedoeling is voor de rest van het project, in het geschreven Project Initiatie Document. In de rest van dit hoofdstuk beschrijf ik enkele onderdelen uit het Project Initiatie Document, dit heeft als doel dat de lezer goed begrijpt wat mijn project bij RDC in heeft gehouden en wat mijn planning was.

De volgende onderdelen kwamen naar voren binnen het geschreven PID, deze leg ik per paragraaf uit:

- Uitgangssituatie
- Projectdoelstellingen
- Project Quality Plan
- Planning
- Risico's

3.1 *Uitgangssituatie*

Samen met mijn opdrachtgever heb ik een uitgangssituatie beschreven. In de volgende fase heb ik doormiddel van interviews deze uitgangssituatie volledig beschreven, dit beschrijf ik ook in het hoofdstuk hierover. De volgende alinea komt vooral van de opdrachtgever omdat ik tijdens de opstart nog geen kijk had op de huidige situatie met betrekking tot de documenten.

“Binnen RDC is geen sprake van een formeel geüniformeerd document management. Momenteel worden alle documenten ongeordend op de centrale servers, verschillende tools of lokale pc's opgeslagen. Tevens worden de documenten zonder informatie over hun versie, eigenaarschap of andere documentinformatie opgeslagen. Wat hierdoor gebeurt, is dat medewerkers binnen RDC met verouderde versies werken en dubbele documenten creëren. In het volgende hoofdstuk heb ik onderzoek gedaan naar de Huidige Situatie binnen RDC, hier beschrijf ik ook uitgebreider wat de situatie is/deels was.”

3.2 *Projectdoelstellingen*

Het uiteindelijke doel van mijn project is, in overleg met mijn opdrachtgever; een advies opleveren waarin geadviseerd wordt hoe er inrichting gegeven kan worden aan een Document Management System binnen RDC en een pilot hiermee op de afdeling FB.

Dit uiteindelijk advies zou bestaan uit:

- Implementatieplan voor een DMS op basis van SharePoint
 - Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)
 - Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)

- Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.
- Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)
- Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.
- Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen
- Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.

Om tot het advies te komen heb ik samen met mijn opdrachtgever afgesproken om een pilot uit te voeren. Dit zou ik uitvoeren onder medewerkers van de afdeling Programma Management. Hiernaast zal er veel gekeken worden naar informatie uit interviews, literatuuronderzoek en uit feedback.

Evaluatie:

In de eerste instantie was het de bedoeling dat het project(qua Pilot) gericht werd op de afdeling FB. Hiernaast zou er doormiddel van interviews binnen het Management Team en een enquête, RDC breed, ook gekeken worden naar hun wensen en eisen.

Uiteindelijk is de pilot uitgevoerd op de afdeling Programma Management, een uitgebreider verslag over mijn uitgevoerde pilot is te vinden in het hoofdstuk 4. In het adviesrapport zijn alle afgesproken onderdelen geschreven.

3.3 Project Quality

Aan het begin van het project heb ik duidelijke afspraken gemaakt met de opdrachtgever. Ik heb goed geluisterd naar wat de opdrachtgever wil zien en hoe hij het wil zien. Aan de hand van enkele gesprekken hebben we samen kortgesloten hoe het project er uit zou gaan zien, en wat ik zou gaan opleveren. De uiteindelijk geformuleerde kwaliteitscriteria, zijn helder en duidelijk omschreven, en zijn toegepast binnen het project.

Kwaliteitscriteria

Aan de volgende, vastgelegde, kwaliteitscriteria hebben ik en verschillende medewerkers mijn documenten getoetst:

- Het document is in correct Nederlands opgesteld.
- De inhoud van het document is van minimaal HBO denkniveau.
- De inhoud van het document voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.
 - Genoemde gebieden zijn geraakt
 - Uitgangspunten zijn geaccepteerd binnen RDC
 - Biedt voldoende houvast voor praktische doorstart
 - Bij RDC betrokkenen is een positief beeld over stagiair en opgeleverde producten
- Het document is goedgekeurd door de begeleider en de opdrachtgever.
- Het document is leesbaar en begrijpbaar voor elk type lezer.

3.4 Planning

Hieronder staat mijn oorspronkelijke planning voor het project beschreven. Ik heb zoals te zien 5 verschillende fases gehanteerd. Er zijn in totaal vijf fases, elke fase heeft zijn eigen taken en producten die ik op moet leveren. (Deliverables)

Met het samenstellen van de fases ben ik eerst begonnen met het bekijken welke producten RDC van mij verwachtte. Aan de hand van deze producten heb ik mijn fases samengesteld. Hieronder zijn de verschillende fases beschreven, samen met de reden waarom ik voor die bepaalde fase gekozen heb:

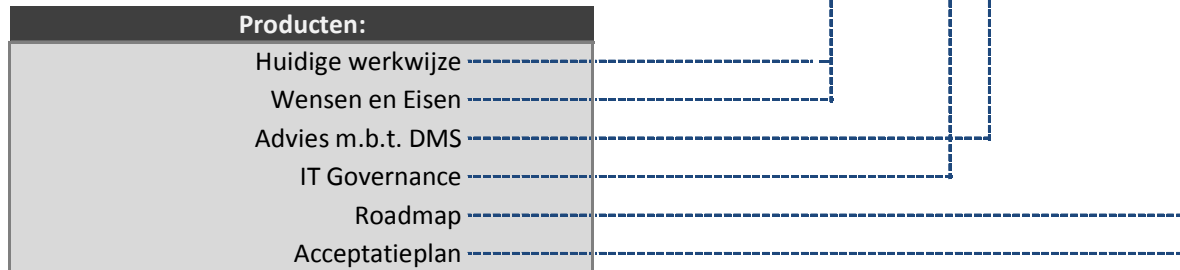
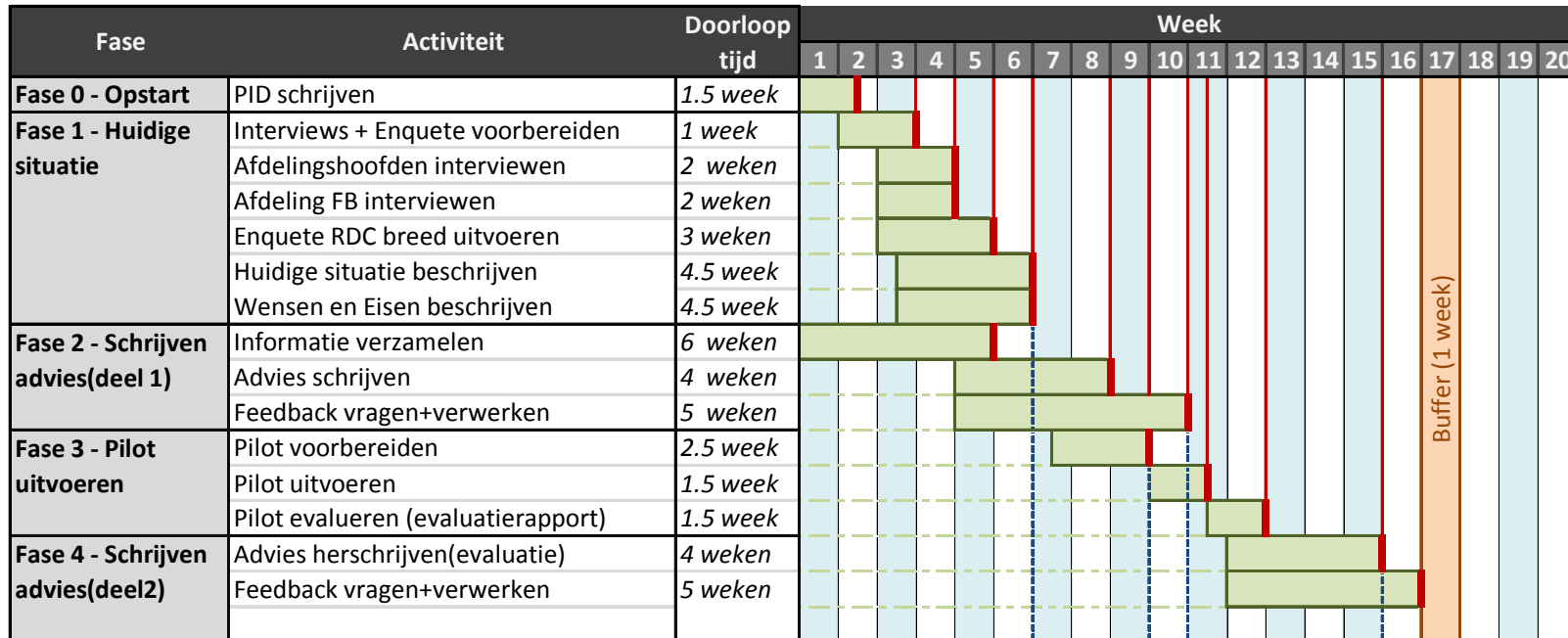
- *Opstart fase:* Dit is mijn eerste fase waarin ik vorm geef aan de rest van mijn project, bijvoorbeeld: het schrijven van een planning. Ik ben met deze fase begonnen omdat ik vanuit eerdere ervaringen heb gemerkt hoe belangrijk het is om een juiste start te geven aan het project.
- *Huidige situatie:* dit is de tweede fase, omdat ik net begin bij RDC is het belangrijk om eerst RDC door te lichten, de huidige situatie te verkennen. Het doel van deze fase voor mij was om een goede basis te leggen en een beeld te krijgen hoe RDC haar documenten beheert en wat de wensen en eisen van RDC zijn.
- *Schrijven advies (1):* nu ik in mijn vorige fase de benodigde informatie van RDC over de inrichting van een DMS heb verzameld, kon ik de volgende fase plannen. Deze fase hield in dat ik begon met het schrijven van mijn advies aan de hand van de hiervoor verzamelde informatie en literatuuronderzoek.
- *Pilot uitvoeren:* binnen mijn project is het ook de bedoeling dat ik een pilot uit zal voeren op een afdeling. Ik heb ervoor gekozen om dit uit te voeren na het schrijven van het eerste deel van het advies. Dan kan ik namelijk in praktijk brengen wat ik hiervoor beschreven heb.
- *Schrijven advies (2):* ik heb mijn pilot uitgevoerd en het leek mij logisch om mijn advies uit te breiden en te herzien aan de hand van mijn ervaringen.

Fase 0 - Opstart	PID schrijven
Fase 1 - Huidige situatie	Interviews + enquête voorbereiden
	Afdelingshoofden interviewen
	Afdeling FB interviewen
	Enquête RDC breed uitvoeren
	Huidige situatie beschrijven
Fase 2 - Schrijven advies(deel 1)	Informatie verzamelen
	Advies schrijven
	Feedback vragen en verwerken
Fase 3 - Pilot uitvoeren	Pilot voorbereiden
	Pilot uitvoeren
	Pilot evalueren (evaluatie rapport)
Fase 4 - Schrijven advies(deel2)	Advies herschrijven(evaluatie)
	Feedback vragen en verwerken

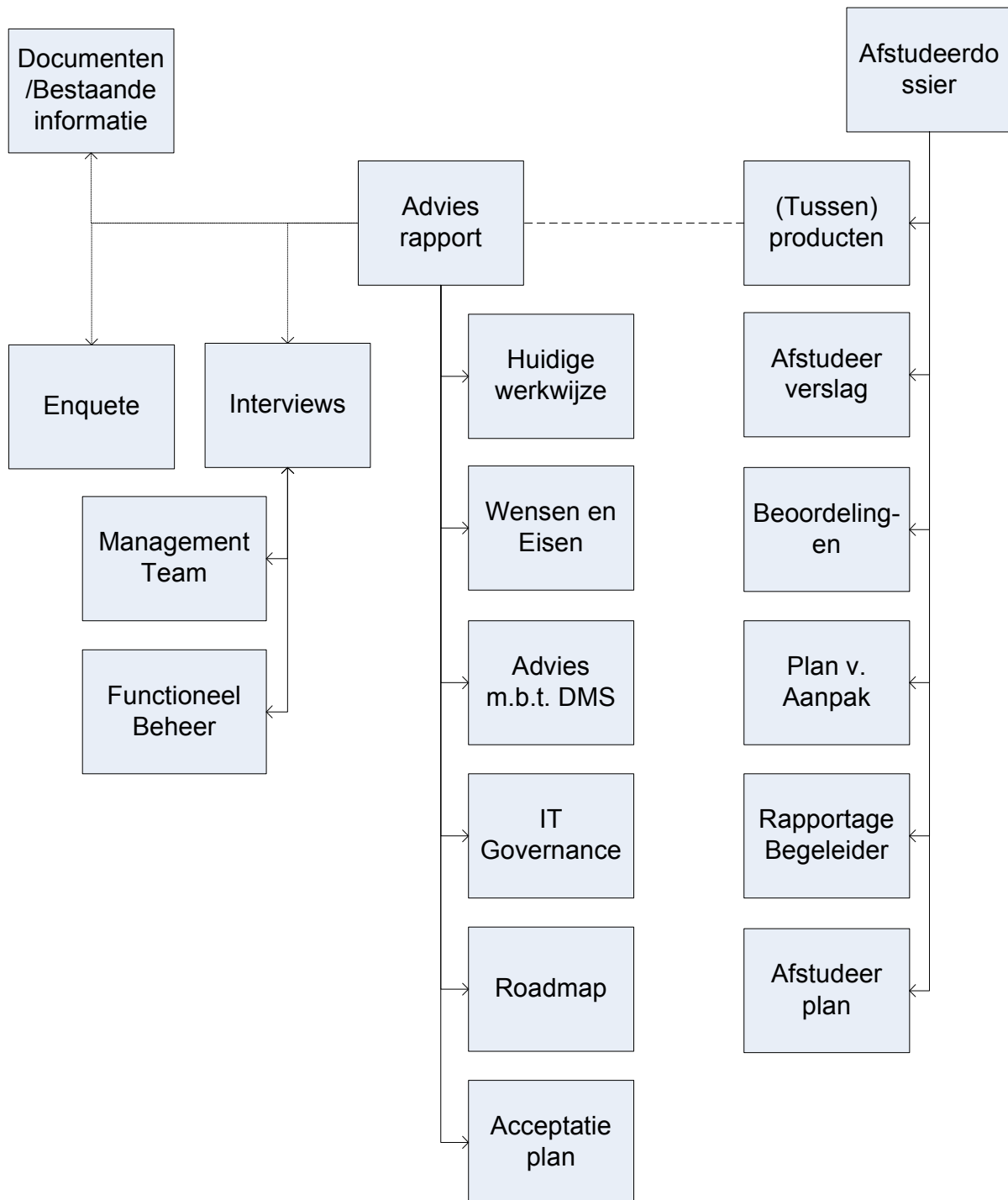
Tabel 1 - FasePlanning PID

Balken planning

Tabel 2 - BalkenPlanning PID



Product breakdown structure



Figuur 4 - Product Breakdown Structure

Product descriptions

Afstudeerdossier: het afstudeerdossier wordt geschreven voor school, het bevat de volgende elementen:

- *(Tussen)producten:* de tussenproducten welke ik tijdens het project oplever en het uiteindelijke product. Dit houdt het Adviesrapport in, maar ook de producten hoe ik tot mijn advies gekomen ben.
- *Afstudeerverslag:* in het afstudeerverslag staan mijn ervaringen en hoe ik mijn competentie behaald heb.
- *Beoordelingen:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Plan van aanpak:* het plan van aanpak waarmee ik mijn project beschrijf wordt apart opgenomen in het dossier.
- *Rapportage Begeleider:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Afstudeerplan:* dit is het document welke voor de aanvang van de afstudeeropdracht ingeleverd moet worden op school.

Adviesrapport: het adviesrapport is het uiteindelijke rapport welke opgeleverd zal worden aan RDC. Het is een rapport waarin de volgende delen bijeen gezet zijn:

- *Huidige werkwijze:* in de huidige werkwijze wordt ingegaan op hoe de medewerkers van de afdeling FB op dit moment DMS toepassen. Daarnaast wordt er ook met een schuin oog naar de medewerkers van RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Wensen en eisen:* hier wordt ingegaan op wat de medewerkers van de afdeling FB zouden willen zien en verwachten van een DMS. Daarnaast wordt er ook gekeken wat de mening is van alle medewerkers binnen RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Advies met betrekking tot DMS:* aan de hand van de huidige werkwijze en de beschreven wensen en eisen wordt er een advies opgesteld voor de implementatie van DMS voor de afdeling FB en ook hier wordt rekening gehouden met de wensen en eisen van de medewerkers van heel RDC en het management team.
- *IT Governance:* dit zal ingericht worden om ervoor te zorgen dat na de implementatie van de DMS de inrichting hiervan beheerd wordt, en dat alles goed blijft verlopen.
- *Roadmap:* in de roadmap zal er gekeken worden hoe de implementatie zal verlopen qua tijdslijn en gefaseerde onderdelen van de DMS binnen FB en mogelijk geheel RDC.
- *Acceptatieplan:* medewerkers zullen moeten accepteren dat ze met het DMS moeten gaan werken, maar hoe wordt ervoor gezorgd dat het daadwerkelijk geaccepteerd wordt? Dit zal beschreven worden in dit document.

3.5 Risico's

Ik ga in het hoofdstuk "evaluatie" nog verder in op hoe ik omgegaan ben met de hieronder beschreven risico's die ik aan het begin van mijn project in het Project Initiatie document omschreven heb. De risico's die ik hier beschreven heb in mijn PID, zijn erg algemeen. In het vervolg zou ik ervoor kiezen om ook projectspecifieke risico's te omschrijven. Een risico zoals 'Botsing met bestaand project', 'EPM implementatie' zou een projectspecifiek risico zijn die goed had gepast binnen risico's voor mijn project. De risico's die ik tijdens mijn project tegengekomen ben, beschrijf ik in latere hoofdstukken.

Tabel 3 - Risico's PID

Risico	Kans ¹	Impact ²	Risico ³	Eigenaar	Tegenmaatregel
Te weinig kennis	2	5	10	André Baaij	Goed onderzoek doen naar document management systemen voor en tijdens het project
Ziekte	2	4	8	André Baaij	Marges in de planning hiervoor houden
Beschikbaarheid te interviewen mensen	1	3	6	André Baaij	Afspraken op tijd maken en enige buffer houden.
Geen draagvlak voor project	2	3	6	André Baaij en RDC	Goed luisteren naar medewerkers en draagvlak te creëren door ze het nut te laten zien van een documentmanagement systeem
Verkeerde keus methodieken of technieken	1	3	6	André Baaij	Goed onderzoek doen naar bruikbare methodieken of technieken en in overleg met mijn begeleider de juiste kiezen.
Beschikbaarheid middelen	2	5	10	RDC	Tijdige inventarisatie benodigde middelen en financiën
Beschikbaarheid kennisspecifieke mensen	2	5	10	RDC	Tijdige planning van benodigde mensen met specifieke kennis

¹Kans (schaal 0-5)

²Impact (1=gering, 5 = hoog)

³Risico= Kans x Impact (1=laag 25=hoog)

3.6 Evaluatie van het proces

Product

De PID heb ik geschreven aan de hand van Prince2, deze projectmanagement methode heb ik gebruikt om verder in control te blijven van mijn project bij RDC. Aan de hand van mijn PID heb ik de rest van mijn project uitgevoerd.

Het geheel van mijn PID heb ik geschreven, waarna ik deze samen met mijn begeleider en opdrachtgever het geheel heb nagekeken en uitgebreid/verandert naar hun wensen en eisen.

Proces

Mijn eerste fase duurde anderhalve week, die is heel snel gegaan. Ik heb kennis gemaakt met het bedrijf, mijn nieuwe collega's en ik heb samen met mijn begeleider en opdrachtgever vastgelegd hoe de rest van mijn project zou gaan verlopen.

Tijdens deze fase ben ik geen moeilijkheden tegengekomen. Het was wel een belangrijke fase want de rest van het project hing ervan af. Of ik beter andere keuzes had kunnen maken beschrijf ik per fase in de volgende hoofdstukken. Voor deze fase was alles goed besproken, tussen de opdrachtgever en voor mij, de stagiaire, is het duidelijk wat de verwachtingen zijn. Het project wordt een stap verder genomen naar de volgende fase.

4 *Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC*

Tijdens deze fase, de fase na de opstart van mijn project, heb ik 2 documenten geschreven die veel overeenkomsten met elkaar hebben. Door middel van interviews heb ik deze documenten beschreven. Twee belangrijke zaken kwamen naar voren voordat ik kon beginnen met het afnemen van de interviews:

- *Van wie wilde ik de informatie verkrijgen:* Interviews kunnen belangrijke informatie opleveren maar dan moet het wel aan de juiste personen binnen de organisatie gevraagd worden. Daarom ben ik samen met mijn begeleider en opdrachtgever om de tafel gaan zitten om een correcte lijst samen te stellen. De uitkomst hiervan was:
 - o Lager management (12 personeelsleden)
 - o Afdeling 'Functioneel Beheer' (14 personeelsleden)
- *Wat wilde ik te weten komen doormiddel van de interviews:* dit was een lastige vraag waardoor ik voor mezelf duidelijk wilde krijgen wat nu precies een DMS inhield. Dit heb ik gedaan door een document op te stellen waarin ik de verschillende onderdelen van een DMS in beschreven stonden. (Bijlage E) in de volgende paragraaf (4.1) omschrijf ik duidelijker welke onderdelen hierin voorkomen en hoe ik tot dit document ben gekomen.

4.1 *Tussenproduct: Wat is een DMS?*

Het product 'Wat is een DMS' is eigenlijk een bijproduct(ik heb dit nodig voor mijn project), zoals ik hiervoor geschreven heb. Het product geeft de verschillende onderdelen van een DMS weer, met een korte beschrijving erbij. In deze beschrijving wordt er ook globaal gekeken hoe dit binnen RDC een plek zou kunnen krijgen.

- *Archiveren van documenten:* archiveren van fysieke documenten kan gebeuren door ze digitaal op te slaan. Daarnaast kan het archiveren van digitale documenten inhouden dat zij op een plek worden gearchiveerd zodat zij niet eenvoudig toegankelijk zijn.
- *Metadata van documenten:* metadata is informatie over informatie. Metadata heeft als doel om informatie aan documenten te koppelen, waardoor het document door middel van een zoek query/vraag terug gevonden kan worden. Voorbeelden van metadata zijn Trefwoorden, Data, Auteur etc.
- *Integratie van DMS met gebruikte software:* om eenvoudig documenten te kunnen openen en koppelen is het een vereiste dat het DMS goed gekoppeld wordt met gebruikte software.
- *Inscannen:* om fysieke documenten eenvoudig toegankelijk te maken kunnen ze ingescand worden om documenten beschikbaar te maken voor het publiek.
- *Indexeren van documenten:* het indexeren houdt in dat de server de documenten volledig inleest zodat ze daarna via full-text of door middel van metadata te doorzoeken zijn.

- *Opslaan/Locatie van documenten:* het opslaan van digitale documenten is een belangrijk punt. Er moet gezorgd worden dat documenten eenvoudig en logisch te vinden zijn.
- *Terugvinden van documenten:* één van de doelen van een DMS is dat documenten eenvoudig teruggevonden kunnen worden. Dit kan dan door middel van eenvoudige of uitgebreide zoekopdrachten.
- *Distributie van documenten:* het distribueren van documenten moet op een correcte wijze gebeuren, intern en extern.
- *Veiligheid:* de veiligheid van documenten moet volgens bepaalde richtlijnen ingedeeld worden waarbij de veiligheid van documenten (ook) gewaarborgd moeten worden.
- *Workflow van documenten:* dit houdt in dat documenten via een bepaalde workflow door de organisatie gaan. Bijvoorbeeld: een concept versie van een document moet goedgekeurd worden, medewerkers beoordelen het, en het wordt een final document.
- *Samenwerken:* binnen organisatie wordt er veel samengewerkt aan documenten, dit moet goed ingeregeld zijn binnen een DMS.
- *Versiebeheer:* door middel van versiebeheer kan er gezien worden wat het meest huidige document is. Deze functie kan geautomatiseerd worden binnen een DMS.
- *Publiceren:* een document zal op een gegeven moment gepubliceerd worden, een DMS faciliteert hierin doormiddel van bijvoorbeeld workflow's.

Het product was eenvoudig te schrijven omdat hier een overvloed van informatie over te vinden was. Ik heb de verschillende geïdentificeerde punten van wikipedia genomen en deze uitgebreid met informatie uit het boek Documentaire Informatiesystemen².

Met dit document als uitgangspunt heb ik de vragen voor mijn interview geschreven. In Bijlage F zijn deze vragen te vinden. Deze vragen waren mijn uitgangspunt voor het interview. Naar aanleiding van de vragen vroeg ik verder en ging ik er dieper op het onderwerp in. Het viel mij op tijdens het afnemen van de interviews, dat weinig medewerkers wisten wat een DMS nu eigenlijk inhoudt. Van te voren had ik mijn collega's via de mail informatie over een DMS gestuurd. Deze informatie was echter door weinig gelezen.

Ik leerde hiervan en heb daarom als mijn eerste vraag gemaakt: "Wat vind jij nu dat een DMS inhoudt voor RDC?" Hier kreeg ik interessante antwoorden op. Een voorbeeld van een algemene vraag is: "Hoe is de huidige situatie met betrekking tot versiebeheer? En hoe zou dit ingericht kunnen worden?" door deze

² Meer, K. v.d. (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

vraag te stellen kreeg ik eerst een duidelijk beeld van hoe het op dit moment ingericht was, en hoe ze het juist anders wilden zien. Waar bijvoorbeeld de knelpunten lagen.

Aan de hand van deze interviews, uitgevoerd in korte tijd(2.5 week), ben ik hierna mijn producten gaan schrijven. Ik had zeker genoeg informatie verzameld vanuit RDC om deze documenten goed te kunnen schrijven.

4.2 *Product: Huidige Situatie DMS bij RDC*

Het product de huidige situatie bestaat uit de verschillende onderdelen die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews. Deze onderdelen staan hieronder weergegeven. Het product heeft als doel om als uitgangssituatie te dienen, waarmee in een later stadium wanneer een DMS geïmplementeerd is, gezien kan worden welke problemen opgelost zijn door het DMS. Ik beschrijf kort elk onderdeel en leg één van de onderdelen uit om te laten zien hoe en wat ik per onderdeel heb beschreven in dit product.

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: hier ga ik in op welke fysieke documenten er bestaan en waar de knelpunten liggen. Bijvoorbeeld: digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*: hier geef ik een overzicht van getallen die documenten op de fileserver.
 - *Vindbaarheid: documenten* zijn binnen RDC niet vindbaar, het kan een lange tijd duren voor een document gevonden wordt, in sommige gevallen wordt het document opnieuw geschreven.
 - *Metadata*: metadata wordt op dit moment nog door gebruikers gebruikt. Wel heb ik beschreven wat mogelijk is qua metadata in Windows Explorer. Bijvoorbeeld 'datum laatst geopend' is een voorbeeld van automatische metadata binnen de huidige situatie.
 - *Versiebeheer*: versiebeheer wordt binnen RDC alleen gebruikt in de bestandsnaam en het document zelf. Er wordt bijvoorbeeld niet aan automatisch versiebeheer gedaan.
- *Archivering*: het archiveren van digitale documenten gebeurt niet, er zijn nog documenten uit 1992. Archiveren van fysieke documenten gebeurt in beperkte mate.
- *Beveiliging*: het beveiligen van documenten gebeurt binnen RDC niet, het afschermen van bepaalde mappen voor gebruikersgroepen wel.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern worden documenten vooral gestuurd als bijlagen en in een enkele keer als link.

- *Extern:* extern worden de documenten altijd bijgevoegd als bijlage, en in sommige gevallen wordt het document omgezet in PDF bestand.
- *Workflow van documenten:* er wordt geen gebruik gemaakt van workflow's van documenten.

Ik wilde één van de onderdelen wat duidelijker bespreken. Ik heb gekozen voor vindbaarheid omdat hier het project juist hierom is gestart.

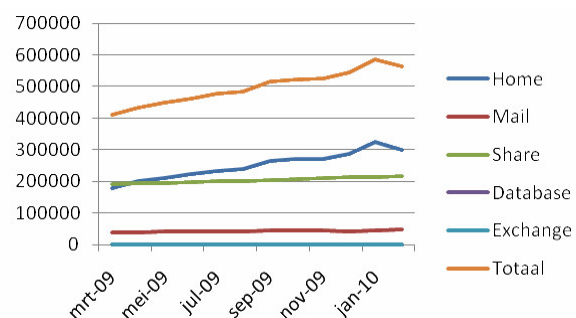
Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn. Tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan. Het gevolg hiervan is dat collega's vragen aan elkaar waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden. Door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelfsprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Hierboven is te zien hoe ik mijn document opgesteld heb. Ik begin met het benoemen van het probleem. Daarna hoe ik aan de informatie gekomen ben, waarna ik in meer detail de huidige situatie schets. Ik heb hier ook het plaatje opgenomen waarop de aantallen documenten staan. Deze is tot stand gekomen na een gezamenlijk onderzoek met een technisch personeelslid, welke toegang had tot de informatie. Te zien is dat er gigantische hoeveelheden data overal verspreid staan. Alle documenten zijn niet organisatiebreed gestructureerd. Na het zien van deze cijfers is het ook heel begrijpelijk dat medewerkers een bepaald document niet kunnen vinden.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 5 - Statistieken Documenten

De huidige situatie is een klein document gebleven, dit was de wens van de begeleider omdat hij vond dat de situatie bekend was. Ik heb het wel uitgebreider gemaakt dan hij had verwacht omdat ik zelf

vond dat de informatie er wel in moest komen te staan. Het is namelijk een document waarmee je over één of twee jaar de huidige situatie kan toetsen.

Het tot stand komen van het document had ook wel wat voeten in de aarde, veel interviews moesten gehouden worden. De geïnterviewden werkten in bijna alle situaties goed mee, waardoor dit vlot verliep. Al met al vind ik het een kort en krachtig document dat accuraat de huidige situatie omschrijft.

4.3 *Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC*

Nadat ik klaar was met het schrijven van de huidige situatie ben ik met de huidige situatie als uitgangspunt verder gegaan door de gewenste situatie te beschrijven. Ook bij de gewenste situatie heb ik gebruik gemaakt van de interviews.

De gewenste situatie heeft dezelfde opbouw als de huidige situatie. In mijn uiteindelijke adviesrapport heb ik ze dan ook samengevoegd. Ik beschrijf hierna welke informatie binnen de gewenste situatie staat beschreven:

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: RDC wil van fysieke documenten af, ze wil vooral de contracten en diverse brieven digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*:
 - *Vindbaarheid*: documenten moeten in één keer vindbaar worden, dit moet dan wel de nieuwste versie zijn. Er moet een duidelijke structuur komen binnen het DMS.
 - *Metadata*: bepaalde metadata vinden ze binnen RDC belangrijk, dit heb ik omschreven in het document.
 - *Versiebeheer*: er moet automatisch versiebeheer komen, daardoor blijven oude versies inzichtelijk en wordt altijd de nieuwste versie gevonden.
- *Archivering*: wanneer documenten niet meer nodig zijn, kunnen ze na een jaar gearchiveerd worden. Om documenten uiteindelijk te verwijderen was niet gewenst.
- *Beveiliging*: beveiligen van documenten binnen RDC is niet belangrijk, ze willen juist meer openheid om kennis te delen binnen de organisatie. Natuurlijk blijft het van belang om bepaalde regels te hanteren.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern moeten documenten vooral in e-mails gelinkt gaan worden.
 - o *Extern*: extern zullen de documenten altijd bijgevoegd worden als bijlage, van belang is dat de documenten naar een PDF bestand geconvergeerd worden.
- *Workflow van documenten*: workflow's worden niet belangrijk geacht, als er maar één duidelijke wijze van werken komt met documenten.

Om net als bij de beschrijving van de huidige situatie een onderdeel er uit te lichten, heb ik weer voor vindbaarheid gekozen, zodat de lezer goed kan zien hoe ik de huidige situatie heb vertaald naar de wensen en eisen.

De conclusie, die uit de interviews naar voren kwam, was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval werd een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn en er hoeft dan niet aan collega's gevraagd te worden waar bepaalde documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

De wensen en eisen van RDC zijn binnen dit document beschreven. Aan de hand hiervan heb ik mijn verdere project ingericht. Dit heb ik gedaan door te kijken naar wat de gebruikers zullen verwachten van het systeem, en dit mee te nemen in mijn uiteindelijke adviesrapport.

4.4 Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS

Voor dat ik begon met afstuderen bij RDC kreeg ik al te horen dat er gekozen was om SharePoint in te zetten, als document management systeem. Omdat ik vind dat een goede consultant niet alleen doet wat er gevraagd wordt, maar ook kijkt of er geen betere oplossingen zijn voor het probleem. Ik heb kort gekeken naar 3 verschillende oplossingsmogelijkheden. Dit doe ik op dit moment binnen mijn project omdat ik nu een duidelijk beeld heb van wat RDC wenst:

- *Huidige situatie verbeteren:* dit is een mogelijke valide optie voor RDC, daarom heb ik dit als mogelijkheid meegenomen.
- *Software Pakket selectie methode:* vanuit mijn opleiding heb ik geleerd dat dit een waardevolle optie is wanneer er gekeken wordt naar het vernieuwen van een situatie. Het geeft een goed beeld van de mogelijkheden en uiteindelijk de beste optie voor RDC
- *DMS op basis van SharePoint:* dit is de oplossing die aangedragen werd door RDC, dit blijkt ook de beste oplossing te zijn.

Huidige situatie verbeteren

In de huidige situatie worden documenten opgeslagen op een gedeelde schijf die zichtbaar/toegankelijk gemaakt wordt door middel van Windows Explorer. De huidige situatie ondersteunt weinig onderdelen die deel uitmaken van een DMS. Voor een kleine organisatie is de Explorer echter wel te gebruiken als DMS.

Theoretisch is het dus mogelijk om de huidige situatie te verbeteren. Dit kan door duidelijke, eenduidige regels op te stellen voor alle medewerkers binnen RDC. Metadata kan toegevoegd worden, zij het op een omslachtige wijze. Het grootste probleem zijn de documenten die op dit moment al bestaan (de wildgroei) deze blijft bestaan in Explorer en zou moeilijk weg te werken zijn.

Software Pakket selectie methode

Een software pakket selectie methode bestaat uit het uitvoeren van verschillende stappen om een software pakket te selecteren. Hierdoor wordt het meest geschikte programma, aan de hand van de wensen en eisen vanuit RDC, gevonden.

Een groot voordeel van een Software Pakket Selectie methode is dat er door middel van het onderzoek het meest geschikt softwarepakket voor RDC, naar aanleiding van de interne RDC wensen en eisen, naar voren komt.

DMS op basis van SharePoint³

SharePoint is op zichzelf bedoeld als een Content Management Systeem. Een mogelijkheid is om SharePoint als DMS in te zetten. In een software pakket selectie methode zou SharePoint hoogst waarschijnlijk als één van de grote kanshebbers naar voren komen.

SharePoint biedt mogelijkheden zoals versiebeheer, metadata, samenwerken aan documenten, workflow's etc. Daarnaast is het sterk geïntegreerd met de office tools, en bestaan er veel plug-in's voor andere software.

Conclusie

Als conclusie kan gegeven worden dat er veel betere opties zijn dan de huidige situatie verbeteren. De situatie is niet geschikt om het gebruikers makkelijker te maken door het implementeren van een DMS. Het is mogelijk, maar het zal de gebruiker alleen maar meer werk geven, terwijl het juist het werk van een medewerker moet verminderen.

RDC is Gold Partner van Microsoft waardoor de kosten lager liggen om SharePoint te implementeren. Dan om eerst een tijdrovende selectie methode uit te voeren en daarna nog steeds veel moeten betalen voor de licentiekosten van een DMS. Tevens heeft RDC al ervaring met SharePoint, de nieuw ingevoerde EPM tool is gebaseerd op SharePoint. De gebruikers hiervan kennen de look en feel ervan. Deze punten geven SharePoint het voordeel voor de implementatie.

Positieve punten van SharePoint:

- Goede integratie met huidige systemen (SAP, CRM, en anderen)

³ <http://sharepoint.microsoft.com/Pages/Default.aspx>

- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Om de hierboven genoemde redenen is te zien dat SharePoint zeer geschikt, zo niet ideaal is om binnen RDC als DMS te implementeren. Om deze redenen ben ik het eens met mijn opdrachtgever in zijn keuze voor SharePoint.

4.5 Competentieverantwoording

Onderzoeken organisatie-aspecten - OBPP-2

Uitvoeren van het onderzoek om een beeld te krijgen van het functioneren van de organisatie en van relevante aspecten en ontwikkelingen, mede in het licht van geformuleerde knelpunten, problemen, wijzigingen, e.d. in de (gebruikers)organisatie. Beschrijven van de bevindingen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeeropdracht moest ik de huidige situatie analyseren en van daaruit een gewenste situatie beschrijven. Knelpunten komen hierdoor naar voren, mijn taak was om dit uit te zoeken, en te beschrijven in een document.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn rol in dit geheel was dat ik het uit moest zoeken. Ik moest het uiteindelijke document gaan schrijven. Ik stond als stagiaire onder mijn begeleider en opdrachtgever die mij hierin geholpen hebben. Ik wilde een duidelijk document schrijven waarbij de lezer de situatie zou herkennen binnen RDC. En daarnaast de verschillende wensen en eisen van RDC breed neerzetten.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie ben ik begonnen met het verzamelen van informatie. Dit heb ik gedaan door het houden van interviews met diverse medewerkers(25). Door het bekijken van de situatie zelf(fileserver) en het lezen van documenten. Hieruit heb ik veel informatie verzameld. Het was nu de bedoeling om deze informatie te ordenen. Vanuit deze informatie heb ik situatie beschreven. De situatie heb ik beschreven aan de hand van de diverse onderdelen die kenmerkend zijn voor een DMS. De situatie heb ik daarna laten reviewen door mijn begeleider. Dit was een vrij vlot proces waarbij ik geen tegenslagen ben tegengekomen.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Mijn uiteindelijke resultaat waren twee documenten waarin de huidige en de gewenste situatie in beschreven staan. Dit resultaat werd goedgekeurd door mijn begeleider en opdrachtgever.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik ben zelf tevreden met het resultaat en zou het in het vervolg niet op een andere manier gaan doen.

4.6 *Evaluatie van het proces*

Dit is de tweede fase van mijn project, de fase duurde 5 weken. In deze tijd heb ik interviews gehouden, de benodigde documenten geschreven. In mijn planning stond ook dat ik een enquête uit zou voeren, ik heb er uiteindelijk(in overleg) voor gekozen om geen enquête uit te voeren onder alle medewerkers. In de interviews had ik zodanig veel informatie verkregen vanuit geheel RDC, dat ik niet meer informatie nodig had. Mijn informatie was zonder de enquête compleet, en gaf een duidelijk beeld van de behoefte van RDC breed.

Verder ben ik tijdens deze fase geen ‘aparte’ zaken tegengekomen. In het vervolg zou ik ook zaken niet anders aanpakken omdat ik tevreden ben met hoe de fase is verlopen. Ik ben binnen de vastgestelde tijd gebleven en heb gedaan wat ik vastgelegd had. Nu heb ik de basis voor het adviesrapport vastgelegd, deze fase beschrijf ik in het volgende hoofdstuk.

5 Fase 2/4: Schrijven van Advies

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe ik de twee fases doorlopen heb die nauw met elkaar verbonden zijn. Qua planning was het de bedoeling dat dit twee verschillende fases zouden worden, maar tijdens het project is het gebleken dat deze twee fases als één fase behandeld konden worden. Dit kwam doordat het er op neer kwam dat tijdens de tweede fase hetzelfde document uit de eerste fase verbeterd/uitgebreid werd. Daarom vind ik het beter begrijpbaar om beide fases te behandelen als één, omdat dit tijdens mijn project ook zo was.

In dit hoofdstuk behandel ik hoe ik het adviesrapport voor RDC geschreven heb. Daarnaast beschrijf ik de competenties die ik tijdens deze fase behaald heb.

5.1 Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC

De basis van mijn adviesrapport waren de afspraken die ik gemaakt had met mijn opdrachtgever en de documenten die ik tijdens de vorige fase gecreëerd heb (huidige situatie, gewenste situatie). De volgende onderdelen komen naar voren binnen het geschreven adviesrapport:

Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport

	Afgesproken met Opdrachtgever	Komt terug in Adviesrapport
Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is		✓
Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC.		✓
Een beschrijving van SharePoint		✓
Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.	✓	✓
Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)	✓	✓
Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt	✓	✓

omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.		
Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen	✓	✓
Technische Inrichting en Implementatie		✓
Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS		✓
Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.	✓	✓

Te zien is dat ik diverse onderdelen heb toegevoegd, ik heb dit om diverse redenen gedaan die ik per toegevoegd onderdeel hieronder beschrijf:

- *Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is:* ik heb dit onderdeel toegevoegd omdat ik tijdens de interviews merkte dat de meeste werknemers geen idee hadden wat Document Management Systeem inhoudt.
- *Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC:* zoals ik al eerder aangaf heb ik dit onderdeel toegevoegd omdat ik vind dat een goede consultant niet blind doet wat de opdrachtgever vraagt, maar doet wat het beste is voor het bedrijf.
- *Een beschrijving van SharePoint:* net als bij de beschrijving van 'wat is een DMS?' merkte ik dat weinig personen binnen RDC begrepen wat de mogelijkheden zijn van SharePoint.
- *Technische Inrichting en Implementatie:* voor mijn pilot heb ik onderzoek gedaan naar hoe SharePoint binnen RDC technisch ingericht en geïmplementeerd moet worden. Ik heb besloten om dit toe te voegen aan het adviesrapport omdat dit een belangrijk aspect is van de implementatie.
- *Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS:* het beheer van SharePoint moet goed ingericht worden, daarom heb ik deze aandachtspunten opgesteld voor toekomstig beheer. Binnen RDC wordt het beheer van applicaties vaak goed ingericht en ik vond het daarom belangrijk dat dit ook met SharePoint zou gebeuren.

Om te laten zien wat ik eigenlijk in het document geschreven heb vertel ik per volgend onderdeel kort wat ik er over geschreven heb.

Inhoud Document:

Document Management systeem: dit hoofdstuk komt voort uit het tussenproduct: 'Wat is een DMS?'. Dit tussenproduct heb ik geschreven tijdens mijn vorige fase. De inhoud bestaat uit een beschrijving van wat een DMS inhoudt, en welke onderdelen het behelst. Het omhelst de volgende onderwerpen, voor meer informatie over dit product verwijst ik de lezer naar hoofdstuk 4.1.

- Archiveren van documenten
- Metadata van documenten

- Integratie van DMS met gebruikte software.
- Inscannen
- Indexeren van documenten
- Opslaan/Locatie van documenten
- Terugvinden van documenten
- Distributie van documenten
- Veiligheid
- Routing van documenten
- Samenwerken
- Versiebeheer
- Zoeken
- Publiceren

De situatie binnen RDC: dit hoofdstuk binnen het adviesrapport is een samengevoegde versie van de documenten uit de vorige fase. De huidige situatie(hoofdstuk 4.2) en gewenste situatie(hoofdstuk 4.3). Ik heb ze hier samengevoegd omdat dit makkelijker te lezen is. Anders zou de lezer per punt heen en weer tussen hoofdstukken moeten bladeren om de verschillen tussen huidige situatie en gewenste situatie te zien. Ik gebruik weer het punt vindbaarheid om dit aan te tonen:

Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn, tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan en dus vaak aan collega's vragen waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden, door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelf sprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Wens: De conclusie die uit de interviews naar voren kwam was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval wordt een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn. En er zou niet aan collega's gevraagd hoeven te worden waar documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

Oplossingsmogelijkheden: de oplossingsmogelijkheden vond ik ook belangrijk voor RDC, hierdoor kunnen zij zien dat SharePoint ook daadwerkelijk de beste keuze is en er geen verdere discussies zouden ontstaan over de te gebruiken software. Ook dit stuk heb ik geschreven tijdens de eerste fase(hoofdstuk 4.4). Ik heb het stuk daarna aangepast zodat het goed binnen het adviesrapport zou passen.

Het stuk gaat in op 3 scenario's:

- Huidige situatie verbeteren
- Software Pakket selectie methode
- DMS op basis van SharePoint

Bij elk punt beschrijf ik de voor en nadelen. Waarna ik in de conclusie beschrijf dat een DMS op basis van SharePoint de om de volgende redenen een betere oplossing zou zijn dan de andere scenario's voor RDC:

- Goede integratie met huidige systemen(SAP, CRM, en anderen)
- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Binnen dit zelfde hoofdstuk heb ik ook een kort stuk geschreven wat SharePoint nu eigenlijk inhoudt. Een korte samenvatting van de inhoud:

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies. Dit is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit en is ontwikkeld door Microsoft, waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

SharePoint is een verzameling van producten en software-elementen welke een groeiende selectie van componenten, web browser gebaseerde samenwerkingsfuncties, proces management modules, zoek modules en een documentmanagement platform bevatten. SharePoint kan worden gebruikt om websites te hosten, dat toegang tot geeft tot gedeelde werkruimten, informatie en documenten opslaat, evenals gedefinieerd toepassingen zoals wiki's en blog's host. Alle gebruikers hebben zogenaamde "Web Parts" onder beheer. Of ze kunnen inhoud zoals lijsten en documentbibliotheken openen. Web Parts zijn plug-ins die extra functionaliteit toevoegen aan SharePoint, ze worden gemaakt door Microsoft en derden en kunnen binnen geheel SharePoint gebruikt worden.

Implementatie: het hoofdstuk over de implementatie heb ik voor de leesbaarheid onderverdeeld in de volgende punten, de punten leg ik hierna uitgebreid uit:

- Planning
- Koppeling interne RDC systemen
- Migratie Documenten
- Functionele inrichting
- Technische inrichting
- Beheer

Planning:

De implementatie heb ik verdeeld in zes fases, de migratie van de verschillende documentgroepen en implementatie van SharePoint en het maken van een koppeling met het huidige CRM systeem.

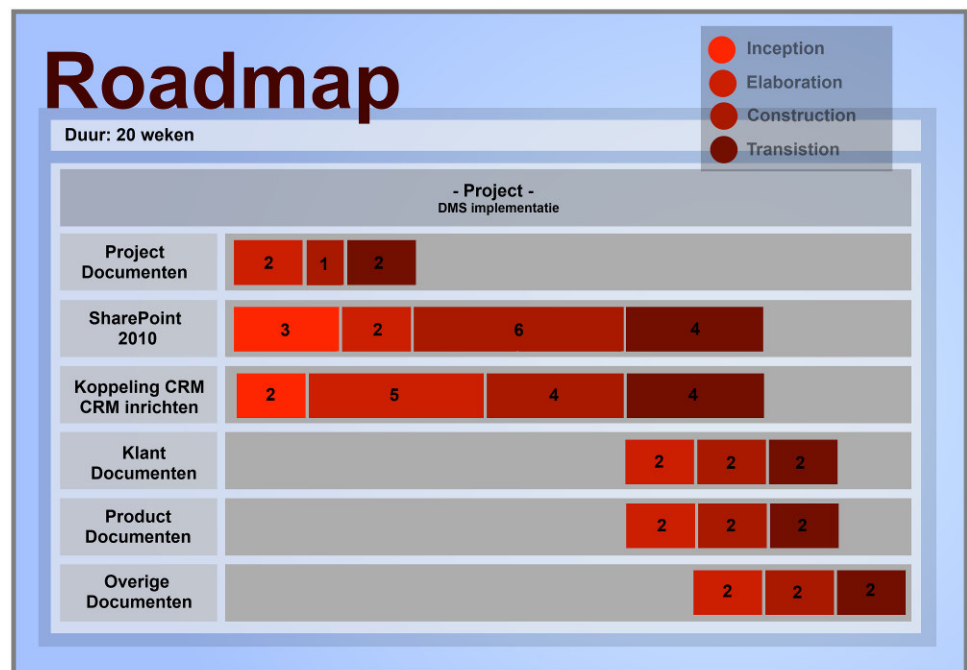
Deze fases zijn in volgorde van uitvoering:

- Migratie Projectdocumenten/informatie
- Implementatie SharePoint 2010
- Koppeling CRM
- Migratie Klantendocumenten/informatie
- Migratie Productdocumenten/informatie
- Migratie Overigedocumenten/informatie

Ik heb gekozen voor deze volgorde omdat RDC momenteel bezig is met het implementeren van de EPM tool. Waardoor het logischerwijs en slim is om de projectdocumenten gelijk mee te pakken. In de EPM tool zijn er weinig onderdelen van een DMS aanwezig. Daarom is de volgende stap het implementeren van SharePoint 2010. Wanneer een extern bedrijf hierbij helpt is het slim om hierna gelijk de koppeling met CRM en SharePoint te maken. Als dit gekoppeld is kunnen de klanten documenten gemigreerd worden naar SharePoint. Hierna worden de productdocumenten gemigreerd, waarna de overige documenten overgezet kunnen worden naar SharePoint.

Bij de uitvoering van dit project heb ik gebruik gemaakt van de fasering van Rational Unified Process. Ik heb hiervoor gekozen omdat dit een eenvoudige werkwijze is die een duidelijke scheiding in de werkzaamheden aanbrengt.

De totale duur van het project is ongeveer 20 weken. De planning heb ik in overleg met Cees Horvers opgesteld, dit is de Manager van de afdeling projectmanagement.



Koppeling interne RDC systemen:

Ik heb als interne RDC systemen, 6 systemen geïdentificeerd:

- CRM, het toekomstige centrale klantensysteem van RDC.
- EPM, de nieuwe projectmanagement tool.

- Microsoft Office, hier worden de standaard office applicaties onder verstaan(word, outlook, powerpoint etc..)
- SAP, binnen SAP staan de klantgegevens en uren facturatie van en voor klanten.
- File Server, op de file server staan momenteel alle huidige documenten.
- Topdesk, dit is het service management software binnen RDC.

Per softwaresysteem heb ik het gekeken naar hun relatie met documenten en hun toekomstige relatie met SharePoint. Hierna beschrijf ik een voorbeeld van de EPM tool.

Microsoft Project server⁴

Momenteel is RDC bezig met het uitrollen van hun eerste EPM tool, Microsoft Dynamics EPM, in deze tool worden alle RDC projecten van het begin tot het einde toe bijgehouden. Projecten bij RDC beginnen met een budget aanvraag. Als deze wordt goedgekeurd wordt het project geïnitieerd waarna alle fases worden uitgevoerd. Uiteindelijk wordt het project afgerond en geëvalueerd.

Documenten

Bij projecten zijn veel documenten betrokken, te denken is aan de budgetaanvraag, het PID, voortgangsrapporten, planningen en andere documenten. Al deze documenten worden nu nog niet opgeslagen binnen de EPM tool maar op de fileserver.

SharePoint

De pilot voor het implementeren van de DMS wordt uitgevoerd op de afdeling Project Management. Alle documenten komen dus gelijk in SP te staan. Microsoft Dynamics EPM is gebouwd op SharePoint.

Migratie Documenten:

Mijn opdrachtgever vond het terecht dat ik keek naar de verschillende mogelijkheden om documenten te migreren van de huidige situatie naar SharePoint. Daar heb ik 4 hoofd mogelijkheden geïdentificeerd met elk hun eigen voor- en nadelen. Ik heb hier vooral naar whitepapers (ervaringen van anderen) gekeken op het internet, en naar speciale software om dit mogelijk te maken van de fileserver naar SharePoint. Het ging om de volgende oplossingen:

Tabel 5 - Migratietabel

Migratie	Alle documenten	Alleen benodigde documenten
----------	-----------------	-----------------------------

⁴ <http://www.microsoft.com/netherlands/dynamics/product/erp.aspx>

In één keer	In één keer alle documenten migreren	In één keer alle benodigde documenten migreren
In stappen	In stappen alle documenten migreren	In stappen alle benodigde documenten migreren

Daarna heb ik alle mogelijke oplossingen beschreven met hun voor- en nadelen. Uiteindelijk kwam ik tot de volgende conclusie:

In stappen alle benodigde documenten migreren

Door voor deze migratieoplossing te kiezen, wordt er gekozen voor de meest efficiënte oplossing die het makkelijkst geaccepteerd wordt door RDC medewerkers. Er zijn echter duizenden documenten die overgezet zullen moeten worden, door dit in stappen uit te voeren worden de volumes kleiner. Het zal echter veel werk vergen van alle medewerkers. Bij het migreren van de projectdocumenten zullen bijvoorbeeld vooral de projectmanagers de documenten overzetten van hun eigen projecten. In een andere situatie, bijvoorbeeld de productdocumenten; zijn er per product verschillende verantwoordelijken. Deze zouden dan per product, de documenten kunnen migreren.

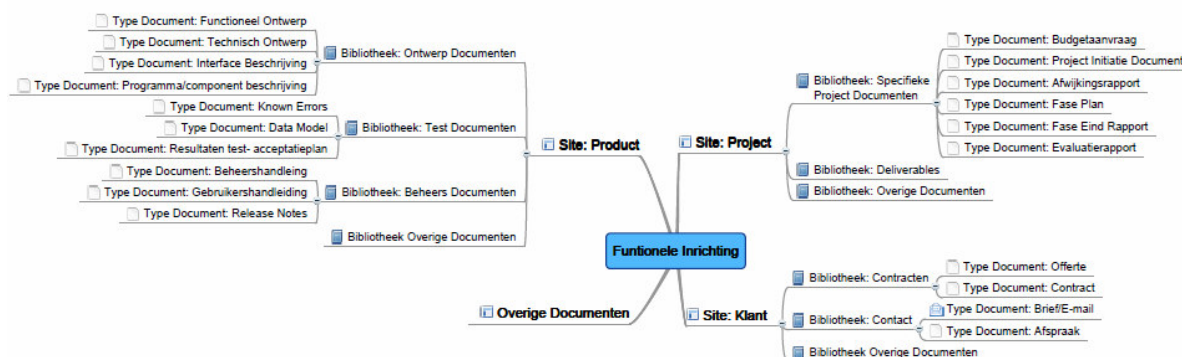
Functionele inrichting:

Vooral over de functionele inrichting heb ik lang en goed nagedacht, en tijdens gesprekken teruggekoppeld met DBS. Dit is de organisatie waarmee RDC contact heeft over de implementatie van SharePoint. Ik ben tot de conclusie gekomen dat voor RDC de volgende documentgroepen gelden:

- Projectdocumenten,
- Klantdocumenten
- Productdocumenten
- Overige documenten

Per documentgroep kunnen dan verschillende bibliotheken ingericht worden bedoeld voor specifieke documenten in de volgende mindmap kan de inrichting hiervan gezien worden. Op de mindmap is te zien dat binnen drie muisklikken alle documenten gevonden kunnen worden doormiddel van de hiërarchische structuur. Het is ook mogelijk de zoekfunctionaliteit te gebruiken, dan komen documenten in één keer 'boven water'. Tijdens het inrichten van de functionele inrichting heb ik vooral gekeken naar; wat is het makkelijkst voor de gebruikers?

- Documenten moeten op een logische plek komen te staan.
- Het moet eenvoudig kunnen groeien zonder wildgroei.
- De gebruiker moet binnen een paar stappen het gewenste document kunnen vinden.



Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting

Er kunnen ook situaties ontstaan waarbij een document onder verschillende sites hangt. Met SharePoint is het mogelijk om een document onder meerdere bibliotheken te hangen. Stel dat er tijdens een project een functioneel ontwerp opgeleverd wordt voor een product dan valt het document onder een project maar ook onder een product. In dit geval kunnen ze gekoppeld worden waardoor het één en hetzelfde product blijft.

Technische inrichting:

Voor de technische inrichting heb ik gekozen voor een schaalbare aanpak, waarin rekening gehouden wordt met een toenemend gebruik van SharePoint door RDC medewerkers in de toekomst.

De eerste keuze die ik hierin moest maken was de keuze tussen een 'single server' of een 'server farm' implementatie van SharePoint. Door te kiezen voor de tweede mogelijkheid heb ik rekening gehouden met de schaalbaarheid.

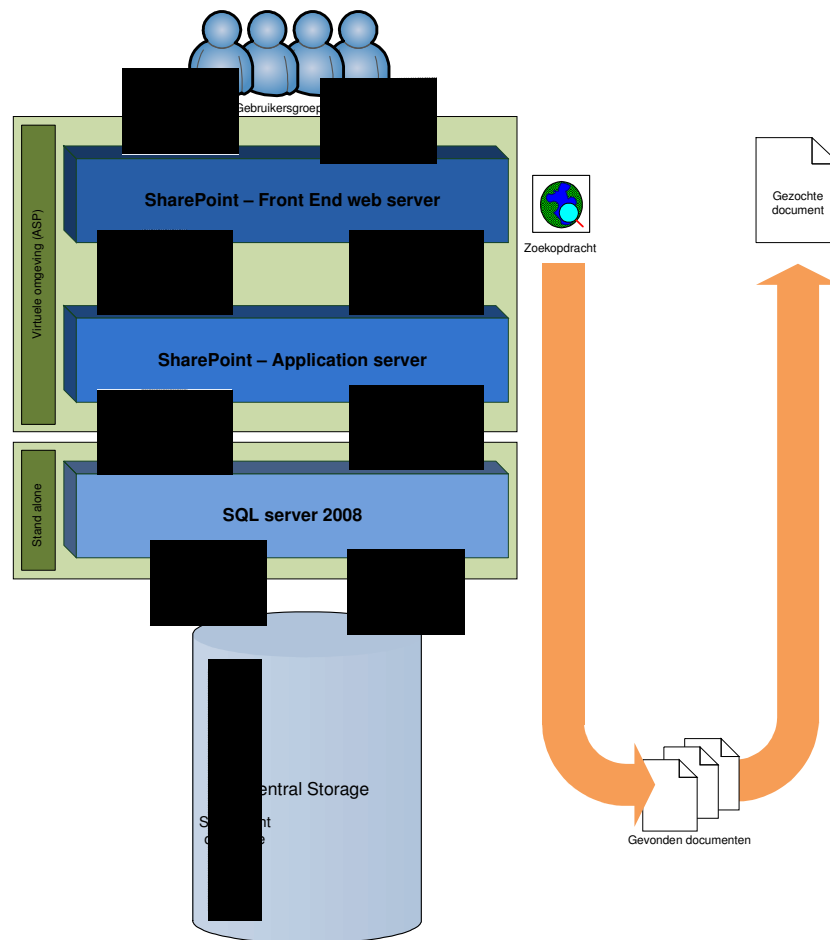
De 'server farm' oplossing bestaat uit drie server rollen die op één of meerdere servers gedraaid kunnen worden:

- *Front-end Web server:* dit neemt de http-requests op en geeft ze door aan de applicatie of database server, het antwoord wordt teruggegeven en wordt weergegeven via de Front-end Web server. Een Front-end Web server kan niet gebruikt worden om data op te slaan, te doorzoeken of als application server gebruikt te worden.
- *Application Server:* dit zorgt ervoor dat programma's, web parts en scripts draaien en geeft informatie door aan de Fronten Web server wanneer de gebruiker dit nodig heeft.
- *Database server:* als database server wordt SQL server 2008 gebruikt, hiervoor is gekozen omdat dit de nieuwste technologie is waar SharePoint mee kan werken en in de toekomst hoopt RDC

haar systeem van SQL server 2000 over te laten gaan naar 2008, dus is het een logische stap om hier alvast op in te springen.

- *Central Storage*: binnen de bestaande omgeving van de Central Storage van RDC zal SharePoint een deel toegewezen krijgen waar de database ingericht zal staan. In deze database komt alle informatie en de documenten te staan.

Hieronder is een visuele weergave van hoe de gebruiker een document zoekt en vindt via SharePoint.



Figuur 7 - technische inrichting

Beheer:



Figuur 8 - beheer sharepoint

Wanneer het beheer van SharePoint niet goed ingeregeld is, dan kan het gebeuren dat er fouten voorkomen. Fouten zoals geen back-up een te kleine database of er wordt geen rekening gehouden met de inrichting van de veiligheid van SharePoint. Dit zijn de punten die ik beschreven heb in dit hoofdstuk. Hieronder beschrijf ik kort wat ik beschreven heb in deze bewuste punten.

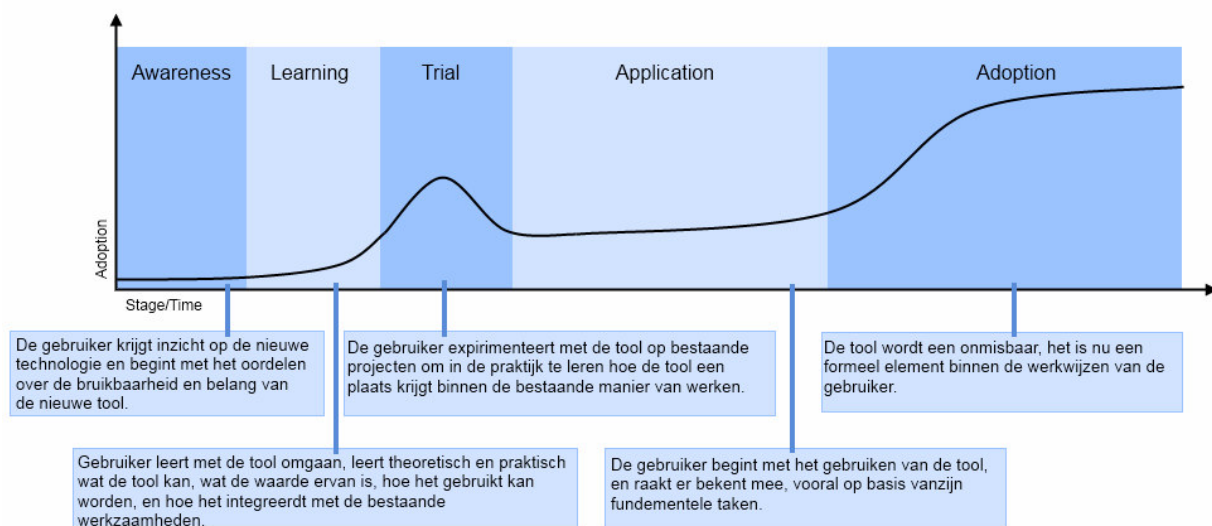
- *Administratie*: dagelijkse administratie van SharePoint houdt in dat er verstand van de bestaande sites moet zijn, en hoe deze het beste gemanaged kunnen worden.
- *Auditing, Veiligheid en Samenwerking*: eigenaren van gegevens die SharePoint gaan gebruiken om informatie te delen, doen dit zonder na te denken over de mogelijke gevoeligheid van de informatie, of wie er toegang tot heeft. Dit geeft een aantal veiligheid en compliance aspecten.
- *Back-up and Recovery*: dit is voor de gegevens een absolute must binnen de SharePoint omgeving. De prullenbak en andere recovery methoden helpen met de back-up en recovery mogelijkheden.
- *Beheer van Support vragen*: het ondersteunen van een onbeheerd SharePoint infrastructuur kan heel arbeidsintensief zijn voor de interne IT, vooral wanneer zij een vraag krijgen over een SharePoint site waarvan zij niet weten dat deze bestaat.
- *Migratie en Ontwikkeling van toepassingen*: *Standaardiseren met SharePoint*, Standaardisatie kan veel meer zijn dan alleen het consolideren van de SharePoint-servers of Web farms. Soms

data moet Data worden gemigreerd naar SharePoint of geïntegreerd worden met SharePoint uit externe, bedrijfskritische systemen.

- *Netwerk bandbreedte en opslagruimte*: vanwege de versie geschiedenis kan SharePoint gemiddeld twee tot drie keer het aantal gigabyte verbruiken van de opslagruimte als een file share drive. Veel ICT-afdelingen worden verrast als ze ontdekken dat de bandbreedte van het netwerk volledig verbruikt wordt als gevolg van de uitbreiding van SharePoint-sites.
- *SQL Server Management*: het managen van de backend van de SharePoint omgeving is noodzakelijk om SharePoint optimaal te laten functioneren binnen RDC. RDC moet stappen ondernemen om de prestaties van de SQL Server te maximaliseren, terwijl zij de taken, verstrekken van inzicht en het verstrekken van inzicht en controle over de SQL omgeving vereenvoudigt.

Gebruikersacceptatie

Het hoofdstuk gebruikersacceptatie heb ik theoretisch gehouden, met bij elk stuk theorie een koppeling naar gebruik binnen RDC. Het zijn handvaten geworden waarmee zij rekening kunnen houden tijdens de implementatie.



Figuur 9 - gebruikersacceptatie

De afbeelding laat de gebruikersacceptatiecurve van een typische gebruiker(nieuw software) zien.

Hieronder zijn een aantal conclusies, dat ik getrokken heb uit de theoretische stukken, deze conclusies zijn bruikbaar voor RDC, omdat zij hiermee te maken zullen krijgen tijdens de implementatie.

- *Interface kenmerken*: duidelijkheid, scherm ontwerp, duidelijkheid en navigatie, kan een positieve invloed op gepercipieerd gebruiksgemak van digitale bibliotheken hebben.
- *Relevantie en zichtbaarheid van het systeem*: kan een positieve invloed hebben op het gepercipieerd nut van digitale bibliotheken.

- *De organisatorische context*: systeem toegankelijkheid en relevantie, hebben een positieve invloed op het gebruiksgemak van digitale bibliotheken.
- *Individuele verschillen*: zoals computer ervaring en kennis op dit gebied, hebben een grote invloed op het gemak waarmee een gebruiker omgaat met digitale bibliotheken. De resultaten van deze studie bepaalde ideeën over hoe de gebruikersacceptatie van de gebruiker en digitale bibliotheken verhoogd kan worden.

Evaluatie

Het tot stand komen van het product heeft veel werk gekost. Er moesten veel onderdelen geschreven worden, daarvoor moest veel onderzoek gedaan worden en feedback gevraagd worden.

Aan de hand van hiervoor verzamelde informatie is stukje voor stukje mijn adviesrapport tot stand gekomen. Ik had een doel voor ogen, maar had nog niet goed nagedacht wat ik nu precies ging beschrijven per onderdeel. In het vervolg zou ik dit anders doen door eerst voor mijzelf duidelijk te onderzoeken wat ik wil beschrijven. Tijdens het tot stand komen heb ik namelijk soms een onderdeel geschreven die uiteindelijk geen plaats heeft gekregen binnen het adviesrapport.

Het adviesrapport bevat de elementen die de opdrachtgever wenste. Het document geeft naar mijn mening goede handvaten om een project op te starten. Er is nagedacht over hoe het op de beste manier geïmplementeerd kan worden, hoe het ingericht kan worden en hoe het uitgerold en beheerd zal kunnen gaan worden. Deze elementen maken het tot een praktisch rapport waarin ook gekeken is naar de theorie en praktijkervaringen van anderen.

5.1 Competentieverantwoording

Binnen deze fase heb ik aan vijf verschillende competenties gewerkt, ik zal hieronder uitleggen wat deze competenties inhouden en doormiddel van de STARR methode op welke manier ik de competenties tijdens mijn afstudeeropdracht behaald heb. Het gaat om de volgende competenties:

- **Bepalen ontwikkelstandaarden** (KISB-1)
- **Ontwerpen bedrijfsproces** (OBPP-7)
- **Samenstellen release** (OAP-3)
- **Bepalen invoeringsstrategie** (IAP-1/ IAP-2/ IAG-3)
- **Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces** (IBP-nw1)

Bepalen ontwikkelstandaarden - KISB-1

Deze competentie omhelst het kiezen van methoden, technieken en hulpmiddelen voor planning, ontwikkeling, invoering, onderhoud en beheer van informatiesystemen. Daarnaast speelt opstellen en documenteren van normen, richtlijnen en procedures voor genoemde activiteiten een rol. Beheren en

onderhouden van de standaarden maakt ook deel uit van de competentie samen met het toezien op het (juiste) gebruik van vastgestelde standaarden.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens het afstuderen heb ik veel geschreven over de implementatie van SharePoint. Een onderdeel hiervan was de planning, ook deze moest ik vaststellen.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn taak was om een globale roadmap voor de implementatie van SharePoint te schrijven. Het werd niet van mij gevraagd, maar ik heb daar gekozen om gebruik te maken van een methode(RUP).

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben op zoek gegaan naar de beste methode die ook binnen de denkwijze van RDC zou passen. Vanuit school ben ik bekend geraakt met de methode RUP, ik heb gekozen voor deze methode. Omdat RUP een duidelijke methodiek met betrekking tot software implementatie is, het geeft handvatten aan het project die er anders niet zouden zijn(een bepaalde scheiding tussen verschillende werkzaamheden binnen een fase.)

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat was dat ik mijn planning had geschreven rekening houdend met onderdelen van RUP. Uiteindelijk hoop ik dat de medewerkers hierdoor SharePoint als DMS makkelijker en vlot kunnen implementeren

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik heb in dit geval een methodiek gebruikt bij het schrijven van de planning. In het vervolg zou ik dit meer gebruiken in mijn project, met behulp van beproefde methodieken advies schrijven.

Ontwerpen bedrijfsproces - OBPP-7

Het vaststellen op welke wijze bedrijfsprocessen moeten functioneren en moeten worden ingericht doormiddel van een procesbeschrijving. Formuleren van de eisen aan en criteria aan de resultaten van de bedrijfsprocessen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Ik heb ervoor gekozen om binnen dit rapport een stuk over het migratieproces van documenten uit de huidige situatie naar de gewenste situatie.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

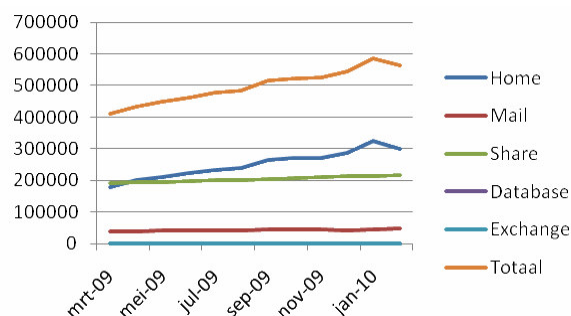
Mijn taak was om te onderzoek op welke manieren andere bedrijven dit hebben gedaan, en wat de beste oplossing zou zijn voor RDC. En hoe de migratie uitgevoerd zou moeten worden.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

In de huidige situatie heb ik onderzocht over hoeveel documenten RDC beschikt en in welke mate dit gestructureerd is, ik laat hieronder opnieuw de afbeelding zien waar de aantallen qua documenten in

staan. De structuur binnen de Shared omgeving, waar alle documenten staan, is er niet. Deze gegevens waren mijn uitgangspunten tijdens bedenken van migratie oplossingen.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 10 - statistieken

Ik heb aan de hand van deze informatie op internet gezocht voor informatie over hoe andere bedrijven dit aan hebben gepakt, en of er best-practices over waren geschreven. De best-practices bestonden niet, wel vond ik veel white-papers geschreven door bedrijven die gespecialiseerd waren in documenten migratie(bijv. vamosa.com). Aan de hand van deze documenten, en de informatie die ik verkregen had van RDC heb ik 4 verschillende oplossingen tegenover elkaar gezet en daarvan de beste gekozen en uitgewerkt voor RDC.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat waren vier scenario's/oplossingsmogelijkheden waarvan ik er één gedetailleerder uitgewerkt heb.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik vind dat ik goed gekeken heb naar de oplossingsmogelijkheden en het beste scenario heb uitgewerkt voor RDC. Een volgende keer zou ik het meer uitwerken zodat er ook duidelijk is voor RDC hoeveel tijd en kosten in dit aspect gaan zitten. Wanneer gebruikers geen zin hebben om hun documenten over te zetten faalt het project. Ik had meer moeten benadrukken hoe veel van de migratie afhangt.

Samenstellen release - OAP-3

Analyseren, beoordelen, plannen en combineren van voorstellen voor het realiseren van wijzigingen in componenten van informatiesystemen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeerstage werd mij gevraagd om ook onderzoek te doen naar de relaties tussen bestaande software en SharePoint als DMS.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Één van deze systemen was het slecht geïmplementeerde CRM. Zoals ik al zij, ik moest de relaties beschrijven, zo ook bij het CRM systeem. De bedoeling was dat ik keek naar het de relaties met documenten en SharePoint.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben begonnen met het inventariseren welke documenten momenteel binnen CRM worden opgeslagen en welke documenten logischerwijs opgeslagen zouden moeten worden binnen het CRM. Daarnaast heb ik onderzocht in welke mate CRM gekoppeld en toegankelijk is via SharePoint. Deze bleken goed met elkaar samen te kunnen werken. Dit alles heb ik teruggekoppeld met de hoofd afdeling Sales.

Het is zo dat ik(samen met anderen) vond dat het CRM opnieuw ingericht moet worden, en officieel ingeregeld moet worden binnen RDC. Nu is het nog een applicatie die gebruikt wordt door enkele medewerkers, de bedoeling is dat iedereen het gaat gebruiken. Ik heb het goed inrichten en koppelen met SharePoint meegenomen in mijn planning.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het behaalde resultaat is een hoofdstuk waarin ik beschreven heb hoe CRM een betere functie kan krijgen binnen RDC. En hoe dit geheel gekoppeld gaat worden met het DMS.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik denk dat ik goed gehandeld heb door even verder te kijken dan alleen mijn opdracht door ook te omschrijven wat er mis is met de huidige situatie van het CRM.

Bepalen invoeringsstrategie - IAP-1/ IAP-2/ IAG-3

Formuleren van uitgangspunten en criteria die voor de invoering van de nieuwe systeemcomponenten en werkwijzen. Opstellen van een plan om in stappen en met een gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Binnen mijn afstudeerproject heb ik veel moeten schrijven over invoerstrategieën binnen mijn adviesrapport, voor deze competentie wil ik vertellen over de technische implementatie van SharePoint.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd kan worden bij RDC. Ik moest dit onderzoeken en uiteindelijk dit te formuleren binnen het rapport.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik ben begonnen met het bekijken of SharePoint binnen de RDC omgeving kan draaien en wat voor hardware en software eisen SharePoint heeft. Dit heb ik gedaan door eerst op de website van microsoft de specificaties te onderzoeken. In overleg met Guido Asscher heb ik gekeken of het mogelijk was om SharePoint binnen de ASP omgeving en de bestaande hardware te draaien. Dit bleek mogelijk, bij de installatie van SharePoint is er ook de mogelijkheid om te kiezen om alles op één server te installeren of op meerdere servers, de keuze om het op meerdere servers te installeren was een eenvoudige keuze. In de toekomst wil RDC steeds meer gaan doen met SharePoint, dus heb ik gekozen voor schaalbaarheid.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Door al deze acties uit te voeren is het resultaat een document waarin beschreven staat hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd moet worden binnen de bestaande ASP omgeving binnen RDC.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Alles is naar wens gegaan waarbij er een goed product is opgeleverd met de duidelijke technische eisen van SharePoint.

Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces - IBP-nw1

Formuleren van invoeringsstrategie rekening houdend met de veranderingsmogelijkheden van de organisatie. Opstellen van een plan om in stappen en met de gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Mijn opdrachtgever verwachtte van mij dat ik ook een roadmap voor de implementatie zou schrijven.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak, als afstudeerder, was om deze roadmap te schrijven. Voor mijzelf wilde ik rekening houden met alle aspecten die hierbij zouden komen kijken. Ik wild het echter niet te gedetailleerd beschrijven.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb eerst een globaal gekeken wat voor fases ik kon onderscheiden, en in welke volgorde deze uitgevoerd moeten gaan worden. Daarna heb ik gekeken hoelang een fase in weken duurt. Aan de hand hiervan heb ik een planning opgesteld, deze planning heb ik laten zien aan Cees Horvers en met hem hierover gesproken. In de eerste instantie had ik er ook datums bijgezet (beginnend in juli), maar hij kon nog niet zeggen wanneer het project opgestart zou worden, daarom hebben we samen afgesproken om uit te gaan van weken zonder start en einddatum. Hij was het verder eens met de tijdspanne.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn opdracht, was een globale roadmap, per gepland. In deze roadmap heb ik beschreven welke zaken aan orde komen en welke werkzaamheden er per fase gedaan moeten worden. De roadmap is compleet en geeft een goed beeld van wat de organisatie te verwachten staat tijdens de implementatie.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik vind dat ik de juiste stappen heb ondernomen voor m.b.t. het tot stand komen van de planning. Het resultaat de planning, is bruikbaar, realistisch en volledig. Dit weet ik omdat ik het getoetst heb met collega's.

5.2 Evaluatie van het proces

Deze fasen, die ik samengevoegd heb in één fase, waar ik geen spijt van heb gekregen omdat het ook één fase was, heb ik binnen de tijd die ik hiervoor had gepland uitgevoerd. Tijdens het verloop ben ik verder geen rare dingen tegen gekomen. Heel het proces heb ik door het hoofdstuk heen beschreven.

6 *Fase 3: Uitvoering van de pilot*

Binnen dit hoofdstuk beschrijf ik mijn werkzaamheden over het verloop van de uitvoering van de Pilot. De pilot is mijn meest 'turbulente' fase, even kort door de bocht:

- De pilot was vertraagd.
- De pilot is niet zo uitgebreid uitgevoerd als dat eerst de bedoeling was.

In de beschrijving van deze fase leg ik uit hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ik heb hiervoor twee deelhoofdstukken:

- De lange weg naar de pilot
- Het uitvoeren van de pilot

6.1 *De lange weg naar de pilot*

Deze 'weg' begon toen ik aan het voorbereiden was voor de pilot. Er waren diverse punten die behandeld moesten worden voordat ik kon beginnen met de pilot:

- SharePoint draaide nog niet binnen RDC, ik moest er dus voor zorgen dat dit zou gebeuren.
- Het was nog niet bekend op welke afdeling ik de pilot uit zou voeren.
- De globale inrichting had ik al gemaakt binnen het adviesrapport, voor de daadwerkelijke implementatie moest het echter gedetailleerder ingericht worden.

Het geïnstalleerd krijgen van SharePoint heeft mij de meeste tijd gekost, hierdoor ben ik achter gaan lopen op mijn planning. In de eerste instantie ben ik gaan overleggen met het technisch personeel van RDC om te achterhalen of RDC de kennis in huis had om SharePoint te kunnen installeren. Dit bleek niet het geval dus moest ik naar derden toe voor de installatie. Ik heb toen contact opgenomen met DBS, dit is een organisatie waar RDC vaker mee werkt, en waar ik van wist dat zij de benodigde kennis in huis hadden.

Via DBS kreeg ik contact met Roeland van der Berg, deze medewerker van hun was de accountmanager van RDC en met hem heb ik de mogelijkheden doorgesproken van het installeren van SharePoint. Op dit zelfde moment was RDC via DBS hun nieuwe EPM tool(gebaseerd op SharePoint) aan het implementeren. Roeland voorzag moeilijkheden omdat deze implementaties met elkaar zouden gaan botsen. Samen met hem en Cees Horvers hebben we toen een nieuwe afspraak gepland met meerdere collega's(Interne IT en Projectmanager verantwoordelijk voor implementatie EPM). Tussen deze gesprekken zat echter veel tijd, ongeveer 4 á 5 weken. In deze weken kon ik nog niets doen met mijn pilot, waardoor ik veel tijdsverlies heb gelopen op dit onderdeel.

In het gesprek dat hierop volgde had Roeland een collega(expert in SharePoint) meegenomen, deze collega heeft toen uitgelegd dat binnen de net geïmplementeerde tool ook een vorm van DMS opgezet kan worden. Al dan wel in afgeslankte vorm, de SharePoint DMS mogelijkheden waren namelijk veelal afgesloten(bijv. zoekfunctionaliteiten). Daarom moest ik dus mijn pilot in een zekere mate afslanken. Gelukkig was de EPM tool al wel geïmplementeerd waardoor ik direct aan de slag kon binnen EPM om daar de projectdocumenten in te richten zodat ik gauw met de pilot kon starten.

Ondertussen kwam ook de vraag op waar ik de pilot uit zou gaan voeren, samen met Richard Sniijders(opdrachtgever), Cees Horvers(hoofd projectmanagement) en Gerard Moone(hoofd techniek) ben ik het gesprek over dit punt aangegaan. Hierbij bespraken wij op welke afdeling de pilot uitgevoerd zou gaan worden. De twee hoofdopties waren de afdeling Creatie(*voorheen: Functioneel Beheer*) en de afdeling projectmanagement. De laatste is het geworden om de volgende doorslaggevende redenen:

- SharePoint zal straks projectmatig geïmplementeerd worden, het is een voordeel wanneer de projectmanagers alvast ervaringen hebben met de software, en dus weten wat ze gaan implementeren.
- De afdeling projectmanagement is in vergelijking tot de afdeling Creatie een kleine afdeling. Dit heeft als voordeel dat alle projectmanagers(5) mee kunnen doen aan de pilot.

Nu ik wist op welke afdeling ik mijn pilot uit zou voeren kon ik meer gedetailleerd alles in kon gaan richten. Op dit moment had ik echter een nadeel, ik heb nog nooit met SharePoint gewerkt. Dit werkte in mijn nadeel omdat ik niet precies wist wat ik ermee kon, op welke principes het gebaseerd was en hoe ik het in kon gaan richten. Toen ik hoorde dat ik binnen de EPM tool aan de slag kon, ben ik gelijk gaan kijken hoe dit in elkaar stak, en hoe DMS binnen deze omgeving een plek kon krijgen.

Met veel vertraging kan ik dus aan de slag met het inrichten van de EPM tool. Ik laat nu even wat screenshots zien van de implementatie. Elk project had al zijn eigen site waarin specifieke projectinformatie opgeslagen konden worden. Binnen SharePoint bestaat er de mogelijkheid om bibliotheken aan te maken, ik heb zoals in het volgende plaatje te zien is de volgende bibliotheken aangemaakt:

- *Projectdocumenten*: Alle specifieke documenten met betrekking tot dit project zoals een PID, Budgetaanvraag en andere documenten behoren binnen deze bibliotheek.
- *Overige documenten*: Alle overige documenten die niet binnen de andere bibliotheken thuishoren zoals notulen van vergaderingen of andere documenten kunnen toegevoegd worden aan deze bibliotheek.
- *Deliverables*: Elk product in de vorm van een document waar aan gewerkt, opgeleverd wordt binnen dit project, hoort in deze bibliotheek.



Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint

Binnen een bibliotheek kunnen documenten geplaatst worden, hieronder is een afbeelding te zien waarin een bibliotheek is geopend. De kolommen zijn de metadata die van toepassing zijn op de bibliotheek. Elke bibliotheek kan zijn eigen specifieke metaset ontvangen.



Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint

Na de inrichting van SharePoint en het schrijven van handleidingen en het maken van een presentatie kon ik door naar het uitvoeren van de pilot.

6.2 *Het uitvoeren van de pilot*

Tijdens één van de afdelingsvergaderingen van de afdeling projectmanagement kreeg ik de kans om uit te leggen hoe de inrichting van het DMS eruitzag(aan de hand van presentatie), ik heb daar verteld wat de mogelijkheden van SharePoint zijn, en wat de bedoeling is van de pilot. Ik heb ook de handleidingen uitgedeeld, in deze handleidingen stonden de basis gegevens, en hoe men om moest gaan met de documenten.

Het doel van de pilot was:

- De projectmanagers kennis laten maken met SharePoint.
- De projectmanagers laten spelen met de inrichting zodat zij hierover feedback konden geven.

Door de weken heen beantwoorde ik vragen, en liet ik ze persoonlijk zien hoe bepaalde zaken gaan in SharePoint. Daarna heb ik de pilot afgesloten door even bij ze te gaan zitten en een 'discussie' uit te lokken over wat zij vonden van SharePoint als DMS.

De meeste hadden niet veel tijd gehad om het uit te proberen tijdens hun dagelijkse bezigheden. Ze hadden het echter wel allen uitgeprobeerd met enkele van hun projectdocumenten. De algemene mening was dat het soms meer werk was, maar dat het uiteindelijk tijd bespaarde omdat documenten logisch geordend stonden, eenvoudig te vinden waren en dat bijvoorbeeld versiebeheer automatisch ging. Conclusie? Ze zagen het nut ervan in en wilden door de tijd heen overstappen van hun oude situatie naar de nieuwe situatie.

Daar was ik blij mee, omdat eruit bleek dat ze het echt wilden gebruiken en het beter vonden dan de oude situatie.

6.3 *Competentieverantwoording*

Maken acceptatietestplan - IA-5

Vaststellen van de uitgangspunten van de acceptatietesten, de testprocedures, de testgebieden, de testomgeving en de te gebruiken teststrategie, -methoden, -technieken en -hulpmiddelen. Specificeren van de testgegevens, de benodigde startsituatie en de uitvoerverwachtingen per testgebied. Beheren en onderhouden van het testplan.

Omdat het geen uitgebreide pilot is geweest heb ik ook geen acceptatietestplan geschreven, daarom laat ik deze competentie vallen.

Uitvoeren acceptatietest - IA-7

Toetsen van het functioneren van het informatiesysteem aan de specificaties en verwachtingen van de gebruikers, beheerders en exploitatiepersoneel.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij heb ik gekeken of de inrichting en SharePoint geaccepteerd werd door de gebruikers.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was het uitvoeren van alle aspecten van de Pilot, ook de acceptatietests waar het bij deze competentie om gaat. Er werd van mij verwacht dat ik gebruikers zou helpen met vragen, en uiteindelijk zou kijken in hoeverre alles geaccepteerd werd door hen.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Om de acceptatie te meten ben ik bij de medewerkers gaan zitten, gekeken of zij nog problemen hadden en deze met hen besproken. Ik heb hun gevraagd hoe zij het systeem vonden werken, en wat zij van de inrichting vonden. Ik kreeg hier uitsluitend positieve reacties op.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn Pilot waren de gebruikers die het eenvoudig en snel vonden werken. En uiteindelijk hun mening hierover.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Omdat het geen volledige Pilot was, heb ik ook geen echte acceptatietestplan geschreven om te kijken wat de gebruikers er van vonden. Het was een kleine groep gebruikers, daarom heb ik gekozen voor persoonlijk contact, een volgende keer zou ik dit combineren met een enquête, zodat ik ook duidelijk hun mening op papier heb staan.

Verzorgen van kennisoverdracht - IA-9

Geven van voorlichting, instructies, demonstraties, e.d. met het doel opgebouwde en beschikbare relevante kennis over te dragen aan anderen, met een vooraf gedefinieerd leerdoel.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij moest ik medewerkers van de afdeling Project Management leren werken met de tool en inrichting van de projectdocumenten.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Het was mijn taak om de gebruikers wegwijs te maken in SharePoint en hun ermee leren werken. Dit heb ik gedaan doormiddel van een presentatie en een door mij geschreven handleiding.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb een presentatie gegeven waarin ik de 7 medewerkers de theorie heb geleerd, en heb laten zien hoe ze moeten werken binnen SharePoint. Daarna heb ik ze aan de hand van de handleiding weer op hun werkplek laten oefenen over een langere tijdsperiode. Ik zat op dezelfde kamer dus konden ze eenvoudig mijn hulp invoeren. Op deze manier heb ik mijn kennis overgedragen op de projectmanagers die moesten leren werken met SharePoint als hun nieuwe document management tool.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat was dat alle medewerkers hebben geleerd hoe zij met de nieuwe tool om hebben leren gaan. En ik heb geleerd om collega's duidelijk te laten zien hoe zij het beste

***Reflectie** – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik moet zeggen dat ik het goed vond gaan, ik kon zaken duidelijk uitleggen omdat ik zelf ook veel geëxperimenteerd had met SharePoint en dus alle antwoorden wist. Ze waren enthousiast om de tool te gebruiken en zagen ook de voordelen die ik hun had voorgelegd.

6.4 Evaluatie van het proces

Door omstandigheden heb ik geen volledige pilot uit kunnen voeren, dit is wel jammer geweest. Het is echter wel de beste keuze gebleken. De EPM tool (op basis van SharePoint) bleek voldoende om de pilot in een iets geringere mate uit te voeren. Veel DMS functies die SharePoint wel ondersteund miste ik tijdens de pilot, dit is wel jammer gebleken, ik had graag de volle potentie van SharePoint willen laten zien aan de anderen. Maar aan de andere kant had dit ook voordelen omdat hierdoor de gebruiker aan minder dingen tegelijkertijd hoefde te wennen.

Naast het feit dat het geen volledige pilot is geworden, is de pilot ook veel later uitgevoerd dan gepland. Hier kon ik echter vrij weinig aan doen omdat dit vooral door externe factoren beïnvloed werd. De pilot zelf is goed verlopen, en het was leuk om te zien dat de medewerkers er zelf ook enthousiast over waren.

7 *Evaluatie*

Omdat ik in de vorige hoofdstukken al veel geëvalueerd heb, zal ik dit in dit hoofdstuk vooral overkoepelend evalueren.

7.1 *Afstudeerproject*

Zoals ik hiervoor geschreven heb een overkoepelende evaluatie van mijn proces, werkzaamheden, producten en competenties.

Mijn stage is prima via mijn planning verlopen(m.u.v. de Pilot). Een enorm nadeel waardoor ik minder goed gecoacht werd is de ziekte van mijn begeleider. Aan het begin denk je, hij komt toch weer terug, waardoor je geen vervangende begeleider aanvraagt bij RDC. Ik heb contact met hem opgezocht maar dat is mij ook niet gelukt. Ik denk dat dit mij wel soms geremd heeft. Aan de andere kant heeft het ook voordelen omdat je bij andere om hulp gaat vragen. Mijn project is dus niet vlekkeloos verlopen, maar het heeft mij wel geleerd om met risico's te werken, oplossingen te verzinnen en af te wijken van oorspronkelijke plannings.

Over mijn producten ben ik ook tevreden, ik heb ze tot tevredenheid van mijn opdrachtgever opgeleverd. De producten zijn een mix geworden tussen praktische en theoretische informatie. En zij hebben een goede basis gelegd om een project op te starten waarin SharePoint als DMS wordt geïmplementeerd. Soms was het moeilijk om de producten te schrijven omdat ik nog geen ervaring met SharePoint had. Aan het eind had ik hier echter wel ervaring mee en kon ik goed indenken hoe mijn ideeën zouden passen binnen SharePoint.

Al mijn competenties, op één na heb ik gehaald. De competenties die ik gekozen heb bij mijn opdracht pasten er goed mij. De reden dat ik één van mijn competenties niet kon behalen kwam doordat mijn pilot niet zo liep als dat het gepland was. Ik vond het prettig om met competenties te werken omdat je een goed beeld krijgt van wat er vanuit school van je verwacht word tijdens je afstudeeropdracht. Via de STARR methodiek heb ik de competenties verantwoord, dit is me goed bevallen omdat er op deze manier goede richtlijnen zijn voor verantwoording.

Mijn stage vond ik een leuke ervaring waarbij ik veel heb geleerd, ik vind zelf dat ik de afgelopen 4 jaar in mijn opleiding enorm gegroeid ben. Tijdens deze stage heb ik mijn opgedane kennis en talenten kunnen benutten.

7.2 *Evaluatie van begeleider*

Deze evaluatie is nog niet beschikbaar, deze zal ik volgende week(week 23) sturen naar mijn begeleiders.

Begrippenlijst

Document Management Systeem(DMS)

Een document management systeem(DMS) is een database waarin documenten worden opgeslagen en zoekbaar zijn aan de hand van metadata, voorbeelden hiervan zijn; auteur, documentendatum, categorie en status. Een DMS kan binnen RDC ingezet worden om de vindbaarheid van documenten te vergroten. Onderdelen van een DMS zijn bijvoorbeeld versie beheer en workflow's van documenten, vaak zijn documenten ook full-text te doorzoeken, en zijn beschikbaar via het internet.

Implementatie

Het installeren of instellen van een nieuw systeem of methode.

Metadata

Metadata zijn gegevens die de karakteristieken van bepaalde gegevens beschrijven. Het zijn dus eigenlijk data over data. De metadata bij een bepaald document (de gegevens) kunnen bijvoorbeeld zijn: de auteur, de datum van schrijven, het aantal pagina's en de taal waarin de gegevens zijn opgesteld.

PID

Dit staat voor Project Initiation Document en is bedoeld om alle nodige informatie voor een project te documenteren om hiermee te starten en nieuwe mensen te informeren over het project.

PRINCE2

Dit is een best-practice projectmanagement methodiek.

Rational Unified Process (RUP)

Rational Unified Process of RUP is een iteratief softwareontwikkelingsproces. Dit proces is een uitgebreide verfijning van het generieke Unified Process (UP) en is ontwikkeld door Rational Software Corporation die nu een divisie is van IBM.

SharePoint (SP)

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies, is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit ontwikkeld door Microsoft waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

Workflow

Workflow management is de beheersing van werkstromen, ofwel van de beweging van informatie, vaak met geautomatiseerde middelen. *Workflow management* zorgt ervoor dat de juiste informatie, volgens

de regels van het bedrijf, op inzichtelijke en efficiënte wijze van de ene afdeling naar de andere afdeling komt.

Workspace

Een Workspace is een site die gemaakt kan worden in SharePoint. Hierin kunnen documenten worden opgeslagen of op verschillende manieren samengewerkt worden.

Literatuur

Meer, K. v.d (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Documentmanagementsysteem>

technet.microsoft.com

Pascoe-Samson, E. (1999). *Organisatie, besturing en informatie*

Onna, M. v., Koning, A. (2004). *De kleine Prince2, Gids voor projectmanagement*

Figurenlijst

Figuur 1 - Organogram	9
Figuur 2 - Organogram	9
Figuur 3 - Organogram Programma management.....	10
Figuur 4 - Product Breakdown Structure	17
Figuur 5 - Statistieken Documenten	24
Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting	37
Figuur 7 - technische inrichting.....	38
Figuur 8 - beheer sharepoint	39
Figuur 9 - gebruikersacceptatie	40
Figuur 10 - statistieken.....	43
Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint	49

Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint	49
---	----

Tabellijst

Tabel 1 - FasePlanning PID	1
Tabel 2 - BalkenPlanning PID	16
Tabel 3 - Risico's PID	19
Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport	30
Tabel 5 - Migratietabel.....	35

Afstudeerverslag

Document management systeem implementeren bij RDC

André Baaij - 20060959

03-06-2010

Bestemd voor:

Begeleider: Dhr. V.H.F. Hermans

Expert: Dhr. F. Bögels

V1.0

Referaat

Baaij, W.A., Advies voor de implementatie van een document management systeem bij RDC.

Dit afstudeerverslag is geschreven door André Baaij. Het is geschreven als eindproduct van de afstudeerproject van André Baaij. Het afstuderen voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica op de Haagse Hogeschool te Den Haag vond plaats bij RDC. De afstudeerperiode was 9 februari 2010 tot en met 4 juni 2010.

De afstudeeropdracht omhelsde een onderzoek en het schrijven van een adviesrapport naar de invulling van document management systeem bij RDC. Er is gekeken naar de huidige situatie, de gewenste situatie en de mogelijkheden binnen RDC. Tijdens de afstudeerperiode is ook een pilot uitgevoerd.

Descriptoren:

Document Management Systeem

SharePoint

RDC

Adviesrapport

Pilot

Voorwoord

Dit rapport heb ik geschreven als verantwoording voor mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica, deze opleiding heb ik gevolgd in Den Haag. Het verslag gaat in op mijn werkzaamheden tijdens mijn opdracht over, hoe een Document Management een plek kan krijgen binnen RDC, het is geschreven voor mijn begeleider (Victor Hermans) en expert (Frans Bögels).

Ik wil mijn begeleider en expert bedanken voor het feedback geven op dit afstudeerverslag, en ook voor het begeleiden van mijn afstuderen. Ze hebben mij daarbij geholpen en duidelijke handvatten gegeven voor mijn opdracht. Ik vond het leuk dat zij mij hebben begeleid, soms hadden we op school interessante discussies, en soms onduidelijkheden. Nogmaals bedankt! Ik wil u wel waarschuwen dat het een groot document is geworden, minder kon ik er niet van maken zonder af te doen van de kwaliteit, ik wens u veel leesplezier.

Lisse, 3 juni 2010

André Baaij

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	6
2	Beschrijving RDC	7
2.1	Organisatieomschrijving	7
2.2	RDC.....	8
2.3	Wat is de cultuur binnen RDC?	10
3	Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject	13
3.1	Uitgangssituatie	13
3.2	Projectdoelstellingen	13
3.3	Project Quality	14
3.4	Planning.....	15
3.5	Risico's.....	19
3.6	Evaluatie van het proces	19
4	Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC	21
4.1	Tussenproduct: Wat is een DMS?	21
4.2	Product: Huidige Situatie DMS bij RDC	23
4.3	Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC	25
4.4	Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS	26
4.5	Competentieverantwoording	28
4.6	Evaluatie van het proces	29
5	Fase 2/4: Schrijven van Advies.....	30
5.1	Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC	30
5.1	Competentieverantwoording	41
5.2	Evaluatie van het proces.....	46
6	Fase 3: Uitvoering van de pilot	47
6.1	De lange weg naar de pilot	47
6.2	Het uitvoeren van de pilot	50
6.3	Competentieverantwoording	50
6.4	Evaluatie van het proces.....	52
7	Evaluatie.....	53
7.1	Afstudeerproject.....	53

7.2	Evaluatie van begeleider.....	53
-----	-------------------------------	----

1 Inleiding

Voor het bedrijf RDC te Amsterdam heb ik een afstudeeropdracht uitgevoerd, dit document is hier de verantwoording van. De inhoud gaat in op mijn werkzaamheden, welke situaties ik ben tegengekomen tijdens het afstuderen en wat ik opgeleverd heb aan RDC.

De afstudeeropdracht welk ik heb uitgevoerd heb ging in op het schrijven van een advies waarin ik adviseer hoe een document management systeem geïmplementeerd kan worden binnen RDC.

In het eerste hoofdstuk ga ik in op de organisatie RDC, zodat de lezer een goed beeld kan krijgen in wat voor organisatie ik mijn afstudeerproject heb uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk gaat in op de eerste fase van mijn project, in deze fase heb ik mijn project op poten gezet. Het hoofdstuk hierna begin ik daadwerkelijk mijn onderzoek door interviews af te nemen en de huidige situatie+gewenste situatie te beschrijven voor een document management systeem(DMS) binnen RDC. Het vierde hoofdstuk beschrijft hoe ik de tweede en vierde fase ben doorlopen(het schrijven van mijn adviesrapport). In het één na laatst hoofdstuk beschrijf ik hoe mijn Pilot is verlopen. Daarna, in het laatste hoofdstuk staat een korte evaluatie van mijn afstudeerproject geschreven.

2 Beschrijving RDC

Als eerste wil ik duidelijk maken waar ik mijn afstudeerproject heb voltooid. Ik beschrijf in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is en hoe de afdelingen, waar ik heb gewerkt, eruit zagen. Om voor de lezer een goed beeld te creëren in wat voor bedrijf ik mijn afstudeeropdracht gelopen heb beschrijf ik in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is, en hoe de afdelingen waar ik gewerkt heb er uitzagen.

2.1 Organisatieomschrijving

RDC is een business provider voor klanten in de mobiliteitsector, de zakelijke en financiële dienstverlening. Ze levert haar diensten/software als SaaS (software as a service). De diensten worden geleverd om de processen en informatiestromen van klanten digitaal te integreren met haar huidige werkwijze.

RDC gebruikt technologieën zoals SOA (Service Oriented Architecture) en PIT (Proces Integratie Technologie). Klanten van RDC kunnen hun ICT outsourcen naar het rekencentrum van RDC. RDC levert dit doormiddel van ASP.

RDC is een afnemer(koper) van de informatiestromen van RDW¹ *“De RDW is een uitvoeringsorganisatie die valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De RDW is de Nederlandse toelatingsautoriteit voor voertuigen: personenauto’s, bedrijfswagens, vrachtwagens, motoren, brommers, scooters, etc. In feite alle voertuigen die u in Nederland en ook daarbuiten op de openbare weg tegenkomt.*

De RDW is tevens de beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland. In deze registratie staan voertuiggegevens en de gegevens van de eigenaar/houder. Vele overheidsorganisaties en in een aantal gevallen ook bedrijven, maken hier gebruik van.”

RDC staat centraal in het verzamelen, opslaan en bewerken van deze datastromen voor haar klanten.

RDC onderscheidt de volgende klantgroepen:

- Fabrikanten
- Importeurs
- Dealerholding
- Formule (bundeling van niet merkgebonden dealers)
- Merkdealer
- Universeel (niet merkgebonden dealers)

¹ <http://www.rdw.nl>

- Verhuur
- Financiering
- Lease
- Verzekeraar
- Demontage

Aan deze doelgroepen levert RDC momenteel 49 verschillende type diensten. Ik zal enkele grote diensten van RDC toelichten; zodat de lezer begrijpt wat voor type diensten RDC levert.

GPS: Garage Polis Systeem

Met het Garage Polis Systeem (GPS) kunnen klanten van RDC, voertuigen aan- en afmelden voor een bestaande Garageverzekering voor Autobedrijven, Motorbedrijven of Schadeherstelbedrijven.

Voertuigen die te naamgesteld worden kunnen de volgende dag in GPS worden aangemeld.

Dit heeft geen consequenties voor de verzekeringsdekking. De kentekens hoeven niet apart gemeld te worden. Uitsluitend voertuigen voor gebruik in het eigen bedrijf of privé voertuigen van de directeur/eigenaar kunnen worden aangemeld. Voertuigen bestemd voor overige doeleinden zoals lease, verhuur, taxi e.d. kunnen niet worden aangemeld.

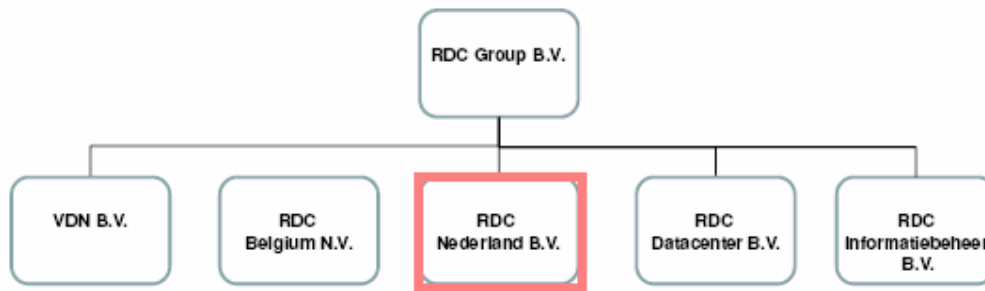
ASP@RDC

ASP@RDC staat voor automatisering via internet. De software en bestanden worden opgeslagen op servers bij RDC, waarbij de klant via een internetverbinding beschikking heeft over de software en bestanden. De automatisering is geoutsourced en is daarom flexibel voor de klant.

2.2 RDC

RDC Group, bestaat uit meerdere bedrijven en is op zichzelf een bedrijf waarvan de eigenaren twee aandeelhouders zijn; de RAI groep en Bovag. Deze twee bedrijven onderscheiden zich allebei binnen de automative industrie. De RAI groep is de oorspronkelijke oprichter, RDC staat oorspronkelijk voor RAI Data Center. Bovag is er later als tweede eigenaar ingekomen. RDC is hierdoor gewaarborgd van een vast inkomenspercentage omdat Bovag al haar garages laat draaien op de systemen van RDC. Dit is echter lang niet genoeg om draaiend te blijven. RDC is dan ook de grootste aanbieder voor informatiesystemen binnen de automative industrie.

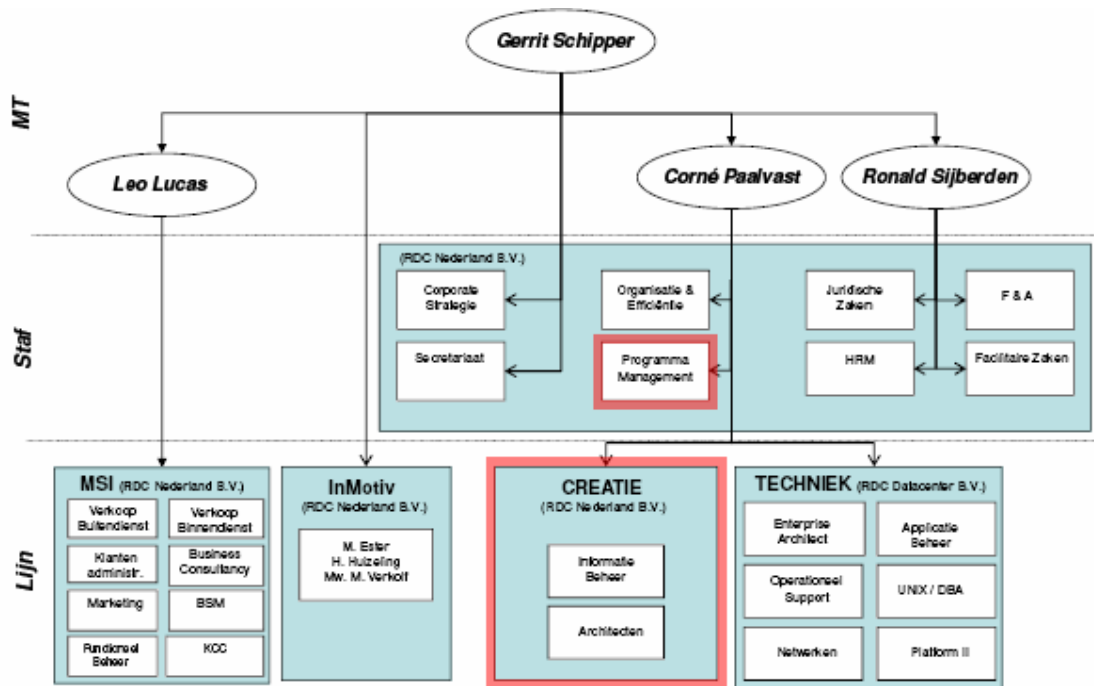
Hieronder is het organigram te zien van RDC, in het rood is omcirkeld binnen welke B.V. ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen.



Figuur 1 - Organogram

De verschillende B.V.'s zijn nauw verweven zoals te zien is in het onderstaande organigram. Zo is te zien dat afdelingen onder Corné Paalvast verschillend onder RDC Nederland B.V. vallen, en anderen (Techniek) onder RDC Datacenter B.V.

Ook hier heb ik weer met rood aangegeven onder welke afdelingen ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen. Dit zijn twee afdelingen, de afdeling Creatie en programma management.



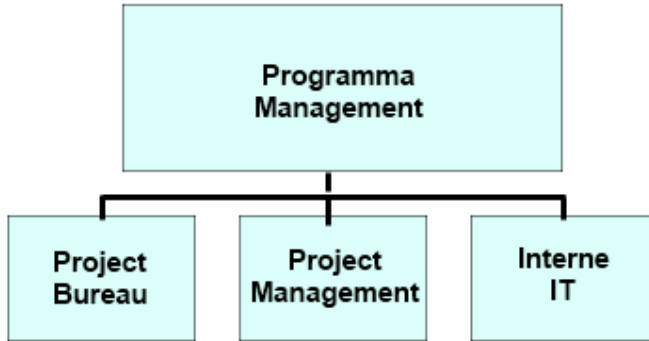
Figuur 2 - Organogram

Afdeling creatie

De afdeling creatie is de afdeling waaronder de architecten, functioneel ontwerpers, functioneel beheerders en andere disciplines, die helpen bij het creëren van applicaties. Op deze afdeling begon

ik met afstuderen, ik ben echter tijdens een reorganisatie overgeplaatst naar een andere afdeling. Hier zou ik later ook mijn pilot uit gaan uitvoeren, de afdeling 'programma management'.

Afdeling Programma Management



Figuur 3 - Organogram Programma management

De afdeling programma management heeft onder zich het projectbureau, deze levert ondersteuning aan het projectmanagement team. En daarnaast, een beetje een 'vreemde eend in de bijt', de interne IT. Deze afdeling is nieuw en bestaat uit twee personen, en valt onder de leiding van de MV'er (teamleider) van programma management.

Op deze afdeling viel ik onder de interne IT, waarbij ik mijn pilot uitvoerde bij Project Management. Mijn opdracht was een interne IT opdracht, Hierbij zat ik op dezelfde kamer als de projectmanagers, en had dus een goede en snelle koppeling met hen.

2.3 Wat is de cultuur binnen RDC?

Doormiddel van een cultuurbeschrijving wilde ik meer te weten komen over RDC. Ik heb deze aan de hand van Mintzberg beschreven. Ik heb voor deze theorie gekozen omdat mijn opdrachtgever 'fan' van deze theorie was, en geïnteresseerd was naar mijn 'verse' blik op de cultuur van RDC. Zo heb ik de cultuur van RDC in kaart gebracht. Ik wilde de cultuur beschrijven om doormiddel van de uitkomst, mijn advies beter af te kunnen stemmen op de organisatie.

Mintzberg

Mintzberg kent de volgende type organisaties:

- De ondernemersorganisatie met haar simpele structuur;
- De machineorganisatie, gekenmerkt door bureaucratie;
- De gediversifieerde organisatie met haar marktgerichte, tamelijk autonome divisies;
- De professionele organisatie met haar hoog opgeleide medewerkers;
- De innovatieve organisatie, gekenmerkt door haar organische structuur
- De zendingsorganisatie, waar de ideologie een verbindende rol speelt;

- De politieke organisatie, waar macht de boventoon voert.

RDC is naar mijn mening een professionele organisatie. Ik maak dit op uit het gegeven dat het merendeel van de medewerkers, hoogopgeleide medewerkers zijn; zij hebben zich uitgebreide kennis en vaardigheden eigen gemaakt. Hun werk is complex, maar er geldt een zekere mate van standaardisatie bij RDC, en dus regels en procedures.

Daarnaast heeft het ook kenmerken van een innovatieve organisatie. Dit kenmerkt zich door het werken in projectteams. De medewerkers werken vooral in verschillende projectteams om:

- nieuwe diensten neer te zetten
- diensten te verbeteren
- om problemen op te lossen.

Binnen een projectteam zitten veel verschillende medewerkers zij hebben allen hun eigen expertise en discipline. Zo zie ik bij RDC dat zij sterk bezig zijn met het standaardiseren van vaardigheden en dat zij coördineren aan de hand van deze vaardigheden. De operationele kern is datgene waar RDC om draait, zij zorgen ervoor dat alles blijft werken, er producten verkocht kunnen worden en de klant tevreden blijft.

De combinatie tussen deze twee organisatietypes (professioneel en innovatief) geeft RDC een uniek karakter. Hierbij komt duidelijk naar voren dat zij zichzelf proberen te vinden. De laatste twee à drie jaar zijn zij namelijk stevig aan het veranderen geweest. In deze tijdsspanne zijn zij 2 keer gereorganiseerd en zijn zij van een negatieve winst naar een positief saldo omgeslagen. Dit alles was nodig omdat RDC tot voor kort een marktmonopolie heeft gehad, dit is veranderd naar een concurrerende positie en moeten zij moeite doen om hun geld en hun klanten te behouden.

Invloed op project

Professionals willen hun werk doen en niet gehinderd worden door softwaresystemen, ze moeten er bij geholpen en gebaat bij zijn. Daarom kon ik de conclusie trekken dat het DMS een ondersteunende tool moest gaan worden. Waarmee medewerkers makkelijker documenten terug konden gaan vinden en ze konden gaan delen met hun collega professionals.

Daarnaast zijn ze vanuit hun innovatieve kant gewend aan werken in projectvorm en 'innovatie'. Dit zijn dan ook twee punten die naar voren moesten komen bij de implementatie van het DMS. Het DMS moet in projectvorm geïmplementeerd worden om er zo voor te zorgen dat de acceptatie van gebruikers vergroot zou worden. Daarnaast mocht de tool ook innovatief zijn in gebruik en werkwijze.

Evaluatie

Tijdens mijn project heb ik deze 3 punten (ondersteunend, innovatief, projectmatige implementatie) meegenomen. In de volgende bullets wil ik vertellen hoe ik dit heb gedaan.

- *Ondersteunend:* Tijdens mijn project heb ik er rekening mee gehouden dat mijn oplossing (SharePoint) zo ingericht moest worden, dat het een ondersteunende tool moest

worden voor de medewerkers. Dit heb ik gedaan door de tool op een logische, eenvoudige wijze in te richten. Daarnaast heb ik gekozen voor een tool die goed samenwerkt met de huidige software binnen RDC. En de tool moest een zekere meerwaarde geven aan de medewerkers ten opzichte van de huidige situatie. Een voorbeeld hiervan is: eenvoudig samenwerken aan documenten en automatisch versiebeheer, allebei onderdelen van SharePoint.

- *Innovatief:* De huidige situatie is heel standaard en kaal voor een DMS. Nu is de tool SharePoint niet de meest innovatieve tool binnen zijn branche, maar doet het wel zeer goed wat hij moet doen op het gebied van DMS functies. Voor RDC is het dan ook een grote stap voorwaarts met betrekking tot de huidige situatie. Daarom kan SharePoint voor RDC innovatief genoemd worden, ook al gebruiken veel bedrijven het over de gehele wereld.
- *Projectmatige Implementatie:* Tijdens het plannen van de implementatie (een onderdeel van mijn adviesrapport) heb ik hier rekening mee gehouden. In een later stadium heb ik op de afdeling Project Management gezeten, hier in overleg met de MV'er ook de wens uitgesproken dat de implementatie een officieel project zou worden binnen RDC.

3 *Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject*

Binnen deze fase die ongeveer anderhalve week duurt heb ik kennis gemaakt met de organisatie. De volgende stap was het project op orde brengen. Ik ben duidelijk gaan omschrijven wat de bedoeling is voor de rest van het project, in het geschreven Project Initiatie Document. In de rest van dit hoofdstuk beschrijf ik enkele onderdelen uit het Project Initiatie Document, dit heeft als doel dat de lezer goed begrijpt wat mijn project bij RDC in heeft gehouden en wat mijn planning was.

De volgende onderdelen kwamen naar voren binnen het geschreven PID, deze leg ik per paragraaf uit:

- Uitgangssituatie
- Projectdoelstellingen
- Project Quality Plan
- Planning
- Risico's

3.1 *Uitgangssituatie*

Samen met mijn opdrachtgever heb ik een uitgangssituatie beschreven. In de volgende fase heb ik doormiddel van interviews deze uitgangssituatie volledig beschreven, dit beschrijf ik ook in het hoofdstuk hierover. De volgende alinea komt vooral van de opdrachtgever omdat ik tijdens de opstart nog geen kijk had op de huidige situatie met betrekking tot de documenten.

“Binnen RDC is geen sprake van een formeel geüniformeerd document management. Momenteel worden alle documenten ongeordend op de centrale servers, verschillende tools of lokale pc's opgeslagen. Tevens worden de documenten zonder informatie over hun versie, eigenaarschap of andere documentinformatie opgeslagen. Wat hierdoor gebeurt, is dat medewerkers binnen RDC met verouderde versies werken en dubbele documenten creëren. In het volgende hoofdstuk heb ik onderzoek gedaan naar de Huidige Situatie binnen RDC, hier beschrijf ik ook uitgebreider wat de situatie is/deels was.”

3.2 *Projectdoelstellingen*

Het uiteindelijke doel van mijn project is, in overleg met mijn opdrachtgever; een advies opleveren waarin geadviseerd wordt hoe er inrichting gegeven kan worden aan een Document Management System binnen RDC en een pilot hiermee op de afdeling FB.

Dit uiteindelijk advies zou bestaan uit:

- Implementatieplan voor een DMS op basis van SharePoint
 - Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)
 - Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)

- Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.
- Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)
- Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.
- Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen
- Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.

Om tot het advies te komen heb ik samen met mijn opdrachtgever afgesproken om een pilot uit te voeren. Dit zou ik uitvoeren onder medewerkers van de afdeling Programma Management. Hiernaast zal er veel gekeken worden naar informatie uit interviews, literatuuronderzoek en uit feedback.

Evaluatie:

In de eerste instantie was het de bedoeling dat het project(qua Pilot) gericht werd op de afdeling FB. Hiernaast zou er doormiddel van interviews binnen het Management Team en een enquête, RDC breed, ook gekeken worden naar hun wensen en eisen.

Uiteindelijk is de pilot uitgevoerd op de afdeling Programma Management, een uitgebreider verslag over mijn uitgevoerde pilot is te vinden in het hoofdstuk 4. In het adviesrapport zijn alle afgesproken onderdelen geschreven.

3.3 Project Quality

Aan het begin van het project heb ik duidelijke afspraken gemaakt met de opdrachtgever. Ik heb goed geluisterd naar wat de opdrachtgever wil zien en hoe hij het wil zien. Aan de hand van enkele gesprekken hebben we samen kortgesloten hoe het project er uit zou gaan zien, en wat ik zou gaan opleveren. De uiteindelijk geformuleerde kwaliteitscriteria, zijn helder en duidelijk omschreven, en zijn toegepast binnen het project.

Kwaliteitscriteria

Aan de volgende, vastgelegde, kwaliteitscriteria hebben ik en verschillende medewerkers mijn documenten getoetst:

- Het document is in correct Nederlands opgesteld.
- De inhoud van het document is van minimaal HBO denkniveau.
- De inhoud van het document voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.
 - Genoemde gebieden zijn geraakt
 - Uitgangspunten zijn geaccepteerd binnen RDC
 - Biedt voldoende houvast voor praktische doorstart
 - Bij RDC betrokkenen is een positief beeld over stagiair en opgeleverde producten
- Het document is goedgekeurd door de begeleider en de opdrachtgever.
- Het document is leesbaar en begrijpbaar voor elk type lezer.

3.4 Planning

Hieronder staat mijn oorspronkelijke planning voor het project beschreven. Ik heb zoals te zien 5 verschillende fases gehanteerd. Er zijn in totaal vijf fases, elke fase heeft zijn eigen taken en producten die ik op moet leveren. (Deliverables)

Met het samenstellen van de fases ben ik eerst begonnen met het bekijken welke producten RDC van mij verwachtte. Aan de hand van deze producten heb ik mijn fases samengesteld. Hieronder zijn de verschillende fases beschreven, samen met de reden waarom ik voor die bepaalde fase gekozen heb:

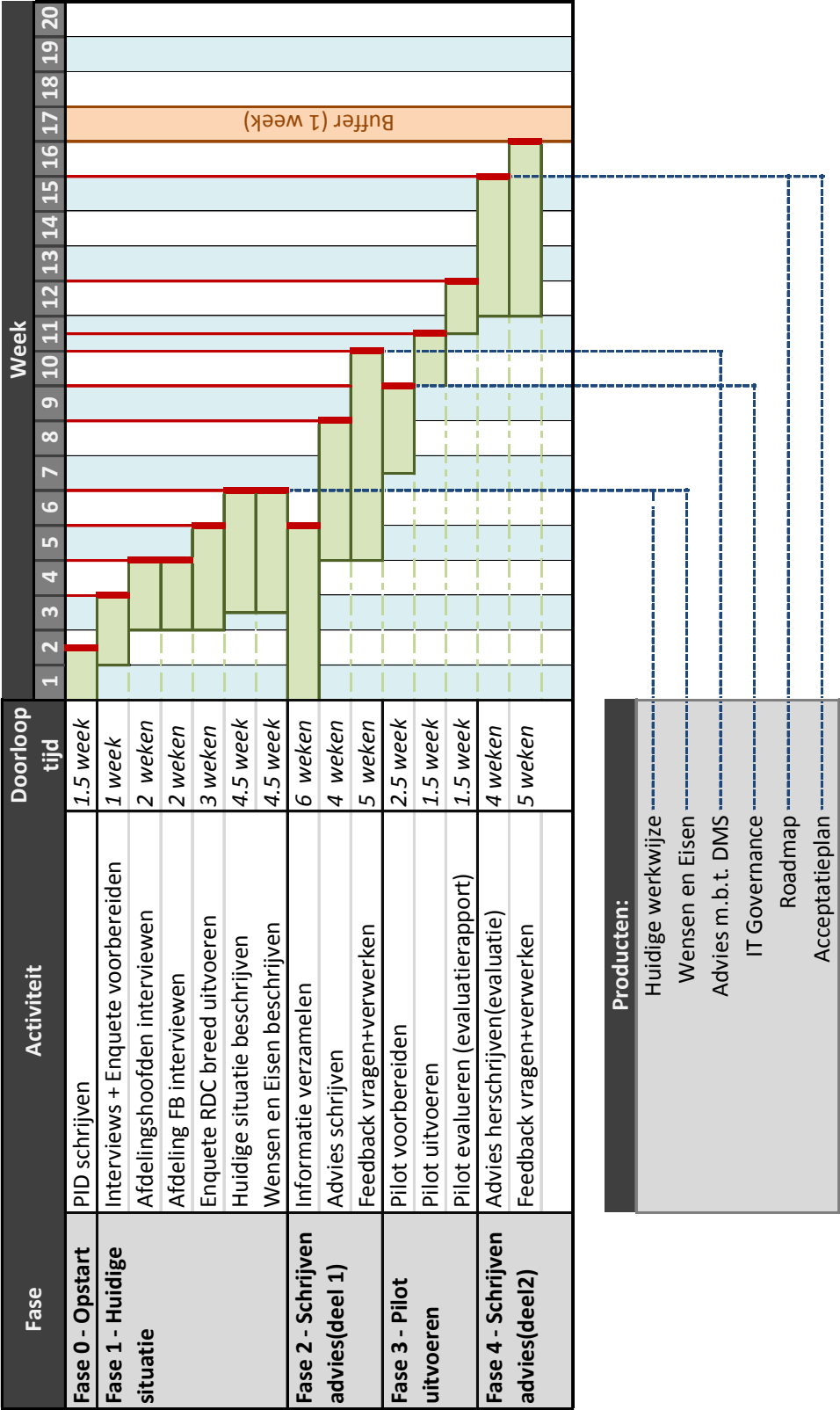
- *Opstart fase:* Dit is mijn eerste fase waarin ik vorm geef aan de rest van mijn project, bijvoorbeeld: het schrijven van een planning. Ik ben met deze fase begonnen omdat ik vanuit eerdere ervaringen heb gemerkt hoe belangrijk het is om een juiste start te geven aan het project.
- *Huidige situatie:* dit is de tweede fase, omdat ik net begin bij RDC is het belangrijk om eerst RDC door te lichten, de huidige situatie te verkennen. Het doel van deze fase voor mij was om een goede basis te leggen en een beeld te krijgen hoe RDC haar documenten beheert en wat de wensen en eisen van RDC zijn.
- *Schrijven advies (1):* nu ik in mijn vorige fase de benodigde informatie van RDC over de inrichting van een DMS heb verzameld, kon ik de volgende fase plannen. Deze fase hield in dat ik begon met het schrijven van mijn advies aan de hand van de hiervoor verzamelde informatie en literatuuronderzoek.
- *Pilot uitvoeren:* binnen mijn project is het ook de bedoeling dat ik een pilot uit zal voeren op een afdeling. Ik heb ervoor gekozen om dit uit te voeren na het schrijven van het eerste deel van het advies. Dan kan ik namelijk in praktijk brengen wat ik hiervoor beschreven heb.
- *Schrijven advies (2):* ik heb mijn pilot uitgevoerd en het leek mij logisch om mijn advies uit te breiden en te herzien aan de hand van mijn ervaringen.

Fase 0 - Opstart	PID schrijven
Fase 1 - Huidige situatie	Interviews + enquête voorbereiden
	Afdelingshoofden interviewen
	Afdeling FB interviewen
	Enquête RDC breed uitvoeren
	Huidige situatie beschrijven
Fase 2 - Schrijven advies(deel 1)	Informatie verzamelen
	Advies schrijven
	Feedback vragen en verwerken
Fase 3 - Pilot uitvoeren	Pilot voorbereiden
	Pilot uitvoeren
	Pilot evalueren (evaluatie rapport)
Fase 4 - Schrijven advies(deel2)	Advies herschrijven(evaluatie)
	Feedback vragen en verwerken

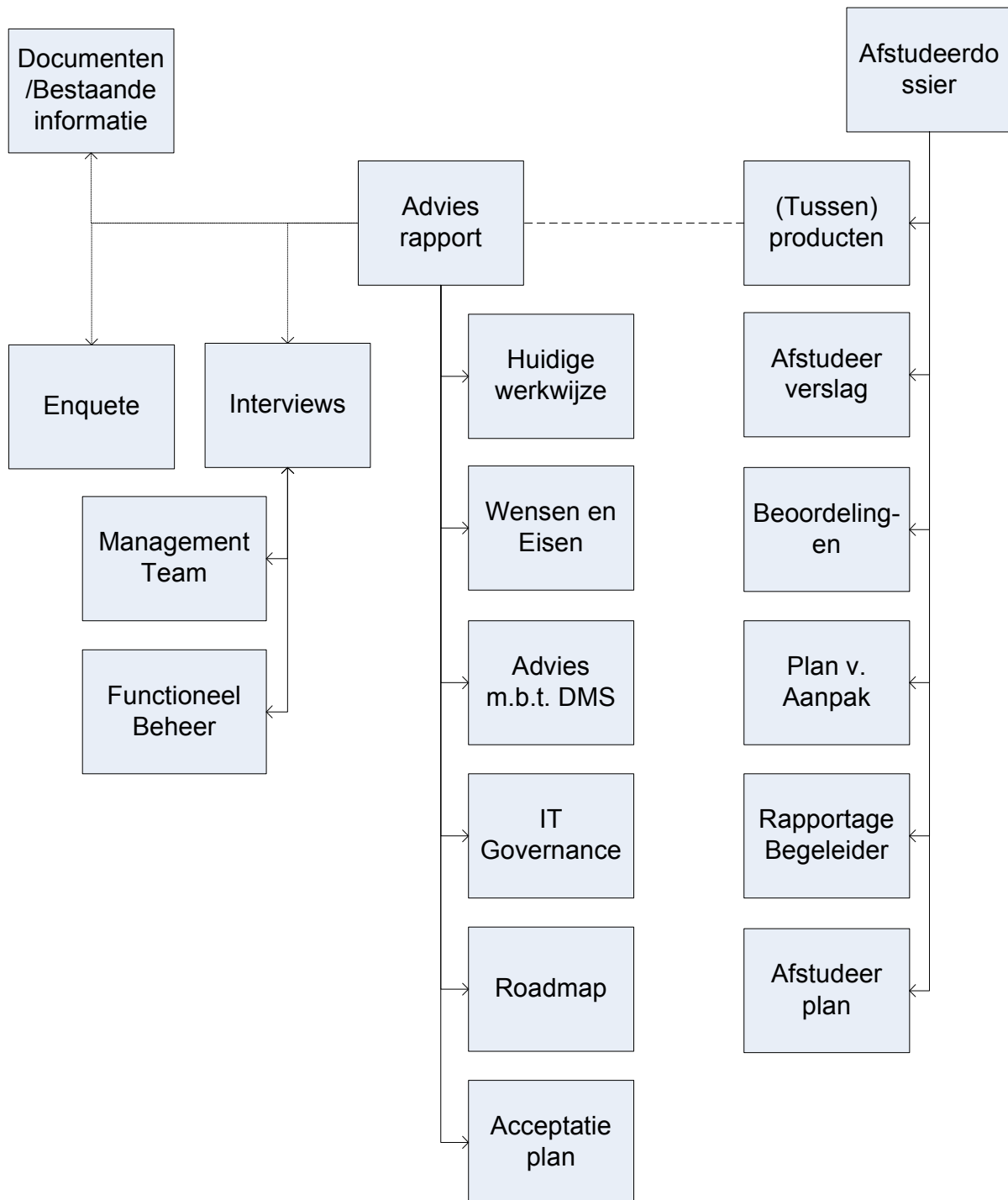
Tabel 1 - FasePlanning PID

Balken planning

Tabel 2 - BalkenPlanning PID



Product breakdown structure



Figuur 4 - Product Breakdown Structure

Product descriptions

Afstudeerdossier: het afstudeerdossier wordt geschreven voor school, het bevat de volgende elementen:

- *(Tussen)producten:* de tussenproducten welke ik tijdens het project oplever en het uiteindelijke product. Dit houdt het Adviesrapport in, maar ook de producten hoe ik tot mijn advies gekomen ben.
- *Afstudeerverslag:* in het afstudeerverslag staan mijn ervaringen en hoe ik mijn competentie behaald heb.
- *Beoordelingen:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Plan van aanpak:* het plan van aanpak waarmee ik mijn project beschrijf wordt apart opgenomen in het dossier.
- *Rapportage Begeleider:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Afstudeerplan:* dit is het document welke voor de aanvang van de afstudeeropdracht ingeleverd moet worden op school.

Adviesrapport: het adviesrapport is het uiteindelijke rapport welke opgeleverd zal worden aan RDC. Het is een rapport waarin de volgende delen bijeen gezet zijn:

- *Huidige werkwijze:* in de huidige werkwijze wordt ingegaan op hoe de medewerkers van de afdeling FB op dit moment DMS toepassen. Daarnaast wordt er ook met een schuin oog naar de medewerkers van RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Wensen en eisen:* hier wordt ingegaan op wat de medewerkers van de afdeling FB zouden willen zien en verwachten van een DMS. Daarnaast wordt er ook gekeken wat de mening is van alle medewerkers binnen RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Advies met betrekking tot DMS:* aan de hand van de huidige werkwijze en de beschreven wensen en eisen wordt er een advies opgesteld voor de implementatie van DMS voor de afdeling FB en ook hier wordt rekening gehouden met de wensen en eisen van de medewerkers van heel RDC en het management team.
- *IT Governance:* dit zal ingericht worden om ervoor te zorgen dat na de implementatie van de DMS de inrichting hiervan beheerd wordt, en dat alles goed blijft verlopen.
- *Roadmap:* in de roadmap zal er gekeken worden hoe de implementatie zal verlopen qua tijdslijn en gefaseerde onderdelen van de DMS binnen FB en mogelijk geheel RDC.
- *Acceptatieplan:* medewerkers zullen moeten accepteren dat ze met het DMS moeten gaan werken, maar hoe wordt ervoor gezorgd dat het daadwerkelijk geaccepteerd wordt? Dit zal beschreven worden in dit document.

3.5 Risico's

Ik ga in het hoofdstuk "evaluatie" nog verder in op hoe ik omgegaan ben met de hieronder beschreven risico's die ik aan het begin van mijn project in het Project Initiatie document omschreven heb. De risico's die ik hier beschreven heb in mijn PID, zijn erg algemeen. In het vervolg zou ik ervoor kiezen om ook projectspecifieke risico's te omschrijven. Een risico zoals 'Botsing met bestaand project', 'EPM implementatie' zou een projectspecifiek risico zijn die goed had gepast binnen risico's voor mijn project. De risico's die ik tijdens mijn project tegengekomen ben, beschrijf ik in latere hoofdstukken.

Tabel 3 - Risico's PID

Risico	Kans ¹	Impact ²	Risico ³	Eigenaar	Tegenmaatregel
Te weinig kennis	2	5	10	André Baaij	Goed onderzoek doen naar document management systemen voor en tijdens het project
Ziekte	2	4	8	André Baaij	Marges in de planning hiervoor houden
Beschikbaarheid te interviewen mensen	1	3	6	André Baaij	Afspraken op tijd maken en enige buffer houden.
Geen draagvlak voor project	2	3	6	André Baaij en RDC	Goed luisteren naar medewerkers en draagvlak te creëren door ze het nut te laten zien van een documentmanagement systeem
Verkeerde keus methodieken of technieken	1	3	6	André Baaij	Goed onderzoek doen naar bruikbare methodieken of technieken en in overleg met mijn begeleider de juiste kiezen.
Beschikbaarheid middelen	2	5	10	RDC	Tijdige inventarisatie benodigde middelen en financiën
Beschikbaarheid kennisspecifieke mensen	2	5	10	RDC	Tijdige planning van benodigde mensen met specifieke kennis

¹Kans (schaal 0-5)

²Impact (1=gering, 5 = hoog)

³Risico= Kans x Impact (1=laag 25=hoog)

3.6 Evaluatie van het proces

Product

De PID heb ik geschreven aan de hand van Prince2, deze projectmanagement methode heb ik gebruikt om verder in control te blijven van mijn project bij RDC. Aan de hand van mijn PID heb ik de rest van mijn project uitgevoerd.

Het geheel van mijn PID heb ik geschreven, waarna ik deze samen met mijn begeleider en opdrachtgever het geheel heb nagekeken en uitgebreid/verandert naar hun wensen en eisen.

Proces

Mijn eerste fase duurde anderhalve week, die is heel snel gegaan. Ik heb kennis gemaakt met het bedrijf, mijn nieuwe collega's en ik heb samen met mijn begeleider en opdrachtgever vastgelegd hoe de rest van mijn project zou gaan verlopen.

Tijdens deze fase ben ik geen moeilijkheden tegengekomen. Het was wel een belangrijke fase want de rest van het project hing ervan af. Of ik beter andere keuzes had kunnen maken beschrijf ik per fase in de volgende hoofdstukken. Voor deze fase was alles goed besproken, tussen de opdrachtgever en voor mij, de stagiaire, is het duidelijk wat de verwachtingen zijn. Het project wordt een stap verder genomen naar de volgende fase.

4 *Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC*

Tijdens deze fase, de fase na de opstart van mijn project, heb ik 2 documenten geschreven die veel overeenkomsten met elkaar hebben. Door middel van interviews heb ik deze documenten beschreven. Twee belangrijke zaken kwamen naar voren voordat ik kon beginnen met het afnemen van de interviews:

- *Van wie wilde ik de informatie verkrijgen:* Interviews kunnen belangrijke informatie opleveren maar dan moet het wel aan de juiste personen binnen de organisatie gevraagd worden. Daarom ben ik samen met mijn begeleider en opdrachtgever om de tafel gaan zitten om een correcte lijst samen te stellen. De uitkomst hiervan was:
 - o Lager management (12 personeelsleden)
 - o Afdeling 'Functioneel Beheer' (14 personeelsleden)
- *Wat wilde ik te weten komen doormiddel van de interviews:* dit was een lastige vraag waardoor ik voor mezelf duidelijk wilde krijgen wat nu precies een DMS inhield. Dit heb ik gedaan door een document op te stellen waarin ik de verschillende onderdelen van een DMS in beschreven stonden. (Bijlage E) in de volgende paragraaf (4.1) omschrijf ik duidelijker welke onderdelen hierin voorkomen en hoe ik tot dit document ben gekomen.

4.1 *Tussenproduct: Wat is een DMS?*

Het product 'Wat is een DMS' is eigenlijk een bijproduct(ik heb dit nodig voor mijn project), zoals ik hiervoor geschreven heb. Het product geeft de verschillende onderdelen van een DMS weer, met een korte beschrijving erbij. In deze beschrijving wordt er ook globaal gekeken hoe dit binnen RDC een plek zou kunnen krijgen.

- *Archiveren van documenten:* archiveren van fysieke documenten kan gebeuren door ze digitaal op te slaan. Daarnaast kan het archiveren van digitale documenten inhouden dat zij op een plek worden gearchiveerd zodat zij niet eenvoudig toegankelijk zijn.
- *Metadata van documenten:* metadata is informatie over informatie. Metadata heeft als doel om informatie aan documenten te koppelen, waardoor het document door middel van een zoek query/vraag terug gevonden kan worden. Voorbeelden van metadata zijn Trefwoorden, Data, Auteur etc.
- *Integratie van DMS met gebruikte software:* om eenvoudig documenten te kunnen openen en koppelen is het een vereiste dat het DMS goed gekoppeld wordt met gebruikte software.
- *Inscannen:* om fysieke documenten eenvoudig toegankelijk te maken kunnen ze ingescand worden om documenten beschikbaar te maken voor het publiek.
- *Indexeren van documenten:* het indexeren houdt in dat de server de documenten volledig inleest zodat ze daarna via full-text of door middel van metadata te doorzoeken zijn.

- *Opslaan/Locatie van documenten:* het opslaan van digitale documenten is een belangrijk punt. Er moet gezorgd worden dat documenten eenvoudig en logisch te vinden zijn.
- *Terugvinden van documenten:* één van de doelen van een DMS is dat documenten eenvoudig teruggevonden kunnen worden. Dit kan dan door middel van eenvoudige of uitgebreide zoekopdrachten.
- *Distributie van documenten:* het distribueren van documenten moet op een correcte wijze gebeuren, intern en extern.
- *Veiligheid:* de veiligheid van documenten moet volgens bepaalde richtlijnen ingedeeld worden waarbij de veiligheid van documenten (ook) gewaarborgd moeten worden.
- *Workflow van documenten:* dit houdt in dat documenten via een bepaalde workflow door de organisatie gaan. Bijvoorbeeld: een concept versie van een document moet goedgekeurd worden, medewerkers beoordelen het, en het wordt een final document.
- *Samenwerken:* binnen organisatie wordt er veel samengewerkt aan documenten, dit moet goed ingeregeld zijn binnen een DMS.
- *Versiebeheer:* door middel van versiebeheer kan er gezien worden wat het meest huidige document is. Deze functie kan geautomatiseerd worden binnen een DMS.
- *Publiceren:* een document zal op een gegeven moment gepubliceerd worden, een DMS faciliteert hierin doormiddel van bijvoorbeeld workflow's.

Het product was eenvoudig te schrijven omdat hier een overvloed van informatie over te vinden was. Ik heb de verschillende geïdentificeerde punten van wikipedia genomen en deze uitgebreid met informatie uit het boek Documentaire Informatiesystemen².

Met dit document als uitgangspunt heb ik de vragen voor mijn interview geschreven. In Bijlage F zijn deze vragen te vinden. Deze vragen waren mijn uitgangspunt voor het interview. Naar aanleiding van de vragen vroeg ik verder en ging ik er dieper op het onderwerp in. Het viel mij op tijdens het afnemen van de interviews, dat weinig medewerkers wisten wat een DMS nu eigenlijk inhoudt. Van te voren had ik mijn collega's via de mail informatie over een DMS gestuurd. Deze informatie was echter door weinig gelezen.

Ik leerde hiervan en heb daarom als mijn eerste vraag gemaakt: "Wat vind jij nu dat een DMS inhoudt voor RDC?" Hier kreeg ik interessante antwoorden op. Een voorbeeld van een algemene vraag is: "Hoe is de huidige situatie met betrekking tot versiebeheer? En hoe zou dit ingericht kunnen worden?" door deze

² Meer, K. v.d. (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

vraag te stellen kreeg ik eerst een duidelijk beeld van hoe het op dit moment ingericht was, en hoe ze het juist anders wilden zien. Waar bijvoorbeeld de knelpunten lagen.

Aan de hand van deze interviews, uitgevoerd in korte tijd(2.5 week), ben ik hierna mijn producten gaan schrijven. Ik had zeker genoeg informatie verzameld vanuit RDC om deze documenten goed te kunnen schrijven.

4.2 *Product: Huidige Situatie DMS bij RDC*

Het product de huidige situatie bestaat uit de verschillende onderdelen die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews. Deze onderdelen staan hieronder weergegeven. Het product heeft als doel om als uitgangssituatie te dienen, waarmee in een later stadium wanneer een DMS geïmplementeerd is, gezien kan worden welke problemen opgelost zijn door het DMS. Ik beschrijf kort elk onderdeel en leg één van de onderdelen uit om te laten zien hoe en wat ik per onderdeel heb beschreven in dit product.

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: hier ga ik in op welke fysieke documenten er bestaan en waar de knelpunten liggen. Bijvoorbeeld: digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*: hier geef ik een overzicht van getallen die documenten op de fileserver.
 - *Vindbaarheid: documenten* zijn binnen RDC niet vindbaar, het kan een lange tijd duren voor een document gevonden wordt, in sommige gevallen wordt het document opnieuw geschreven.
 - *Metadata*: metadata wordt op dit moment nog door gebruikers gebruikt. Wel heb ik beschreven wat mogelijk is qua metadata in Windows Explorer. Bijvoorbeeld 'datum laatst geopend' is een voorbeeld van automatische metadata binnen de huidige situatie.
 - *Versiebeheer*: versiebeheer wordt binnen RDC alleen gebruikt in de bestandsnaam en het document zelf. Er wordt bijvoorbeeld niet aan automatisch versiebeheer gedaan.
- *Archivering*: het archiveren van digitale documenten gebeurt niet, er zijn nog documenten uit 1992. Archiveren van fysieke documenten gebeurt in beperkte mate.
- *Beveiliging*: het beveiligen van documenten gebeurt binnen RDC niet, het afschermen van bepaalde mappen voor gebruikersgroepen wel.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern worden documenten vooral gestuurd als bijlagen en in een enkele keer als link.

- *Extern:* extern worden de documenten altijd bijgevoegd als bijlage, en in sommige gevallen wordt het document omgezet in PDF bestand.
- *Workflow van documenten:* er wordt geen gebruik gemaakt van workflow's van documenten.

Ik wilde één van de onderdelen wat duidelijker bespreken. Ik heb gekozen voor vindbaarheid omdat hier het project juist hierom is gestart.

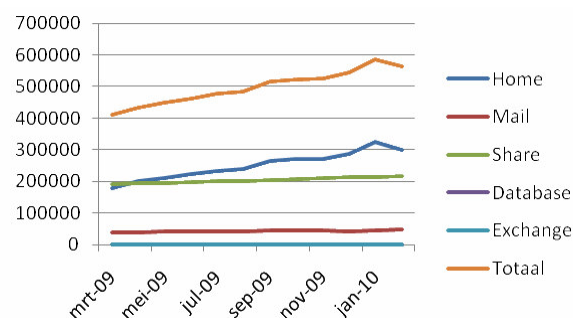
Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn. Tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan. Het gevolg hiervan is dat collega's vragen aan elkaar waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden. Door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelfsprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Hierboven is te zien hoe ik mijn document opgesteld heb. Ik begin met het benoemen van het probleem. Daarna hoe ik aan de informatie gekomen ben, waarna ik in meer detail de huidige situatie schets. Ik heb hier ook het plaatje opgenomen waarop de aantallen documenten staan. Deze is tot stand gekomen na een gezamenlijk onderzoek met een technisch personeelslid, welke toegang had tot de informatie. Te zien is dat er gigantische hoeveelheden data overal verspreid staan. Alle documenten zijn niet organisatiebreed gestructureerd. Na het zien van deze cijfers is het ook heel begrijpelijk dat medewerkers een bepaald document niet kunnen vinden.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 5 - Statistieken Documenten

De huidige situatie is een klein document gebleven, dit was de wens van de begeleider omdat hij vond dat de situatie bekend was. Ik heb het wel uitgebreider gemaakt dan hij had verwacht omdat ik zelf

vond dat de informatie er wel in moest komen te staan. Het is namelijk een document waarmee je over één of twee jaar de huidige situatie kan toetsen.

Het tot stand komen van het document had ook wel wat voeten in de aarde, veel interviews moesten gehouden worden. De geïnterviewden werkten in bijna alle situaties goed mee, waardoor dit vlot verliep. Al met al vind ik het een kort en krachtig document dat accuraat de huidige situatie omschrijft.

4.3 Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC

Nadat ik klaar was met het schrijven van de huidige situatie ben ik met de huidige situatie als uitgangspunt verder gegaan door de gewenste situatie te beschrijven. Ook bij de gewenste situatie heb ik gebruik gemaakt van de interviews.

De gewenste situatie heeft dezelfde opbouw als de huidige situatie. In mijn uiteindelijke adviesrapport heb ik ze dan ook samengevoegd. Ik beschrijf hierna welke informatie binnen de gewenste situatie staat beschreven:

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: RDC wil van fysieke documenten af, ze wil vooral de contracten en diverse brieven digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*:
 - *Vindbaarheid*: documenten moeten in één keer vindbaar worden, dit moet dan wel de nieuwste versie zijn. Er moet een duidelijke structuur komen binnen het DMS.
 - *Metadata*: bepaalde metadata vinden ze binnen RDC belangrijk, dit heb ik omschreven in het document.
 - *Versiebeheer*: er moet automatisch versiebeheer komen, daardoor blijven oude versies inzichtelijk en wordt altijd de nieuwste versie gevonden.
- *Archivering*: wanneer documenten niet meer nodig zijn, kunnen ze na een jaar gearchiveerd worden. Om documenten uiteindelijk te verwijderen was niet gewenst.
- *Beveiliging*: beveiligen van documenten binnen RDC is niet belangrijk, ze willen juist meer openheid om kennis te delen binnen de organisatie. Natuurlijk blijft het van belang om bepaalde regels te hanteren.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern moeten documenten vooral in e-mails gelinkt gaan worden.
 - o *Extern*: extern zullen de documenten altijd bijgevoegd worden als bijlage, van belang is dat de documenten naar een PDF bestand geconvergeerd worden.
- *Workflow van documenten*: workflow's worden niet belangrijk geacht, als er maar één duidelijke wijze van werken komt met documenten.

Om net als bij de beschrijving van de huidige situatie een onderdeel er uit te lichten, heb ik weer voor vindbaarheid gekozen, zodat de lezer goed kan zien hoe ik de huidige situatie heb vertaald naar de wensen en eisen.

De conclusie, die uit de interviews naar voren kwam, was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval werd een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn en er hoeft dan niet aan collega's gevraagd te worden waar bepaalde documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

De wensen en eisen van RDC zijn binnen dit document beschreven. Aan de hand hiervan heb ik mijn verdere project ingericht. Dit heb ik gedaan door te kijken naar wat de gebruikers zullen verwachten van het systeem, en dit mee te nemen in mijn uiteindelijke adviesrapport.

4.4 *Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS*

Voor dat ik begon met afstuderen bij RDC kreeg ik al te horen dat er gekozen was om SharePoint in te zetten, als document management systeem. Omdat ik vind dat een goede consultant niet alleen doet wat er gevraagd wordt, maar ook kijkt of er geen betere oplossingen zijn voor het probleem. Ik heb kort gekeken naar 3 verschillende oplossingsmogelijkheden. Dit doe ik op dit moment binnen mijn project omdat ik nu een duidelijk beeld heb van wat RDC wenst:

- *Huidige situatie verbeteren:* dit is een mogelijke valide optie voor RDC, daarom heb ik dit als mogelijkheid meegenomen.
- *Software Pakket selectie methode:* vanuit mijn opleiding heb ik geleerd dat dit een waardevolle optie is wanneer er gekeken wordt naar het vernieuwen van een situatie. Het geeft een goed beeld van de mogelijkheden en uiteindelijk de beste optie voor RDC
- *DMS op basis van SharePoint:* dit is de oplossing die aangedragen werd door RDC, dit blijkt ook de beste oplossing te zijn.

Huidige situatie verbeteren

In de huidige situatie worden documenten opgeslagen op een gedeelde schijf die zichtbaar/toegankelijk gemaakt wordt door middel van Windows Explorer. De huidige situatie ondersteunt weinig onderdelen die deel uitmaken van een DMS. Voor een kleine organisatie is de Explorer echter wel te gebruiken als DMS.

Theoretisch is het dus mogelijk om de huidige situatie te verbeteren. Dit kan door duidelijke, eenduidige regels op te stellen voor alle medewerkers binnen RDC. Metadata kan toegevoegd worden, zij het op een omslachtige wijze. Het grootste probleem zijn de documenten die op dit moment al bestaan (de wildgroei) deze blijft bestaan in Explorer en zou moeilijk weg te werken zijn.

Software Pakket selectie methode

Een software pakket selectie methode bestaat uit het uitvoeren van verschillende stappen om een software pakket te selecteren. Hierdoor wordt het meest geschikte programma, aan de hand van de wensen en eisen vanuit RDC, gevonden.

Een groot voordeel van een Software Pakket Selectie methode is dat er door middel van het onderzoek het meest geschikt softwarepakket voor RDC, naar aanleiding van de interne RDC wensen en eisen, naar voren komt.

DMS op basis van SharePoint³

SharePoint is op zichzelf bedoeld als een Content Management Systeem. Een mogelijkheid is om SharePoint als DMS in te zetten. In een software pakket selectie methode zou SharePoint hoogst waarschijnlijk als één van de grote kanshebbers naar voren komen.

SharePoint biedt mogelijkheden zoals versiebeheer, metadata, samenwerken aan documenten, workflow's etc. Daarnaast is het sterk geïntegreerd met de office tools, en bestaan er veel plug-in's voor andere software.

Conclusie

Als conclusie kan gegeven worden dat er veel betere opties zijn dan de huidige situatie verbeteren. De situatie is niet geschikt om het gebruikers makkelijker te maken door het implementeren van een DMS. Het is mogelijk, maar het zal de gebruiker alleen maar meer werk geven, terwijl het juist het werk van een medewerker moet verminderen.

RDC is Gold Partner van Microsoft waardoor de kosten lager liggen om SharePoint te implementeren. Dan om eerst een tijdrovende selectie methode uit te voeren en daarna nog steeds veel moeten betalen voor de licentiekosten van een DMS. Tevens heeft RDC al ervaring met SharePoint, de nieuw ingevoerde EPM tool is gebaseerd op SharePoint. De gebruikers hiervan kennen de look en feel ervan. Deze punten geven SharePoint het voordeel voor de implementatie.

Positieve punten van SharePoint:

- Goede integratie met huidige systemen (SAP, CRM, en anderen)

³ <http://sharepoint.microsoft.com/Pages/Default.aspx>

- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Om de hierboven genoemde redenen is te zien dat SharePoint zeer geschikt, zo niet ideaal is om binnen RDC als DMS te implementeren. Om deze redenen ben ik het eens met mijn opdrachtgever in zijn keuze voor SharePoint.

4.5 Competentieverantwoording

Onderzoeken organisatie-aspecten - OBPP-2

Uitvoeren van het onderzoek om een beeld te krijgen van het functioneren van de organisatie en van relevante aspecten en ontwikkelingen, mede in het licht van geformuleerde knelpunten, problemen, wijzigingen, e.d. in de (gebruikers)organisatie. Beschrijven van de bevindingen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeeropdracht moest ik de huidige situatie analyseren en van daaruit een gewenste situatie beschrijven. Knelpunten komen hierdoor naar voren, mijn taak was om dit uit te zoeken, en te beschrijven in een document.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn rol in dit geheel was dat ik het uit moest zoeken. Ik moest het uiteindelijke document gaan schrijven. Ik stond als stagiaire onder mijn begeleider en opdrachtgever die mij hierin geholpen hebben. Ik wilde een duidelijk document schrijven waarbij de lezer de situatie zou herkennen binnen RDC. En daarnaast de verschillende wensen en eisen van RDC breed neerzetten.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie ben ik begonnen met het verzamelen van informatie. Dit heb ik gedaan door het houden van interviews met diverse medewerkers(25). Door het bekijken van de situatie zelf(fileserver) en het lezen van documenten. Hieruit heb ik veel informatie verzameld. Het was nu de bedoeling om deze informatie te ordenen. Vanuit deze informatie heb ik situatie beschreven. De situatie heb ik beschreven aan de hand van de diverse onderdelen die kenmerkend zijn voor een DMS. De situatie heb ik daarna laten reviewen door mijn begeleider. Dit was een vrij vlot proces waarbij ik geen tegenslagen ben tegengekomen.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Mijn uiteindelijke resultaat waren twee documenten waarin de huidige en de gewenste situatie in beschreven staan. Dit resultaat werd goedgekeurd door mijn begeleider en opdrachtgever.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik ben zelf tevreden met het resultaat en zou het in het vervolg niet op een andere manier gaan doen.

4.6 Evaluatie van het proces

Dit is de tweede fase van mijn project, de fase duurde 5 weken. In deze tijd heb ik interviews gehouden, de benodigde documenten geschreven. In mijn planning stond ook dat ik een enquête uit zou voeren, ik heb er uiteindelijk(in overleg) voor gekozen om geen enquête uit te voeren onder alle medewerkers. In de interviews had ik zodanig veel informatie verkregen vanuit geheel RDC, dat ik niet meer informatie nodig had. Mijn informatie was zonder de enquête compleet, en gaf een duidelijk beeld van de behoefte van RDC breed.

Verder ben ik tijdens deze fase geen ‘aparte’ zaken tegengekomen. In het vervolg zou ik ook zaken niet anders aanpakken omdat ik tevreden ben met hoe de fase is verlopen. Ik ben binnen de vastgestelde tijd gebleven en heb gedaan wat ik vastgelegd had. Nu heb ik de basis voor het adviesrapport vastgelegd, deze fase beschrijf ik in het volgende hoofdstuk.

5 Fase 2/4: Schrijven van Advies

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe ik de twee fases doorlopen heb die nauw met elkaar verbonden zijn. Qua planning was het de bedoeling dat dit twee verschillende fases zouden worden, maar tijdens het project is het gebleken dat deze twee fases als één fase behandeld konden worden. Dit kwam doordat het er op neer kwam dat tijdens de tweede fase hetzelfde document uit de eerste fase verbeterd/uitgebreid werd. Daarom vind ik het beter begrijpbaar om beide fases te behandelen als één, omdat dit tijdens mijn project ook zo was.

In dit hoofdstuk behandel ik hoe ik het adviesrapport voor RDC geschreven heb. Daarnaast beschrijf ik de competenties die ik tijdens deze fase behaald heb.

5.1 Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC

De basis van mijn adviesrapport waren de afspraken die ik gemaakt had met mijn opdrachtgever en de documenten die ik tijdens de vorige fase gecreëerd heb (huidige situatie, gewenste situatie). De volgende onderdelen komen naar voren binnen het geschreven adviesrapport:

Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport

	Afgesproken met Opdrachtgever	Komt terug in Adviesrapport
Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is		✓
Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC.		✓
Een beschrijving van SharePoint		✓
Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.	✓	✓
Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)	✓	✓
Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt	✓	✓

omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.		
Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen	✓	✓
Technische Inrichting en Implementatie		✓
Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS		✓
Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.	✓	✓

Te zien is dat ik diverse onderdelen heb toegevoegd, ik heb dit om diverse redenen gedaan die ik per toegevoegd onderdeel hieronder beschrijf:

- *Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is:* ik heb dit onderdeel toegevoegd omdat ik tijdens de interviews merkte dat de meeste werknemers geen idee hadden wat Document Management Systeem inhoudt.
- *Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC:* zoals ik al eerder aangaf heb ik dit onderdeel toegevoegd omdat ik vind dat een goede consultant niet blind doet wat de opdrachtgever vraagt, maar doet wat het beste is voor het bedrijf.
- *Een beschrijving van SharePoint:* net als bij de beschrijving van 'wat is een DMS?' merkte ik dat weinig personen binnen RDC begrepen wat de mogelijkheden zijn van SharePoint.
- *Technische Inrichting en Implementatie:* voor mijn pilot heb ik onderzoek gedaan naar hoe SharePoint binnen RDC technisch ingericht en geïmplementeerd moet worden. Ik heb besloten om dit toe te voegen aan het adviesrapport omdat dit een belangrijk aspect is van de implementatie.
- *Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS:* het beheer van SharePoint moet goed ingericht worden, daarom heb ik deze aandachtspunten opgesteld voor toekomstig beheer. Binnen RDC wordt het beheer van applicaties vaak goed ingericht en ik vond het daarom belangrijk dat dit ook met SharePoint zou gebeuren.

Om te laten zien wat ik eigenlijk in het document geschreven heb vertel ik per volgend onderdeel kort wat ik er over geschreven heb.

Inhoud Document:

Document Management systeem: dit hoofdstuk komt voort uit het tussenproduct: 'Wat is een DMS?'. Dit tussenproduct heb ik geschreven tijdens mijn vorige fase. De inhoud bestaat uit een beschrijving van wat een DMS inhoudt, en welke onderdelen het behelst. Het omhelst de volgende onderwerpen, voor meer informatie over dit product verwijst ik de lezer naar hoofdstuk 4.1.

- Archiveren van documenten
- Metadata van documenten

- Integratie van DMS met gebruikte software.
- Inscannen
- Indexeren van documenten
- Opslaan/Locatie van documenten
- Terugvinden van documenten
- Distributie van documenten
- Veiligheid
- Routing van documenten
- Samenwerken
- Versiebeheer
- Zoeken
- Publiceren

De situatie binnen RDC: dit hoofdstuk binnen het adviesrapport is een samengevoegde versie van de documenten uit de vorige fase. De huidige situatie(hoofdstuk 4.2) en gewenste situatie(hoofdstuk 4.3). Ik heb ze hier samengevoegd omdat dit makkelijker te lezen is. Anders zou de lezer per punt heen en weer tussen hoofdstukken moeten bladeren om de verschillen tussen huidige situatie en gewenste situatie te zien. Ik gebruik weer het punt vindbaarheid om dit aan te tonen:

Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn, tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan en dus vaak aan collega's vragen waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden, door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelf sprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Wens: De conclusie die uit de interviews naar voren kwam was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval wordt een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn. En er zou niet aan collega's gevraagd hoeven te worden waar documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

Oplossingsmogelijkheden: de oplossingsmogelijkheden vond ik ook belangrijk voor RDC, hierdoor kunnen zij zien dat SharePoint ook daadwerkelijk de beste keuze is en er geen verdere discussies zouden ontstaan over de te gebruiken software. Ook dit stuk heb ik geschreven tijdens de eerste fase(hoofdstuk 4.4). Ik heb het stuk daarna aangepast zodat het goed binnen het adviesrapport zou passen.

Het stuk gaat in op 3 scenario's:

- Huidige situatie verbeteren
- Software Pakket selectie methode
- DMS op basis van SharePoint

Bij elk punt beschrijf ik de voor en nadelen. Waarna ik in de conclusie beschrijf dat een DMS op basis van SharePoint de om de volgende redenen een betere oplossing zou zijn dan de andere scenario's voor RDC:

- Goede integratie met huidige systemen(SAP, CRM, en anderen)
- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Binnen dit zelfde hoofdstuk heb ik ook een kort stuk geschreven wat SharePoint nu eigenlijk inhoudt. Een korte samenvatting van de inhoud:

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies. Dit is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit en is ontwikkeld door Microsoft, waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

SharePoint is een verzameling van producten en software-elementen welke een groeiende selectie van componenten, web browser gebaseerde samenwerkingsfuncties, proces management modules, zoek modules en een documentmanagement platform bevatten. SharePoint kan worden gebruikt om websites te hosten, dat toegang tot geeft tot gedeelde werkruimten, informatie en documenten opslaat, evenals gedefinieerd toepassingen zoals wiki's en blog's host. Alle gebruikers hebben zogenaamde "Web Parts" onder beheer. Of ze kunnen inhoud zoals lijsten en documentbibliotheken openen. Web Parts zijn plug-ins die extra functionaliteit toevoegen aan SharePoint, ze worden gemaakt door Microsoft en derden en kunnen binnen geheel SharePoint gebruikt worden.

Implementatie: het hoofdstuk over de implementatie heb ik voor de leesbaarheid onderverdeeld in de volgende punten, de punten leg ik hierna uitgebreid uit:

- Planning
- Koppeling interne RDC systemen
- Migratie Documenten
- Functionele inrichting
- Technische inrichting
- Beheer

Planning:

De implementatie heb ik verdeeld in zes fases, de migratie van de verschillende documentgroepen en implementatie van SharePoint en het maken van een koppeling met het huidige CRM systeem.

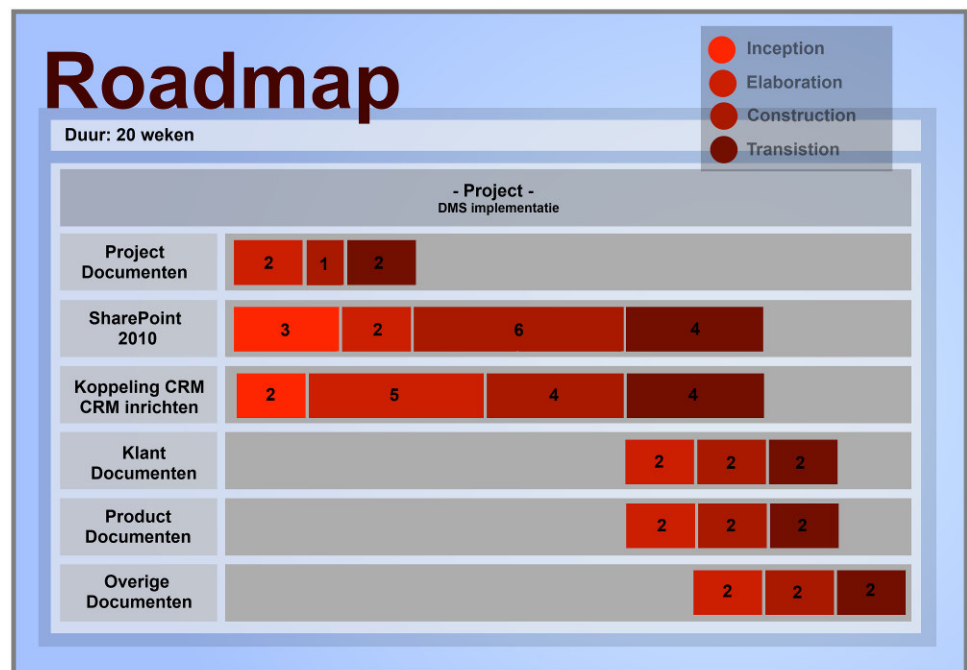
Deze fases zijn in volgorde van uitvoering:

- Migratie Projectdocumenten/informatie
- Implementatie SharePoint 2010
- Koppeling CRM
- Migratie Klantendocumenten/informatie
- Migratie Productdocumenten/informatie
- Migratie Overigedocumenten/informatie

Ik heb gekozen voor deze volgorde omdat RDC momenteel bezig is met het implementeren van de EPM tool. Waardoor het logischerwijs en slim is om de projectdocumenten gelijk mee te pakken. In de EPM tool zijn er weinig onderdelen van een DMS aanwezig. Daarom is de volgende stap het implementeren van SharePoint 2010. Wanneer een extern bedrijf hierbij helpt is het slim om hierna gelijk de koppeling met CRM en SharePoint te maken. Als dit gekoppeld is kunnen de klanten documenten gemigreerd worden naar SharePoint. Hierna worden de productdocumenten gemigreerd, waarna de overige documenten overgezet kunnen worden naar SharePoint.

Bij de uitvoering van dit project heb ik gebruik gemaakt van de fasering van Rational Unified Process. Ik heb hiervoor gekozen omdat dit een eenvoudige werkwijze is die een duidelijke scheiding in de werkzaamheden aanbrengt.

De totale duur van het project is ongeveer 20 weken. De planning heb ik in overleg met Cees Horvers opgesteld, dit is de Manager van de afdeling projectmanagement.



Koppeling interne RDC systemen:

Ik heb als interne RDC systemen, 6 systemen geïdentificeerd:

- CRM, het toekomstige centrale klantensysteem van RDC.
- EPM, de nieuwe projectmanagement tool.

- Microsoft Office, hier worden de standaard office applicaties onder verstaan(word, outlook, powerpoint etc..)
- SAP, binnen SAP staan de klantgegevens en uren facturatie van en voor klanten.
- File Server, op de file server staan momenteel alle huidige documenten.
- Topdesk, dit is het service management software binnen RDC.

Per softwaresysteem heb ik het gekeken naar hun relatie met documenten en hun toekomstige relatie met SharePoint. Hierna beschrijf ik een voorbeeld van de EPM tool.

Microsoft Project server⁴

Momenteel is RDC bezig met het uitrollen van hun eerste EPM tool, Microsoft Dynamics EPM, in deze tool worden alle RDC projecten van het begin tot het einde toe bijgehouden. Projecten bij RDC beginnen met een budget aanvraag. Als deze wordt goedgekeurd wordt het project geïnitieerd waarna alle fases worden uitgevoerd. Uiteindelijk wordt het project afgerond en geëvalueerd.

Documenten

Bij projecten zijn veel documenten betrokken, te denken is aan de budgetaanvraag, het PID, voortgangsrapporten, planningen en andere documenten. Al deze documenten worden nu nog niet opgeslagen binnen de EPM tool maar op de fileserver.

SharePoint

De pilot voor het implementeren van de DMS wordt uitgevoerd op de afdeling Project Management. Alle documenten komen dus gelijk in SP te staan. Microsoft Dynamics EPM is gebouwd op SharePoint.

Migratie Documenten:

Mijn opdrachtgever vond het terecht dat ik keek naar de verschillende mogelijkheden om documenten te migreren van de huidige situatie naar SharePoint. Daar heb ik 4 hoofd mogelijkheden geïdentificeerd met elk hun eigen voor- en nadelen. Ik heb hier vooral naar whitepapers (ervaringen van anderen) gekeken op het internet, en naar speciale software om dit mogelijk te maken van de fileserver naar SharePoint. Het ging om de volgende oplossingen:

Tabel 5 - Migratietabel

Migratie	Alle documenten	Alleen benodigde documenten
----------	-----------------	-----------------------------

⁴ <http://www.microsoft.com/netherlands/dynamics/product/erp.aspx>

In één keer	In één keer alle documenten migreren	In één keer alle benodigde documenten migreren
In stappen	In stappen alle documenten migreren	In stappen alle benodigde documenten migreren

Daarna heb ik alle mogelijke oplossingen beschreven met hun voor- en nadelen. Uiteindelijk kwam ik tot de volgende conclusie:

In stappen alle benodigde documenten migreren

Door voor deze migratieoplossing te kiezen, wordt er gekozen voor de meest efficiënte oplossing die het makkelijkst geaccepteerd wordt door RDC medewerkers. Er zijn echter duizenden documenten die overgezet zullen moeten worden, door dit in stappen uit te voeren worden de volumes kleiner. Het zal echter veel werk vergen van alle medewerkers. Bij het migreren van de projectdocumenten zullen bijvoorbeeld vooral de projectmanagers de documenten overzetten van hun eigen projecten. In een andere situatie, bijvoorbeeld de productdocumenten; zijn er per product verschillende verantwoordelijken. Deze zouden dan per product, de documenten kunnen migreren.

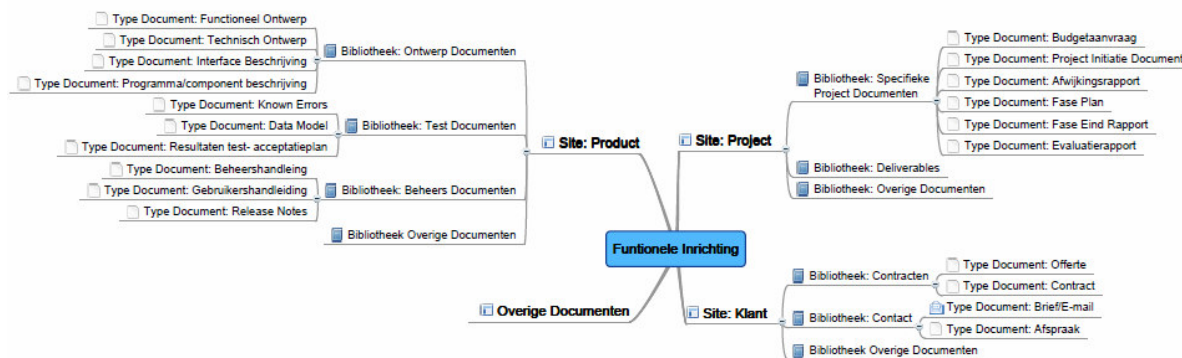
Functionele inrichting:

Vooral over de functionele inrichting heb ik lang en goed nagedacht, en tijdens gesprekken teruggekoppeld met DBS. Dit is de organisatie waarmee RDC contact heeft over de implementatie van SharePoint. Ik ben tot de conclusie gekomen dat voor RDC de volgende documentgroepen gelden:

- Projectdocumenten,
- Klantdocumenten
- Productdocumenten
- Overige documenten

Per documentgroep kunnen dan verschillende bibliotheken ingericht worden bedoeld voor specifieke documenten in de volgende mindmap kan de inrichting hiervan gezien worden. Op de mindmap is te zien dat binnen drie muisklikken alle documenten gevonden kunnen worden doormiddel van de hiërarchische structuur. Het is ook mogelijk de zoekfunctionaliteit te gebruiken, dan komen documenten in één keer 'boven water'. Tijdens het inrichten van de functionele inrichting heb ik vooral gekeken naar; wat is het makkelijkst voor de gebruikers?

- Documenten moeten op een logische plek komen te staan.
- Het moet eenvoudig kunnen groeien zonder wildgroei.
- De gebruiker moet binnen een paar stappen het gewenste document kunnen vinden.



Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting

Er kunnen ook situaties ontstaan waarbij een document onder verschillende sites hangt. Met SharePoint is het mogelijk om een document onder meerdere bibliotheken te hangen. Stel dat er tijdens een project een functioneel ontwerp opgeleverd wordt voor een product dan valt het document onder een project maar ook onder een product. In dit geval kunnen ze gekoppeld worden waardoor het één en hetzelfde product blijft.

Technische inrichting:

Voor de technische inrichting heb ik gekozen voor een schaalbare aanpak, waarin rekening gehouden wordt met een toenemend gebruik van SharePoint door RDC medewerkers in de toekomst.

De eerste keuze die ik hierin moest maken was de keuze tussen een 'single server' of een 'server farm' implementatie van SharePoint. Door te kiezen voor de tweede mogelijkheid heb ik rekening gehouden met de schaalbaarheid.

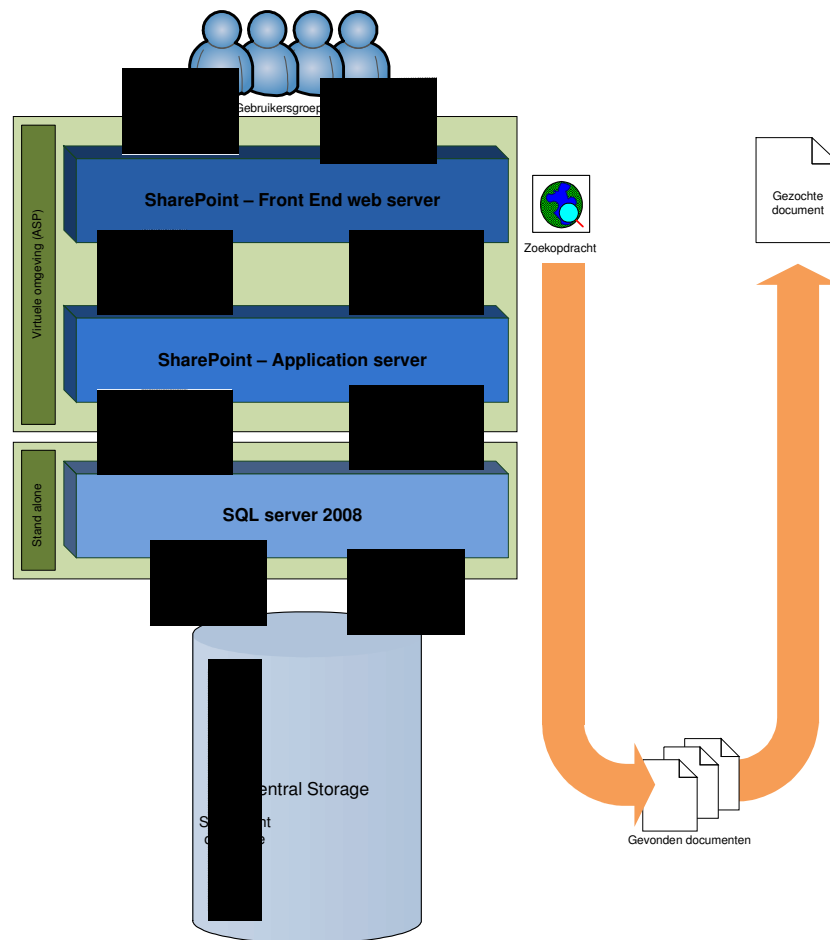
De 'server farm' oplossing bestaat uit drie server rollen die op één of meerdere servers gedraaid kunnen worden:

- *Front-end Web server:* dit neemt de http-requests op en geeft ze door aan de applicatie of database server, het antwoord wordt teruggegeven en wordt weergegeven via de Front-end Web server. Een Front-end Web server kan niet gebruikt worden om data op te slaan, te doorzoeken of als application server gebruikt te worden.
- *Application Server:* dit zorgt ervoor dat programma's, web parts en scripts draaien en geeft informatie door aan de Fronten Web server wanneer de gebruiker dit nodig heeft.
- *Database server:* als database server wordt SQL server 2008 gebruikt, hiervoor is gekozen omdat dit de nieuwste technologie is waar SharePoint mee kan werken en in de toekomst hoopt RDC

haar systeem van SQL server 2000 over te laten gaan naar 2008, dus is het een logische stap om hier alvast op in te springen.

- *Central Storage*: binnen de bestaande omgeving van de Central Storage van RDC zal SharePoint een deel toegewezen krijgen waar de database ingericht zal staan. In deze database komt alle informatie en de documenten te staan.

Hieronder is een visuele weergave van hoe de gebruiker een document zoekt en vindt via SharePoint.



Figuur 7 - technische inrichting

Beheer:



Figuur 8 - beheer sharepoint

Wanneer het beheer van SharePoint niet goed ingeregeld is, dan kan het gebeuren dat er fouten voorkomen. Fouten zoals geen back-up een te kleine database of er wordt geen rekening gehouden met de inrichting van de veiligheid van SharePoint. Dit zijn de punten die ik beschreven heb in dit hoofdstuk. Hieronder beschrijf ik kort wat ik beschreven heb in deze bewuste punten.

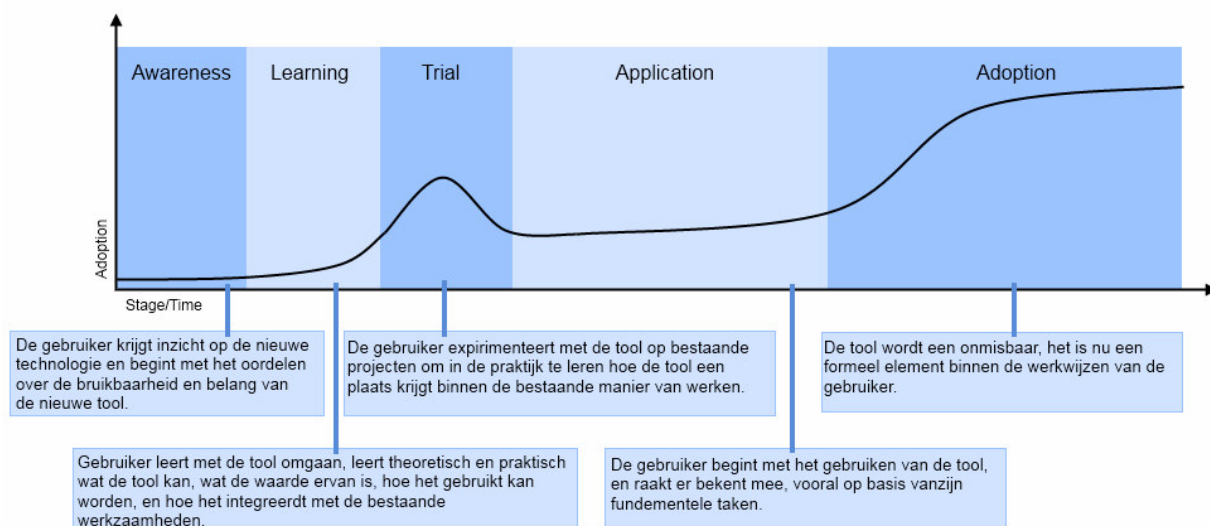
- *Administratie*: dagelijkse administratie van SharePoint houdt in dat er verstand van de bestaande sites moet zijn, en hoe deze het beste gemanaged kunnen worden.
- *Auditing, Veiligheid en Samenwerking*: eigenaren van gegevens die SharePoint gaan gebruiken om informatie te delen, doen dit zonder na te denken over de mogelijke gevoeligheid van de informatie, of wie er toegang tot heeft. Dit geeft een aantal veiligheid en compliance aspecten.
- *Back-up and Recovery*: dit is voor de gegevens een absolute must binnen de SharePoint omgeving. De prullenbak en andere recovery methoden helpen met de back-up en recovery mogelijkheden.
- *Beheer van Support vragen*: het ondersteunen van een onbeheerd SharePoint infrastructuur kan heel arbeidsintensief zijn voor de interne IT, vooral wanneer zij een vraag krijgen over een SharePoint site waarvan zij niet weten dat deze bestaat.
- *Migratie en Ontwikkeling van toepassingen*: *Standaardiseren met SharePoint*, Standaardisatie kan veel meer zijn dan alleen het consolideren van de SharePoint-servers of Web farms. Soms

data moet Data worden gemigreerd naar SharePoint of geïntegreerd worden met SharePoint uit externe, bedrijfskritische systemen.

- *Netwerk bandbreedte en opslagruimte*: vanwege de versie geschiedenis kan SharePoint gemiddeld twee tot drie keer het aantal gigabyte verbruiken van de opslagruimte als een file share drive. Veel ICT-afdelingen worden verrast als ze ontdekken dat de bandbreedte van het netwerk volledig verbruikt wordt als gevolg van de uitbreiding van SharePoint-sites.
- *SQL Server Management*: het managen van de backend van de SharePoint omgeving is noodzakelijk om SharePoint optimaal te laten functioneren binnen RDC. RDC moet stappen ondernemen om de prestaties van de SQL Server te maximaliseren, terwijl zij de taken, verstrekken van inzicht en het verstrekken van inzicht en controle over de SQL omgeving vereenvoudigt.

Gebruikersacceptatie

Het hoofdstuk gebruikersacceptatie heb ik theoretisch gehouden, met bij elk stuk theorie een koppeling naar gebruik binnen RDC. Het zijn handvaten geworden waarmee zij rekening kunnen houden tijdens de implementatie.



Figuur 9 - gebruikersacceptatie

De afbeelding laat de gebruikersacceptatiecurve van een typische gebruiker(nieuw software) zien.

Hieronder zijn een aantal conclusies, dat ik getrokken heb uit de theoretische stukken, deze conclusies zijn bruikbaar voor RDC, omdat zij hiermee te maken zullen krijgen tijdens de implementatie.

- *Interface kenmerken*: duidelijkheid, scherm ontwerp, duidelijkheid en navigatie, kan een positieve invloed op gepercipieerd gebruiksgemak van digitale bibliotheken hebben.
- *Relevantie en zichtbaarheid van het systeem*: kan een positieve invloed hebben op het gepercipieerd nut van digitale bibliotheken.

- *De organisatorische context*: systeem toegankelijkheid en relevantie, hebben een positieve invloed op het gebruiksgemak van digitale bibliotheken.
- *Individuele verschillen*: zoals computer ervaring en kennis op dit gebied, hebben een grote invloed op het gemak waarmee een gebruiker omgaat met digitale bibliotheken. De resultaten van deze studie bepaalde ideeën over hoe de gebruikersacceptatie van de gebruiker en digitale bibliotheken verhoogd kan worden.

Evaluatie

Het tot stand komen van het product heeft veel werk gekost. Er moesten veel onderdelen geschreven worden, daarvoor moest veel onderzoek gedaan worden en feedback gevraagd worden.

Aan de hand van hiervoor verzamelde informatie is stukje voor stukje mijn adviesrapport tot stand gekomen. Ik had een doel voor ogen, maar had nog niet goed nagedacht wat ik nu precies ging beschrijven per onderdeel. In het vervolg zou ik dit anders doen door eerst voor mijzelf duidelijk te onderzoeken wat ik wil beschrijven. Tijdens het tot stand komen heb ik namelijk soms een onderdeel geschreven die uiteindelijk geen plaats heeft gekregen binnen het adviesrapport.

Het adviesrapport bevat de elementen die de opdrachtgever wenste. Het document geeft naar mijn mening goede handvaten om een project op te starten. Er is nagedacht over hoe het op de beste manier geïmplementeerd kan worden, hoe het ingericht kan worden en hoe het uitgerold en beheerd zal kunnen gaan worden. Deze elementen maken het tot een praktisch rapport waarin ook gekeken is naar de theorie en praktijkervaringen van anderen.

5.1 Competentieverantwoording

Binnen deze fase heb ik aan vijf verschillende competenties gewerkt, ik zal hieronder uitleggen wat deze competenties inhouden en doormiddel van de STARR methode op welke manier ik de competenties tijdens mijn afstudeeropdracht behaald heb. Het gaat om de volgende competenties:

- **Bepalen ontwikkelstandaarden** (KISB-1)
- **Ontwerpen bedrijfsproces** (OBPP-7)
- **Samenstellen release** (OAP-3)
- **Bepalen invoeringsstrategie** (IAP-1/ IAP-2/ IAG-3)
- **Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces** (IBP-nw1)

Bepalen ontwikkelstandaarden - KISB-1

Deze competentie omhelst het kiezen van methoden, technieken en hulpmiddelen voor planning, ontwikkeling, invoering, onderhoud en beheer van informatiesystemen. Daarnaast speelt opstellen en documenteren van normen, richtlijnen en procedures voor genoemde activiteiten een rol. Beheren en

onderhouden van de standaarden maakt ook deel uit van de competentie samen met het toezien op het (juiste) gebruik van vastgestelde standaarden.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens het afstuderen heb ik veel geschreven over de implementatie van SharePoint. Een onderdeel hiervan was de planning, ook deze moest ik vaststellen.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn taak was om een globale roadmap voor de implementatie van SharePoint te schrijven. Het werd niet van mij gevraagd, maar ik heb daar gekozen om gebruik te maken van een methode(RUP).

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben op zoek gegaan naar de beste methode die ook binnen de denkwijze van RDC zou passen. Vanuit school ben ik bekend geraakt met de methode RUP, ik heb gekozen voor deze methode. Omdat RUP een duidelijke methodiek met betrekking tot software implementatie is, het geeft handvatten aan het project die er anders niet zouden zijn(een bepaalde scheiding tussen verschillende werkzaamheden binnen een fase.)

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat was dat ik mijn planning had geschreven rekening houdend met onderdelen van RUP. Uiteindelijk hoop ik dat de medewerkers hierdoor SharePoint als DMS makkelijker en vlot kunnen implementeren

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik heb in dit geval een methodiek gebruikt bij het schrijven van de planning. In het vervolg zou ik dit meer gebruiken in mijn project, met behulp van beproefde methodieken advies schrijven.

Ontwerpen bedrijfsproces - OBPP-7

Het vaststellen op welke wijze bedrijfsprocessen moeten functioneren en moeten worden ingericht doormiddel van een procesbeschrijving. Formuleren van de eisen aan en criteria aan de resultaten van de bedrijfsprocessen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Ik heb ervoor gekozen om binnen dit rapport een stuk over het migratieproces van documenten uit de huidige situatie naar de gewenste situatie.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

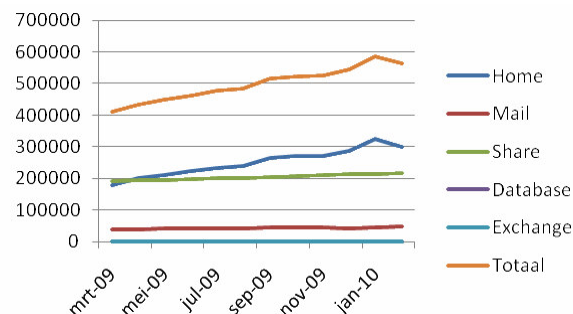
Mijn taak was om te onderzoek op welke manieren andere bedrijven dit hebben gedaan, en wat de beste oplossing zou zijn voor RDC. En hoe de migratie uitgevoerd zou moeten worden.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

In de huidige situatie heb ik onderzocht over hoeveel documenten RDC beschikt en in welke mate dit gestructureerd is, ik laat hieronder opnieuw de afbeelding zien waar de aantallen qua documenten in

staan. De structuur binnen de Shared omgeving, waar alle documenten staan, is er niet. Deze gegevens waren mijn uitgangspunten tijdens bedenken van migratie oplossingen.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 10 - statistieken

Ik heb aan de hand van deze informatie op internet gezocht voor informatie over hoe andere bedrijven dit aan hebben gepakt, en of er best-practices over waren geschreven. De best-practices bestonden niet, wel vond ik veel white-papers geschreven door bedrijven die gespecialiseerd waren in documenten migratie(bijv. vamosa.com). Aan de hand van deze documenten, en de informatie die ik verkregen had van RDC heb ik 4 verschillende oplossingen tegenover elkaar gezet en daarvan de beste gekozen en uitgewerkt voor RDC.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat waren vier scenario's/oplossingsmogelijkheden waarvan ik er één gedetailleerder uitgewerkt heb.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik vind dat ik goed gekeken heb naar de oplossingsmogelijkheden en het beste scenario heb uitgewerkt voor RDC. Een volgende keer zou ik het meer uitwerken zodat er ook duidelijk is voor RDC hoeveel tijd en kosten in dit aspect gaan zitten. Wanneer gebruikers geen zin hebben om hun documenten over te zetten faalt het project. Ik had meer moeten benadrukken hoe veel van de migratie afhangt.

Samenstellen release - OAP-3

Analyseren, beoordelen, plannen en combineren van voorstellen voor het realiseren van wijzigingen in componenten van informatiesystemen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeerstage werd mij gevraagd om ook onderzoek te doen naar de relaties tussen bestaande software en SharePoint als DMS.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Één van deze systemen was het slecht geïmplementeerde CRM. Zoals ik al zij, ik moest de relaties beschrijven, zo ook bij het CRM systeem. De bedoeling was dat ik keek naar het de relaties met documenten en SharePoint.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben begonnen met het inventariseren welke documenten momenteel binnen CRM worden opgeslagen en welke documenten logischerwijs opgeslagen zouden moeten worden binnen het CRM. Daarnaast heb ik onderzocht in welke mate CRM gekoppeld en toegankelijk is via SharePoint. Deze bleken goed met elkaar samen te kunnen werken. Dit alles heb ik teruggekoppeld met de hoofd afdeling Sales.

Het is zo dat ik(samen met anderen) vond dat het CRM opnieuw ingericht moet worden, en officieel ingeregeld moet worden binnen RDC. Nu is het nog een applicatie die gebruikt wordt door enkele medewerkers, de bedoeling is dat iedereen het gaat gebruiken. Ik heb het goed inrichten en koppelen met SharePoint meegenomen in mijn planning.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het behaalde resultaat is een hoofdstuk waarin ik beschreven heb hoe CRM een betere functie kan krijgen binnen RDC. En hoe dit geheel gekoppeld gaat worden met het DMS.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik denk dat ik goed gehandeld heb door even verder te kijken dan alleen mijn opdracht door ook te omschrijven wat er mis is met de huidige situatie van het CRM.

Bepalen invoeringsstrategie - IAP-1/ IAP-2/ IAG-3

Formuleren van uitgangspunten en criteria die voor de invoering van de nieuwe systeemcomponenten en werkwijzen. Opstellen van een plan om in stappen en met een gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Binnen mijn afstudeerproject heb ik veel moeten schrijven over invoerstrategieën binnen mijn adviesrapport, voor deze competentie wil ik vertellen over de technische implementatie van SharePoint.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd kan worden bij RDC. Ik moest dit onderzoeken en uiteindelijk dit te formuleren binnen het rapport.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik ben begonnen met het bekijken of SharePoint binnen de RDC omgeving kan draaien en wat voor hardware en software eisen SharePoint heeft. Dit heb ik gedaan door eerst op de website van microsoft de specificaties te onderzoeken. In overleg met Guido Asscher heb ik gekeken of het mogelijk was om SharePoint binnen de ASP omgeving en de bestaande hardware te draaien. Dit bleek mogelijk, bij de installatie van SharePoint is er ook de mogelijkheid om te kiezen om alles op één server te installeren of op meerdere servers, de keuze om het op meerdere servers te installeren was een eenvoudige keuze. In de toekomst wil RDC steeds meer gaan doen met SharePoint, dus heb ik gekozen voor schaalbaarheid.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Door al deze acties uit te voeren is het resultaat een document waarin beschreven staat hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd moet worden binnen de bestaande ASP omgeving binnen RDC.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Alles is naar wens gegaan waarbij er een goed product is opgeleverd met de duidelijke technische eisen van SharePoint.

Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces - IBP-nw1

Formuleren van invoeringsstrategie rekening houdend met de veranderingsmogelijkheden van de organisatie. Opstellen van een plan om in stappen en met de gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Mijn opdrachtgever verwachtte van mij dat ik ook een roadmap voor de implementatie zou schrijven.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak, als afstudeerder, was om deze roadmap te schrijven. Voor mijzelf wilde ik rekening houden met alle aspecten die hierbij zouden komen kijken. Ik wild het echter niet te gedetailleerd beschrijven.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb eerst een globaal gekeken wat voor fases ik kon onderscheiden, en in welke volgorde deze uitgevoerd moeten gaan worden. Daarna heb ik gekeken hoelang een fase in weken duurt. Aan de hand hiervan heb ik een planning opgesteld, deze planning heb ik laten zien aan Cees Horvers en met hem hierover gesproken. In de eerste instantie had ik er ook datums bijgezet (beginnend in juli), maar hij kon nog niet zeggen wanneer het project opgestart zou worden, daarom hebben we samen afgesproken om uit te gaan van weken zonder start en einddatum. Hij was het verder eens met de tijdspanne.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn opdracht, was een globale roadmap, per gepland. In deze roadmap heb ik beschreven welke zaken aan orde komen en welke werkzaamheden er per fase gedaan moeten worden. De roadmap is compleet en geeft een goed beeld van wat de organisatie te verwachten staat tijdens de implementatie.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik vind dat ik de juiste stappen heb ondernomen voor m.b.t. het tot stand komen van de planning. Het resultaat de planning, is bruikbaar, realistisch en volledig. Dit weet ik omdat ik het getoetst heb met collega's.

5.2 Evaluatie van het proces

Deze fasen, die ik samengevoegd heb in één fase, waar ik geen spijt van heb gekregen omdat het ook één fase was, heb ik binnen de tijd die ik hiervoor had gepland uitgevoerd. Tijdens het verloop ben ik verder geen rare dingen tegen gekomen. Heel het proces heb ik door het hoofdstuk heen beschreven.

6 *Fase 3: Uitvoering van de pilot*

Binnen dit hoofdstuk beschrijf ik mijn werkzaamheden over het verloop van de uitvoering van de Pilot. De pilot is mijn meest 'turbulente' fase, even kort door de bocht:

- De pilot was vertraagd.
- De pilot is niet zo uitgebreid uitgevoerd als dat eerst de bedoeling was.

In de beschrijving van deze fase leg ik uit hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ik heb hiervoor twee deelhoofdstukken:

- De lange weg naar de pilot
- Het uitvoeren van de pilot

6.1 *De lange weg naar de pilot*

Deze 'weg' begon toen ik aan het voorbereiden was voor de pilot. Er waren diverse punten die behandeld moesten worden voordat ik kon beginnen met de pilot:

- SharePoint draaide nog niet binnen RDC, ik moest er dus voor zorgen dat dit zou gebeuren.
- Het was nog niet bekend op welke afdeling ik de pilot uit zou voeren.
- De globale inrichting had ik al gemaakt binnen het adviesrapport, voor de daadwerkelijke implementatie moest het echter gedetailleerder ingericht worden.

Het geïnstalleerd krijgen van SharePoint heeft mij de meeste tijd gekost, hierdoor ben ik achter gaan lopen op mijn planning. In de eerste instantie ben ik gaan overleggen met het technisch personeel van RDC om te achterhalen of RDC de kennis in huis had om SharePoint te kunnen installeren. Dit bleek niet het geval dus moest ik naar derden toe voor de installatie. Ik heb toen contact opgenomen met DBS, dit is een organisatie waar RDC vaker mee werkt, en waar ik van wist dat zij de benodigde kennis in huis hadden.

Via DBS kreeg ik contact met Roeland van der Berg, deze medewerker van hun was de accountmanager van RDC en met hem heb ik de mogelijkheden doorgesproken van het installeren van SharePoint. Op dit zelfde moment was RDC via DBS hun nieuwe EPM tool(gebaseerd op SharePoint) aan het implementeren. Roeland voorzag moeilijkheden omdat deze implementaties met elkaar zouden gaan botsen. Samen met hem en Cees Horvers hebben we toen een nieuwe afspraak gepland met meerdere collega's(Interne IT en Projectmanager verantwoordelijk voor implementatie EPM). Tussen deze gesprekken zat echter veel tijd, ongeveer 4 á 5 weken. In deze weken kon ik nog niets doen met mijn pilot, waardoor ik veel tijdsverlies heb gelopen op dit onderdeel.

In het gesprek dat hierop volgde had Roeland een collega(expert in SharePoint) meegenomen, deze collega heeft toen uitgelegd dat binnen de net geïmplementeerde tool ook een vorm van DMS opgezet kan worden. Al dan wel in afgeslankte vorm, de SharePoint DMS mogelijkheden waren namelijk veelal afgesloten(bijv. zoekfunctionaliteiten). Daarom moest ik dus mijn pilot in een zekere mate afslanken. Gelukkig was de EPM tool al wel geïmplementeerd waardoor ik direct aan de slag kon binnen EPM om daar de projectdocumenten in te richten zodat ik gauw met de pilot kon starten.

Ondertussen kwam ook de vraag op waar ik de pilot uit zou gaan voeren, samen met Richard Sniijders(opdrachtgever), Cees Horvers(hoofd projectmanagement) en Gerard Moone(hoofd techniek) ben ik het gesprek over dit punt aangegaan. Hierbij bespraken wij op welke afdeling de pilot uitgevoerd zou gaan worden. De twee hoofdopties waren de afdeling Creatie(*voorheen: Functioneel Beheer*) en de afdeling projectmanagement. De laatste is het geworden om de volgende doorslaggevende redenen:

- SharePoint zal straks projectmatig geïmplementeerd worden, het is een voordeel wanneer de projectmanagers alvast ervaringen hebben met de software, en dus weten wat ze gaan implementeren.
- De afdeling projectmanagement is in vergelijking tot de afdeling Creatie een kleine afdeling. Dit heeft als voordeel dat alle projectmanagers(5) mee kunnen doen aan de pilot.

Nu ik wist op welke afdeling ik mijn pilot uit zou voeren kon ik meer gedetailleerd alles in kon gaan richten. Op dit moment had ik echter een nadeel, ik heb nog nooit met SharePoint gewerkt. Dit werkte in mijn nadeel omdat ik niet precies wist wat ik ermee kon, op welke principes het gebaseerd was en hoe ik het in kon gaan richten. Toen ik hoorde dat ik binnen de EPM tool aan de slag kon, ben ik gelijk gaan kijken hoe dit in elkaar stak, en hoe DMS binnen deze omgeving een plek kon krijgen.

Met veel vertraging kan ik dus aan de slag met het inrichten van de EPM tool. Ik laat nu even wat screenshots zien van de implementatie. Elk project had al zijn eigen site waarin specifieke projectinformatie opgeslagen konden worden. Binnen SharePoint bestaat er de mogelijkheid om bibliotheken aan te maken, ik heb zoals in het volgende plaatje te zien is de volgende bibliotheken aangemaakt:

- *Projectdocumenten*: Alle specifieke documenten met betrekking tot dit project zoals een PID, Budgetaanvraag en andere documenten behoren binnen deze bibliotheek.
- *Overige documenten*: Alle overige documenten die niet binnen de andere bibliotheken thuishoren zoals notulen van vergaderingen of andere documenten kunnen toegevoegd worden aan deze bibliotheek.
- *Deliverables*: Elk product in de vorm van een document waar aan gewerkt, opgeleverd wordt binnen dit project, hoort in deze bibliotheek.



Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint

Binnen een bibliotheek kunnen documenten geplaatst worden, hieronder is een afbeelding te zien waarin een bibliotheek is geopend. De kolommen zijn de metadata die van toepassing zijn op de bibliotheek. Elke bibliotheek kan zijn eigen specifieke metaset ontvangen.



Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint

Na de inrichting van SharePoint en het schrijven van handleidingen en het maken van een presentatie kon ik door naar het uitvoeren van de pilot.

6.2 *Het uitvoeren van de pilot*

Tijdens één van de afdelingsvergaderingen van de afdeling projectmanagement kreeg ik de kans om uit te leggen hoe de inrichting van het DMS eruitzag(aan de hand van presentatie), ik heb daar verteld wat de mogelijkheden van SharePoint zijn, en wat de bedoeling is van de pilot. Ik heb ook de handleidingen uitgedeeld, in deze handleidingen stonden de basis gegevens, en hoe men om moest gaan met de documenten.

Het doel van de pilot was:

- De projectmanagers kennis laten maken met SharePoint.
- De projectmanagers laten spelen met de inrichting zodat zij hierover feedback konden geven.

Door de weken heen beantwoorde ik vragen, en liet ik ze persoonlijk zien hoe bepaalde zaken gaan in SharePoint. Daarna heb ik de pilot afgesloten door even bij ze te gaan zitten en een 'discussie' uit te lokken over wat zij vonden van SharePoint als DMS.

De meeste hadden niet veel tijd gehad om het uit te proberen tijdens hun dagelijkse bezigheden. Ze hadden het echter wel allen uitgeprobeerd met enkele van hun projectdocumenten. De algemene mening was dat het soms meer werk was, maar dat het uiteindelijk tijd bespaarde omdat documenten logisch geordend stonden, eenvoudig te vinden waren en dat bijvoorbeeld versiebeheer automatisch ging. Conclusie? Ze zagen het nut ervan in en wilden door de tijd heen overstappen van hun oude situatie naar de nieuwe situatie.

Daar was ik blij mee, omdat eruit bleek dat ze het echt wilden gebruiken en het beter vonden dan de oude situatie.

6.3 *Competentieverantwoording*

Maken acceptatietestplan - IA-5

Vaststellen van de uitgangspunten van de acceptatietesten, de testprocedures, de testgebieden, de testomgeving en de te gebruiken teststrategie, -methoden, -technieken en -hulpmiddelen. Specificeren van de testgegevens, de benodigde startsituatie en de uitvoerverwachtingen per testgebied. Beheren en onderhouden van het testplan.

Omdat het geen uitgebreide pilot is geweest heb ik ook geen acceptatietestplan geschreven, daarom laat ik deze competentie vallen.

Uitvoeren acceptatietest - IA-7

Toetsen van het functioneren van het informatiesysteem aan de specificaties en verwachtingen van de gebruikers, beheerders en exploitatiepersoneel.

***Situatie** – Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij heb ik gekeken of de inrichting en SharePoint geaccepteerd werd door de gebruikers.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was het uitvoeren van alle aspecten van de Pilot, ook de acceptatietests waar het bij deze competentie om gaat. Er werd van mij verwacht dat ik gebruikers zou helpen met vragen, en uiteindelijk zou kijken in hoeverre alles geaccepteerd werd door hen.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Om de acceptatie te meten ben ik bij de medewerkers gaan zitten, gekeken of zij nog problemen hadden en deze met hen besproken. Ik heb hun gevraagd hoe zij het systeem vonden werken, en wat zij van de inrichting vonden. Ik kreeg hier uitsluitend positieve reacties op.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn Pilot waren de gebruikers die het eenvoudig en snel vonden werken. En uiteindelijk hun mening hierover.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Omdat het geen volledige Pilot was, heb ik ook geen echte acceptatietestplan geschreven om te kijken wat de gebruikers er van vonden. Het was een kleine groep gebruikers, daarom heb ik gekozen voor persoonlijk contact, een volgende keer zou ik dit combineren met een enquête, zodat ik ook duidelijk hun mening op papier heb staan.

Verzorgen van kennisoverdracht - IA-9

Geven van voorlichting, instructies, demonstraties, e.d. met het doel opgebouwde en beschikbare relevante kennis over te dragen aan anderen, met een vooraf gedefinieerd leerdoel.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij moest ik medewerkers van de afdeling Project Management leren werken met de tool en inrichting van de projectdocumenten.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Het was mijn taak om de gebruikers wegwijs te maken in SharePoint en hun ermee leren werken. Dit heb ik gedaan doormiddel van een presentatie en een door mij geschreven handleiding.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb een presentatie gegeven waarin ik de 7 medewerkers de theorie heb geleerd, en heb laten zien hoe ze moeten werken binnen SharePoint. Daarna heb ik ze aan de hand van de handleiding weer op hun werkplek laten oefenen over een langere tijdsperiode. Ik zat op dezelfde kamer dus konden ze eenvoudig mijn hulp invoeren. Op deze manier heb ik mijn kennis overgedragen op de projectmanagers die moesten leren werken met SharePoint als hun nieuwe document management tool.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat was dat alle medewerkers hebben geleerd hoe zij met de nieuwe tool om hebben leren gaan. En ik heb geleerd om collega's duidelijk te laten zien hoe zij het beste

***Reflectie** – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik moet zeggen dat ik het goed vond gaan, ik kon zaken duidelijk uitleggen omdat ik zelf ook veel geëxperimenteerd had met SharePoint en dus alle antwoorden wist. Ze waren enthousiast om de tool te gebruiken en zagen ook de voordelen die ik hun had voorgelegd.

6.4 Evaluatie van het proces

Door omstandigheden heb ik geen volledige pilot uit kunnen voeren, dit is wel jammer geweest. Het is echter wel de beste keuze gebleken. De EPM tool (op basis van SharePoint) bleek voldoende om de pilot in een iets geringere mate uit te voeren. Veel DMS functies die SharePoint wel ondersteund miste ik tijdens de pilot, dit is wel jammer gebleken, ik had graag de volle potentie van SharePoint willen laten zien aan de anderen. Maar aan de andere kant had dit ook voordelen omdat hierdoor de gebruiker aan minder dingen tegelijkertijd hoefde te wennen.

Naast het feit dat het geen volledige pilot is geworden, is de pilot ook veel later uitgevoerd dan gepland. Hier kon ik echter vrij weinig aan doen omdat dit vooral door externe factoren beïnvloed werd. De pilot zelf is goed verlopen, en het was leuk om te zien dat de medewerkers er zelf ook enthousiast over waren.

7 *Evaluatie*

Omdat ik in de vorige hoofdstukken al veel geëvalueerd heb, zal ik dit in dit hoofdstuk vooral overkoepelend evalueren.

7.1 *Afstudeerproject*

Zoals ik hiervoor geschreven heb een overkoepelende evaluatie van mijn proces, werkzaamheden, producten en competenties.

Mijn stage is prima via mijn planning verlopen(m.u.v. de Pilot). Een enorm nadeel waardoor ik minder goed gecoacht werd is de ziekte van mijn begeleider. Aan het begin denk je, hij komt toch weer terug, waardoor je geen vervangende begeleider aanvraagt bij RDC. Ik heb contact met hem opgezocht maar dat is mij ook niet gelukt. Ik denk dat dit mij wel soms geremd heeft. Aan de andere kant heeft het ook voordelen omdat je bij andere om hulp gaat vragen. Mijn project is dus niet vlekkeloos verlopen, maar het heeft mij wel geleerd om met risico's te werken, oplossingen te verzinnen en af te wijken van oorspronkelijke plannings.

Over mijn producten ben ik ook tevreden, ik heb ze tot tevredenheid van mijn opdrachtgever opgeleverd. De producten zijn een mix geworden tussen praktische en theoretische informatie. En zij hebben een goede basis gelegd om een project op te starten waarin SharePoint als DMS wordt geïmplementeerd. Soms was het moeilijk om de producten te schrijven omdat ik nog geen ervaring met SharePoint had. Aan het eind had ik hier echter wel ervaring mee en kon ik goed indenken hoe mijn ideeën zouden passen binnen SharePoint.

Al mijn competenties, op één na heb ik gehaald. De competenties die ik gekozen heb bij mijn opdracht pasten er goed mij. De reden dat ik één van mijn competenties niet kon behalen kwam doordat mijn pilot niet zo liep als dat het gepland was. Ik vond het prettig om met competenties te werken omdat je een goed beeld krijgt van wat er vanuit school van je verwacht word tijdens je afstudeeropdracht. Via de STARR methodiek heb ik de competenties verantwoord, dit is me goed bevallen omdat er op deze manier goede richtlijnen zijn voor verantwoording.

Mijn stage vond ik een leuke ervaring waarbij ik veel heb geleerd, ik vind zelf dat ik de afgelopen 4 jaar in mijn opleiding enorm gegroeid ben. Tijdens deze stage heb ik mijn opgedane kennis en talenten kunnen benutten.

7.2 *Evaluatie van begeleider*

Deze evaluatie is nog niet beschikbaar, deze zal ik volgende week(week 23) sturen naar mijn begeleiders.

Begrippenlijst

Document Management Systeem(DMS)

Een document management systeem(DMS) is een database waarin documenten worden opgeslagen en zoekbaar zijn aan de hand van metadata, voorbeelden hiervan zijn; auteur, documentendatum, categorie en status. Een DMS kan binnen RDC ingezet worden om de vindbaarheid van documenten te vergroten. Onderdelen van een DMS zijn bijvoorbeeld versie beheer en workflow's van documenten, vaak zijn documenten ook full-text te doorzoeken, en zijn beschikbaar via het internet.

Implementatie

Het installeren of instellen van een nieuw systeem of methode.

Metadata

Metadata zijn gegevens die de karakteristieken van bepaalde gegevens beschrijven. Het zijn dus eigenlijk data over data. De metadata bij een bepaald document (de gegevens) kunnen bijvoorbeeld zijn: de auteur, de datum van schrijven, het aantal pagina's en de taal waarin de gegevens zijn opgesteld.

PID

Dit staat voor Project Initiation Document en is bedoeld om alle nodige informatie voor een project te documenteren om hiermee te starten en nieuwe mensen te informeren over het project.

PRINCE2

Dit is een best-practice projectmanagement methodiek.

Rational Unified Process (RUP)

Rational Unified Process of RUP is een iteratief softwareontwikkelingsproces. Dit proces is een uitgebreide verfijning van het generieke Unified Process (UP) en is ontwikkeld door Rational Software Corporation die nu een divisie is van IBM.

SharePoint (SP)

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies, is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit ontwikkeld door Microsoft waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

Workflow

Workflow management is de beheersing van werkstromen, ofwel van de beweging van informatie, vaak met geautomatiseerde middelen. *Workflow management* zorgt ervoor dat de juiste informatie, volgens

de regels van het bedrijf, op inzichtelijke en efficiënte wijze van de ene afdeling naar de andere afdeling komt.

Workspace

Een Workspace is een site die gemaakt kan worden in SharePoint. Hierin kunnen documenten worden opgeslagen of op verschillende manieren samengewerkt worden.

Literatuur

Meer, K. v.d (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Documentmanagementsysteem>

technet.microsoft.com

Pascoe-Samson, E. (1999). *Organisatie, besturing en informatie*

Onna, M. v., Koning, A. (2004). *De kleine Prince2, Gids voor projectmanagement*

Figurenlijst

Figuur 1 - Organogram	9
Figuur 2 - Organogram	9
Figuur 3 - Organogram Programma management.....	10
Figuur 4 - Product Breakdown Structure	17
Figuur 5 - Statistieken Documenten	24
Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting	37
Figuur 7 - technische inrichting.....	38
Figuur 8 - beheer sharepoint	39
Figuur 9 - gebruikersacceptatie	40
Figuur 10 - statistieken.....	43
Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint	49

Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint	49
---	----

Tabellijst

Tabel 1 - FasePlanning PID	1
Tabel 2 - BalkenPlanning PID	16
Tabel 3 - Risico's PID	19
Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport	30
Tabel 5 - Migratietabel.....	35

Afstudeerverslag

Document management systeem implementeren bij RDC

André Baaij - 20060959

03-06-2010

Bestemd voor:

Begeleider: Dhr. V.H.F. Hermans

Expert: Dhr. F. Bögels

V1.0

Referaat

Baaij, W.A., Advies voor de implementatie van een document management systeem bij RDC.

Dit afstudeerverslag is geschreven door André Baaij. Het is geschreven als eindproduct van de afstudeerproject van André Baaij. Het afstuderen voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica op de Haagse Hogeschool te Den Haag vond plaats bij RDC. De afstudeerperiode was 9 februari 2010 tot en met 4 juni 2010.

De afstudeeropdracht omhelsde een onderzoek en het schrijven van een adviesrapport naar de invulling van document management systeem bij RDC. Er is gekeken naar de huidige situatie, de gewenste situatie en de mogelijkheden binnen RDC. Tijdens de afstudeerperiode is ook een pilot uitgevoerd.

Descriptoren:

Document Management Systeem

SharePoint

RDC

Adviesrapport

Pilot

Voorwoord

Dit rapport heb ik geschreven als verantwoording voor mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Bedrijfskundige Informatica, deze opleiding heb ik gevolgd in Den Haag. Het verslag gaat in op mijn werkzaamheden tijdens mijn opdracht over, hoe een Document Management een plek kan krijgen binnen RDC, het is geschreven voor mijn begeleider (Victor Hermans) en expert (Frans Bögels).

Ik wil mijn begeleider en expert bedanken voor het feedback geven op dit afstudeerverslag, en ook voor het begeleiden van mijn afstuderen. Ze hebben mij daarbij geholpen en duidelijke handvatten gegeven voor mijn opdracht. Ik vond het leuk dat zij mij hebben begeleid, soms hadden we op school interessante discussies, en soms onduidelijkheden. Nogmaals bedankt! Ik wil u wel waarschuwen dat het een groot document is geworden, minder kon ik er niet van maken zonder af te doen van de kwaliteit, ik wens u veel leesplezier.

Lisse, 3 juni 2010

André Baaij

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	6
2	Beschrijving RDC	7
2.1	Organisatieomschrijving	7
2.2	RDC.....	8
2.3	Wat is de cultuur binnen RDC?	10
3	Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject	13
3.1	Uitgangssituatie	13
3.2	Projectdoelstellingen	13
3.3	Project Quality	14
3.4	Planning.....	15
3.5	Risico's.....	19
3.6	Evaluatie van het proces	19
4	Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC	21
4.1	Tussenproduct: Wat is een DMS?	21
4.2	Product: Huidige Situatie DMS bij RDC	23
4.3	Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC	25
4.4	Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS	26
4.5	Competentieverantwoording	28
4.6	Evaluatie van het proces	29
5	Fase 2/4: Schrijven van Advies.....	30
5.1	Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC	30
5.1	Competentieverantwoording	41
5.2	Evaluatie van het proces.....	46
6	Fase 3: Uitvoering van de pilot	47
6.1	De lange weg naar de pilot	47
6.2	Het uitvoeren van de pilot	50
6.3	Competentieverantwoording	50
6.4	Evaluatie van het proces.....	52
7	Evaluatie.....	53
7.1	Afstudeerproject.....	53

7.2	Evaluatie van begeleider.....	53
-----	-------------------------------	----

1 Inleiding

Voor het bedrijf RDC te Amsterdam heb ik een afstudeeropdracht uitgevoerd, dit document is hier de verantwoording van. De inhoud gaat in op mijn werkzaamheden, welke situaties ik ben tegengekomen tijdens het afstuderen en wat ik opgeleverd heb aan RDC.

De afstudeeropdracht welke ik heb uitgevoerd heb ging in op het schrijven van een advies waarin ik adviseer hoe een document management systeem geïmplementeerd kan worden binnen RDC.

In het eerste hoofdstuk ga ik in op de organisatie RDC, zodat de lezer een goed beeld kan krijgen in wat voor organisatie ik mijn afstudeerproject heb uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk gaat in op de eerste fase van mijn project, in deze fase heb ik mijn project op poten gezet. Het hoofdstuk hierna begin ik daadwerkelijk mijn onderzoek door interviews af te nemen en de huidige situatie+gewenste situatie te beschrijven voor een document management systeem(DMS) binnen RDC. Het vierde hoofdstuk beschrijft hoe ik de tweede en vierde fase ben doorlopen(het schrijven van mijn adviesrapport). In het één na laatste hoofdstuk beschrijf ik hoe mijn Pilot is verlopen. Daarna, in het laatste hoofdstuk staat een korte evaluatie van mijn afstudeerproject geschreven.

2 Beschrijving RDC

Als eerste wil ik duidelijk maken waar ik mijn afstudeerproject heb voltooid. Ik beschrijf in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is en hoe de afdelingen, waar ik heb gewerkt, eruit zagen. Om voor de lezer een goed beeld te creëren in wat voor bedrijf ik mijn afstudeeropdracht gelopen heb beschrijf ik in dit hoofdstuk wat voor bedrijf RDC is, en hoe de afdelingen waar ik gewerkt heb er uitzagen.

2.1 Organisatieomschrijving

RDC is een business provider voor klanten in de mobiliteitsector, de zakelijke en financiële dienstverlening. Ze levert haar diensten/software als SaaS (software as a service). De diensten worden geleverd om de processen en informatiestromen van klanten digitaal te integreren met haar huidige werkwijze.

RDC gebruikt technologieën zoals SOA (Service Oriented Architecture) en PIT (Proces Integratie Technologie). Klanten van RDC kunnen hun ICT outsourcen naar het rekencentrum van RDC. RDC levert dit doormiddel van ASP.

RDC is een afnemer(koper) van de informatiestromen van RDW¹ *“De RDW is een uitvoeringsorganisatie die valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De RDW is de Nederlandse toelatingsautoriteit voor voertuigen: personenauto’s, bedrijfswagens, vrachtwagens, motoren, brommers, scooters, etc. In feite alle voertuigen die u in Nederland en ook daarbuiten op de openbare weg tegenkomt.*

De RDW is tevens de beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland. In deze registratie staan voertuiggegevens en de gegevens van de eigenaar/houder. Vele overheidsorganisaties en in een aantal gevallen ook bedrijven, maken hier gebruik van.”

RDC staat centraal in het verzamelen, opslaan en bewerken van deze datastromen voor haar klanten.

RDC onderscheidt de volgende klantgroepen:

- Fabrikanten
- Importeurs
- Dealerholding
- Formule (bundeling van niet merkgebonden dealers)
- Merkdealer
- Universeel (niet merkgebonden dealers)

¹ <http://www.rdw.nl>

- Verhuur
- Financiering
- Lease
- Verzekeraar
- Demontage

Aan deze doelgroepen levert RDC momenteel 49 verschillende type diensten. Ik zal enkele grote diensten van RDC toelichten; zodat de lezer begrijpt wat voor type diensten RDC levert.

GPS: Garage Polis Systeem

Met het Garage Polis Systeem (GPS) kunnen klanten van RDC, voertuigen aan- en afmelden voor een bestaande Garageverzekering voor Autobedrijven, Motorbedrijven of Schadeherstelbedrijven.

Voertuigen die te naamgesteld worden kunnen de volgende dag in GPS worden aangemeld.

Dit heeft geen consequenties voor de verzekeringsdekking. De kentekens hoeven niet apart gemeld te worden. Uitsluitend voertuigen voor gebruik in het eigen bedrijf of privé voertuigen van de directeur/eigenaar kunnen worden aangemeld. Voertuigen bestemd voor overige doeleinden zoals lease, verhuur, taxi e.d. kunnen niet worden aangemeld.

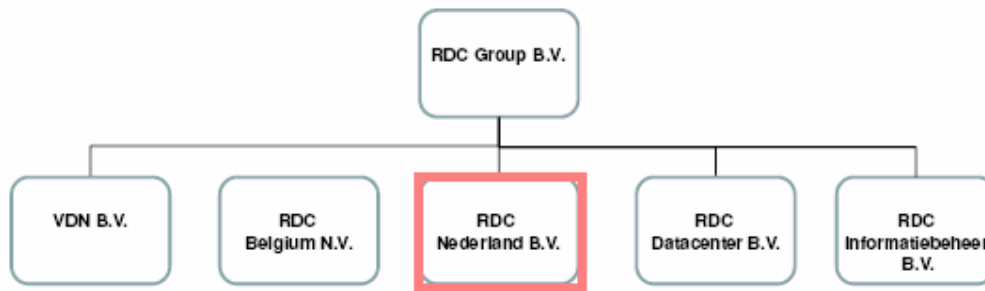
ASP@RDC

ASP@RDC staat voor automatisering via internet. De software en bestanden worden opgeslagen op servers bij RDC, waarbij de klant via een internetverbinding beschikking heeft over de software en bestanden. De automatisering is geoutsourced en is daarom flexibel voor de klant.

2.2 RDC

RDC Group, bestaat uit meerdere bedrijven en is op zichzelf een bedrijf waarvan de eigenaren twee aandeelhouders zijn; de RAI groep en Bovag. Deze twee bedrijven onderscheiden zich allebei binnen de automative industrie. De RAI groep is de oorspronkelijke oprichter, RDC staat oorspronkelijk voor RAI Data Center. Bovag is er later als tweede eigenaar ingekomen. RDC is hierdoor gewaarborgd van een vast inkomenspercentage omdat Bovag al haar garages laat draaien op de systemen van RDC. Dit is echter lang niet genoeg om draaiend te blijven. RDC is dan ook de grootste aanbieder voor informatiesystemen binnen de automative industrie.

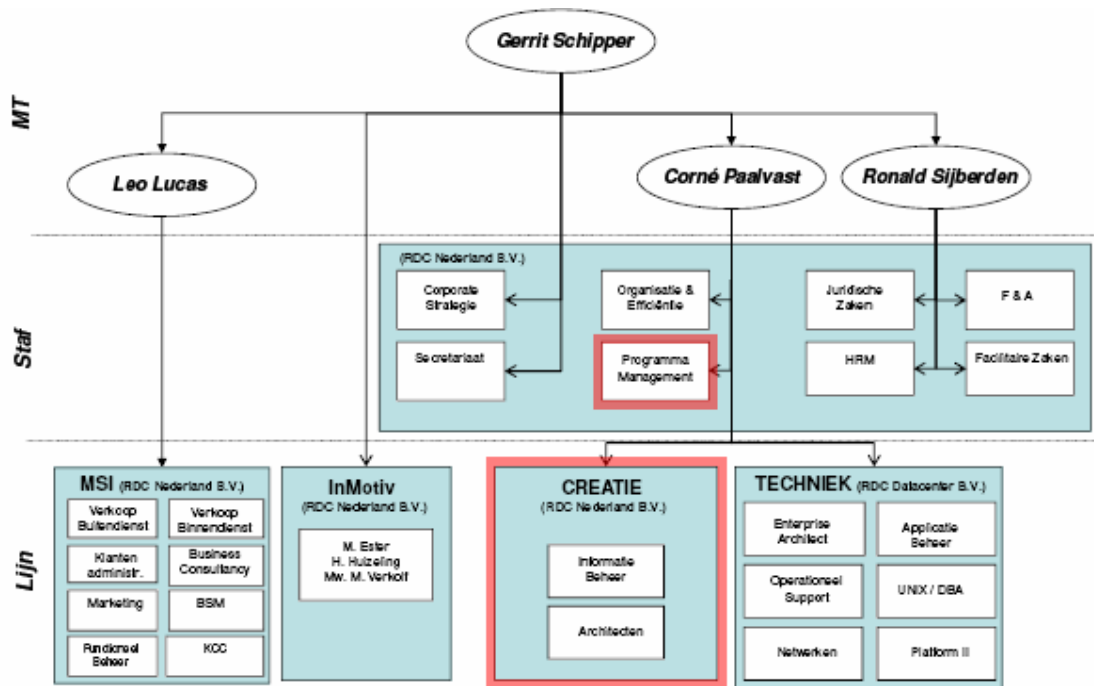
Hieronder is het organigram te zien van RDC, in het rood is omcirkeld binnen welke B.V. ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen.



Figuur 1 - Organogram

De verschillende B.V.'s zijn nauw verweven zoals te zien is in het onderstaande organigram. Zo is te zien dat afdelingen onder Corné Paalvast verschillend onder RDC Nederland B.V. vallen, en anderen (Techniek) onder RDC Datacenter B.V.

Ook hier heb ik weer met rood aangegeven onder welke afdelingen ik mijn afstudeeropdracht heb gelopen. Dit zijn twee afdelingen, de afdeling Creatie en programma management.



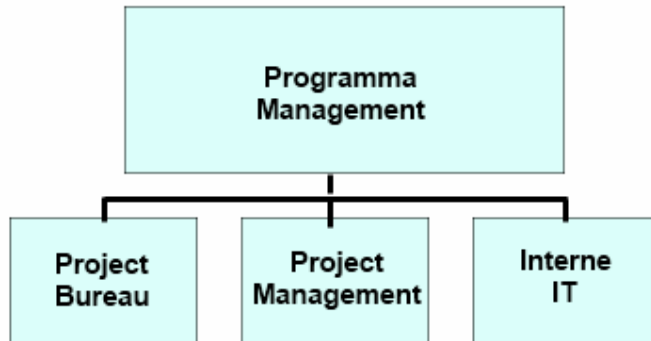
Figuur 2 - Organogram

Afdeling creatie

De afdeling creatie is de afdeling waaronder de architecten, functioneel ontwerpers, functioneel beheerders en andere disciplines, die helpen bij het creëren van applicaties. Op deze afdeling begon

ik met afstuderen, ik ben echter tijdens een reorganisatie overgeplaatst naar een andere afdeling. Hier zou ik later ook mijn pilot uit gaan uitvoeren, de afdeling 'programma management'.

Afdeling Programma Management



Figuur 3 - Organogram Programma management

De afdeling programma management heeft onder zich het projectbureau, deze levert ondersteuning aan het projectmanagement team. En daarnaast, een beetje een 'vreemde eend in de bijt', de interne IT. Deze afdeling is nieuw en bestaat uit twee personen, en valt onder de leiding van de MV'er (teamleider) van programma management.

Op deze afdeling viel ik onder de interne IT, waarbij ik mijn pilot uitvoerde bij Project Management. Mijn opdracht was een interne IT opdracht, Hierbij zat ik op dezelfde kamer als de projectmanagers, en had dus een goede en snelle koppeling met hen.

2.3 Wat is de cultuur binnen RDC?

Doormiddel van een cultuurbeschrijving wilde ik meer te weten komen over RDC. Ik heb deze aan de hand van Mintzberg beschreven. Ik heb voor deze theorie gekozen omdat mijn opdrachtgever 'fan' van deze theorie was, en geïnteresseerd was naar mijn 'verse' blik op de cultuur van RDC. Zo heb ik de cultuur van RDC in kaart gebracht. Ik wilde de cultuur beschrijven om doormiddel van de uitkomst, mijn advies beter af te kunnen stemmen op de organisatie.

Mintzberg

Mintzberg kent de volgende type organisaties:

- De ondernemersorganisatie met haar simpele structuur;
- De machineorganisatie, gekenmerkt door bureaucratie;
- De gediversifieerde organisatie met haar marktgerichte, tamelijk autonome divisies;
- De professionele organisatie met haar hoog opgeleide medewerkers;
- De innovatieve organisatie, gekenmerkt door haar organische structuur
- De zendingsorganisatie, waar de ideologie een verbindende rol speelt;

- De politieke organisatie, waar macht de boventoon voert.

RDC is naar mijn mening een professionele organisatie. Ik maak dit op uit het gegeven dat het merendeel van de medewerkers, hoogopgeleide medewerkers zijn; zij hebben zich uitgebreide kennis en vaardigheden eigen gemaakt. Hun werk is complex, maar er geldt een zekere mate van standaardisatie bij RDC, en dus regels en procedures.

Daarnaast heeft het ook kenmerken van een innovatieve organisatie. Dit kenmerkt zich door het werken in projectteams. De medewerkers werken vooral in verschillende projectteams om:

- nieuwe diensten neer te zetten
- diensten te verbeteren
- om problemen op te lossen.

Binnen een projectteam zitten veel verschillende medewerkers zij hebben allen hun eigen expertise en discipline. Zo zie ik bij RDC dat zij sterk bezig zijn met het standaardiseren van vaardigheden en dat zij coördineren aan de hand van deze vaardigheden. De operationele kern is datgene waar RDC om draait, zij zorgen ervoor dat alles blijft werken, er producten verkocht kunnen worden en de klant tevreden blijft.

De combinatie tussen deze twee organisatietypes (professioneel en innovatief) geeft RDC een uniek karakter. Hierbij komt duidelijk naar voren dat zij zichzelf proberen te vinden. De laatste twee à drie jaar zijn zij namelijk stevig aan het veranderen geweest. In deze tijdsspanne zijn zij 2 keer gereorganiseerd en zijn zij van een negatieve winst naar een positief saldo omgeslagen. Dit alles was nodig omdat RDC tot voor kort een marktmonopolie heeft gehad, dit is veranderd naar een concurrerende positie en moeten zij moeite doen om hun geld en hun klanten te behouden.

Invloed op project

Professionals willen hun werk doen en niet gehinderd worden door softwaresystemen, ze moeten er bij geholpen en gebaat bij zijn. Daarom kon ik de conclusie trekken dat het DMS een ondersteunende tool moest gaan worden. Waarmee medewerkers makkelijker documenten terug konden gaan vinden en ze konden gaan delen met hun collega professionals.

Daarnaast zijn ze vanuit hun innovatieve kant gewend aan werken in projectvorm en 'innovatie'. Dit zijn dan ook twee punten die naar voren moesten komen bij de implementatie van het DMS. Het DMS moet in projectvorm geïmplementeerd worden om er zo voor te zorgen dat de acceptatie van gebruikers vergroot zou worden. Daarnaast mocht de tool ook innovatief zijn in gebruik en werkwijze.

Evaluatie

Tijdens mijn project heb ik deze 3 punten (ondersteunend, innovatief, projectmatige implementatie) meegenomen. In de volgende bullets wil ik vertellen hoe ik dit heb gedaan.

- *Ondersteunend:* Tijdens mijn project heb ik er rekening mee gehouden dat mijn oplossing (SharePoint) zo ingericht moest worden, dat het een ondersteunende tool moest

worden voor de medewerkers. Dit heb ik gedaan door de tool op een logische, eenvoudige wijze in te richten. Daarnaast heb ik gekozen voor een tool die goed samenwerkt met de huidige software binnen RDC. En de tool moest een zekere meerwaarde geven aan de medewerkers ten opzichte van de huidige situatie. Een voorbeeld hiervan is: eenvoudig samenwerken aan documenten en automatisch versiebeheer, allebei onderdelen van SharePoint.

- *Innovatief:* De huidige situatie is heel standaard en kaal voor een DMS. Nu is de tool SharePoint niet de meest innovatieve tool binnen zijn branche, maar doet het wel zeer goed wat hij moet doen op het gebied van DMS functies. Voor RDC is het dan ook een grote stap voorwaarts met betrekking tot de huidige situatie. Daarom kan SharePoint voor RDC innovatief genoemd worden, ook al gebruiken veel bedrijven het over de gehele wereld.
- *Projectmatige Implementatie:* Tijdens het plannen van de implementatie (een onderdeel van mijn adviesrapport) heb ik hier rekening mee gehouden. In een later stadium heb ik op de afdeling Project Management gezeten, hier in overleg met de MV'er ook de wens uitgesproken dat de implementatie een officieel project zou worden binnen RDC.

3 *Fase 0: Opstart van mijn afstudeerproject*

Binnen deze fase die ongeveer anderhalve week duurt heb ik kennis gemaakt met de organisatie. De volgende stap was het project op orde brengen. Ik ben duidelijk gaan omschrijven wat de bedoeling is voor de rest van het project, in het geschreven Project Initiatie Document. In de rest van dit hoofdstuk beschrijf ik enkele onderdelen uit het Project Initiatie Document, dit heeft als doel dat de lezer goed begrijpt wat mijn project bij RDC in heeft gehouden en wat mijn planning was.

De volgende onderdelen kwamen naar voren binnen het geschreven PID, deze leg ik per paragraaf uit:

- Uitgangssituatie
- Projectdoelstellingen
- Project Quality Plan
- Planning
- Risico's

3.1 *Uitgangssituatie*

Samen met mijn opdrachtgever heb ik een uitgangssituatie beschreven. In de volgende fase heb ik doormiddel van interviews deze uitgangssituatie volledig beschreven, dit beschrijf ik ook in het hoofdstuk hierover. De volgende alinea komt vooral van de opdrachtgever omdat ik tijdens de opstart nog geen kijk had op de huidige situatie met betrekking tot de documenten.

“Binnen RDC is geen sprake van een formeel geüniformeerd document management. Momenteel worden alle documenten ongeordend op de centrale servers, verschillende tools of lokale pc's opgeslagen. Tevens worden de documenten zonder informatie over hun versie, eigenaarschap of andere documentinformatie opgeslagen. Wat hierdoor gebeurt, is dat medewerkers binnen RDC met verouderde versies werken en dubbele documenten creëren. In het volgende hoofdstuk heb ik onderzoek gedaan naar de Huidige Situatie binnen RDC, hier beschrijf ik ook uitgebreider wat de situatie is/deels was.”

3.2 *Projectdoelstellingen*

Het uiteindelijke doel van mijn project is, in overleg met mijn opdrachtgever; een advies opleveren waarin geadviseerd wordt hoe er inrichting gegeven kan worden aan een Document Management System binnen RDC en een pilot hiermee op de afdeling FB.

Dit uiteindelijk advies zou bestaan uit:

- Implementatieplan voor een DMS op basis van SharePoint
 - Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)
 - Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)

- Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.
- Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)
- Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.
- Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen
- Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.

Om tot het advies te komen heb ik samen met mijn opdrachtgever afgesproken om een pilot uit te voeren. Dit zou ik uitvoeren onder medewerkers van de afdeling Programma Management. Hiernaast zal er veel gekeken worden naar informatie uit interviews, literatuuronderzoek en uit feedback.

Evaluatie:

In de eerste instantie was het de bedoeling dat het project(qua Pilot) gericht werd op de afdeling FB. Hiernaast zou er doormiddel van interviews binnen het Management Team en een enquête, RDC breed, ook gekeken worden naar hun wensen en eisen.

Uiteindelijk is de pilot uitgevoerd op de afdeling Programma Management, een uitgebreider verslag over mijn uitgevoerde pilot is te vinden in het hoofdstuk 4. In het adviesrapport zijn alle afgesproken onderdelen geschreven.

3.3 Project Quality

Aan het begin van het project heb ik duidelijke afspraken gemaakt met de opdrachtgever. Ik heb goed geluisterd naar wat de opdrachtgever wil zien en hoe hij het wil zien. Aan de hand van enkele gesprekken hebben we samen kortgesloten hoe het project er uit zou gaan zien, en wat ik zou gaan opleveren. De uiteindelijk geformuleerde kwaliteitscriteria, zijn helder en duidelijk omschreven, en zijn toegepast binnen het project.

Kwaliteitscriteria

Aan de volgende, vastgelegde, kwaliteitscriteria hebben ik en verschillende medewerkers mijn documenten getoetst:

- Het document is in correct Nederlands opgesteld.
- De inhoud van het document is van minimaal HBO denkniveau.
- De inhoud van het document voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.
 - Genoemde gebieden zijn geraakt
 - Uitgangspunten zijn geaccepteerd binnen RDC
 - Biedt voldoende houvast voor praktische doorstart
 - Bij RDC betrokkenen is een positief beeld over stagiair en opgeleverde producten
- Het document is goedgekeurd door de begeleider en de opdrachtgever.
- Het document is leesbaar en begrijpbaar voor elk type lezer.

3.4 Planning

Hieronder staat mijn oorspronkelijke planning voor het project beschreven. Ik heb zoals te zien 5 verschillende fases gehanteerd. Er zijn in totaal vijf fases, elke fase heeft zijn eigen taken en producten die ik op moet leveren. (Deliverables)

Met het samenstellen van de fases ben ik eerst begonnen met het bekijken welke producten RDC van mij verwachtte. Aan de hand van deze producten heb ik mijn fases samengesteld. Hieronder zijn de verschillende fases beschreven, samen met de reden waarom ik voor die bepaalde fase gekozen heb:

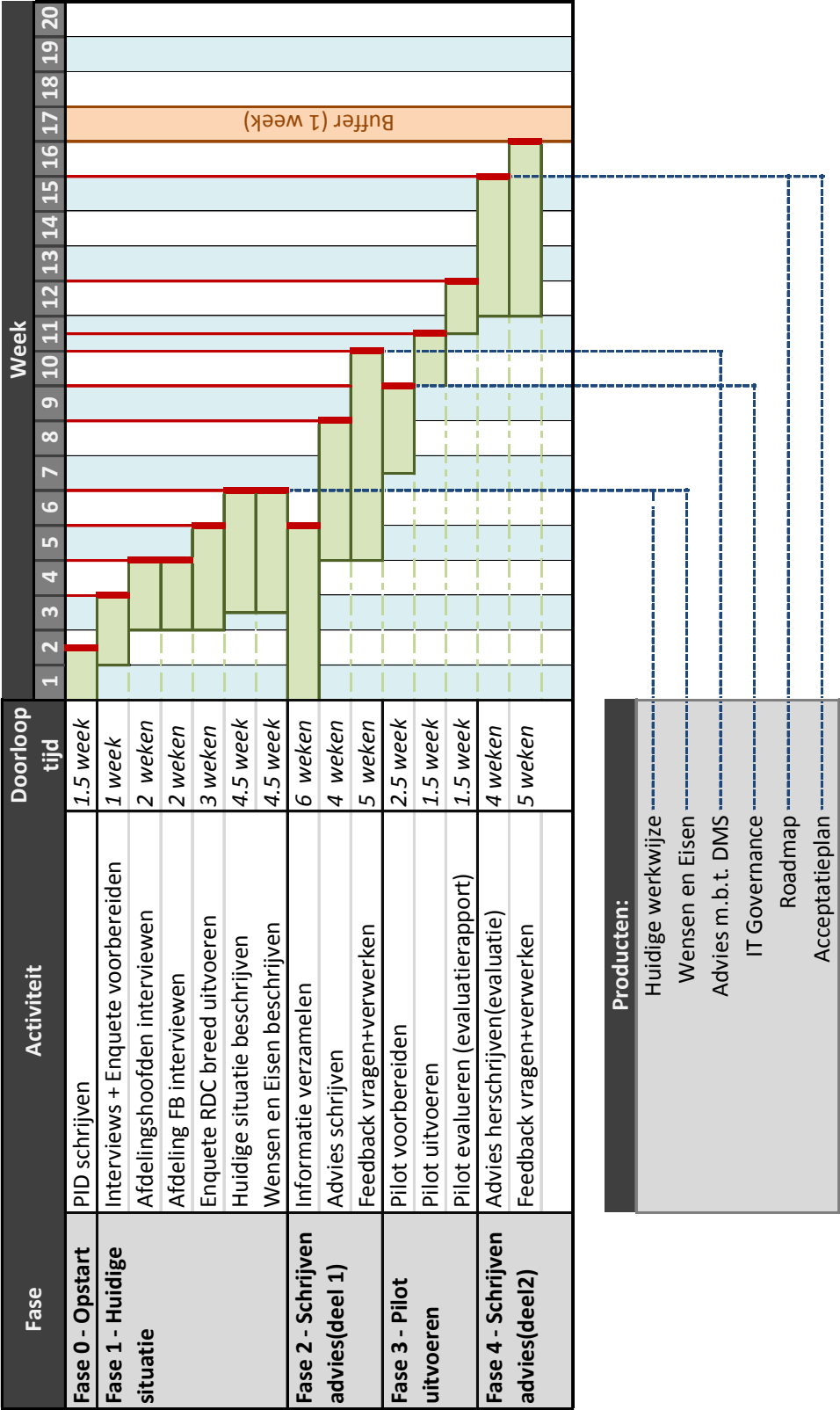
- *Opstart fase:* Dit is mijn eerste fase waarin ik vorm geef aan de rest van mijn project, bijvoorbeeld: het schrijven van een planning. Ik ben met deze fase begonnen omdat ik vanuit eerdere ervaringen heb gemerkt hoe belangrijk het is om een juiste start te geven aan het project.
- *Huidige situatie:* dit is de tweede fase, omdat ik net begin bij RDC is het belangrijk om eerst RDC door te lichten, de huidige situatie te verkennen. Het doel van deze fase voor mij was om een goede basis te leggen en een beeld te krijgen hoe RDC haar documenten beheert en wat de wensen en eisen van RDC zijn.
- *Schrijven advies (1):* nu ik in mijn vorige fase de benodigde informatie van RDC over de inrichting van een DMS heb verzameld, kon ik de volgende fase plannen. Deze fase hield in dat ik begon met het schrijven van mijn advies aan de hand van de hiervoor verzamelde informatie en literatuuronderzoek.
- *Pilot uitvoeren:* binnen mijn project is het ook de bedoeling dat ik een pilot uit zal voeren op een afdeling. Ik heb ervoor gekozen om dit uit te voeren na het schrijven van het eerste deel van het advies. Dan kan ik namelijk in praktijk brengen wat ik hiervoor beschreven heb.
- *Schrijven advies (2):* ik heb mijn pilot uitgevoerd en het leek mij logisch om mijn advies uit te breiden en te herzien aan de hand van mijn ervaringen.

Fase 0 - Opstart	PID schrijven
Fase 1 - Huidige situatie	Interviews + enquête voorbereiden
	Afdelingshoofden interviewen
	Afdeling FB interviewen
	Enquête RDC breed uitvoeren
	Huidige situatie beschrijven
Fase 2 - Schrijven advies(deel 1)	Informatie verzamelen
	Advies schrijven
	Feedback vragen en verwerken
Fase 3 - Pilot uitvoeren	Pilot voorbereiden
	Pilot uitvoeren
	Pilot evalueren (evaluatie rapport)
Fase 4 - Schrijven advies(deel2)	Advies herschrijven(evaluatie)
	Feedback vragen en verwerken

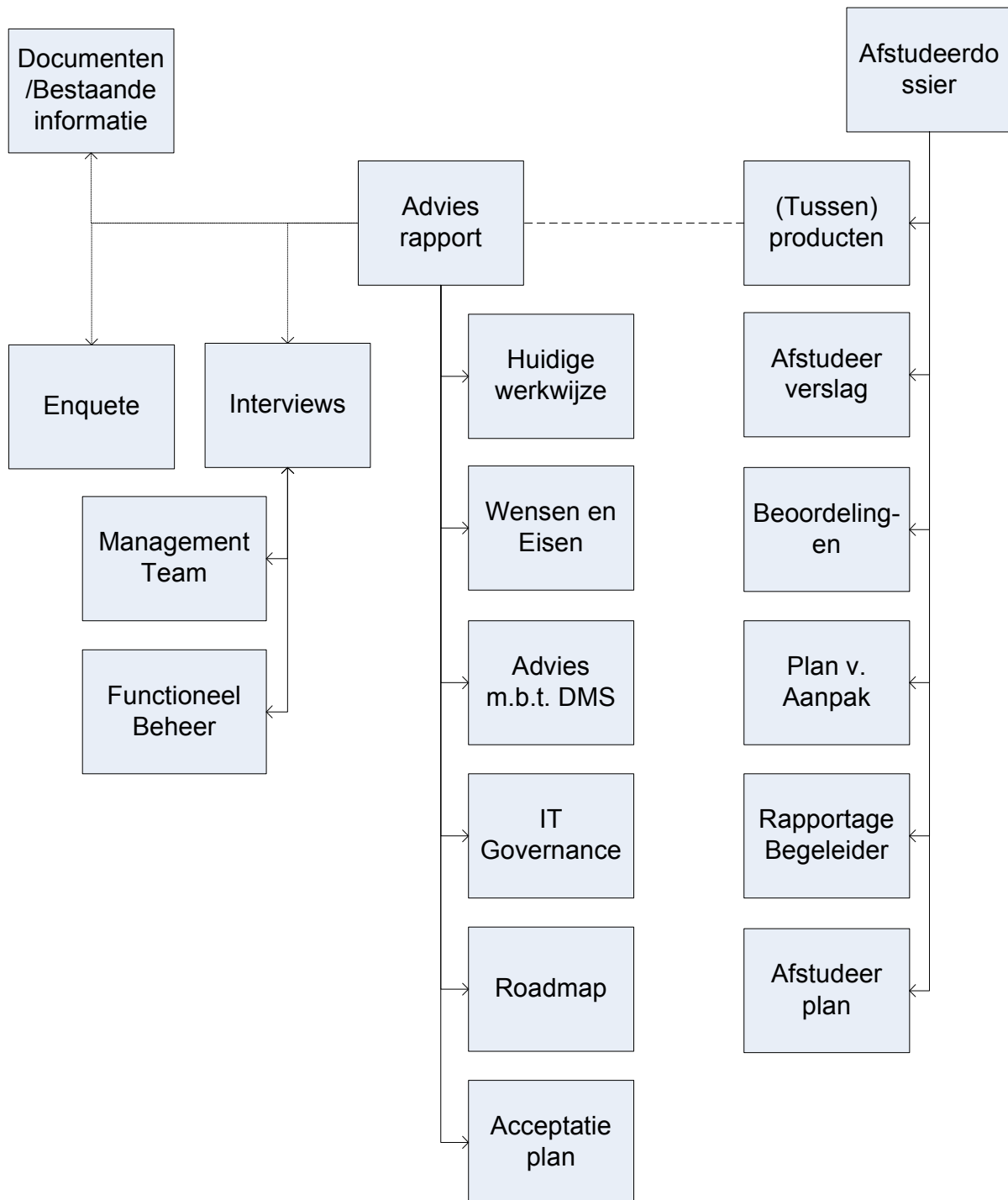
Tabel 1 - FasePlanning PID

Balken planning

Tabel 2 - BalkenPlanning PID



Product breakdown structure



Figuur 4 - Product Breakdown Structure

Product descriptions

Afstudeerdossier: het afstudeerdossier wordt geschreven voor school, het bevat de volgende elementen:

- *(Tussen)producten:* de tussenproducten welke ik tijdens het project oplever en het uiteindelijke product. Dit houdt het Adviesrapport in, maar ook de producten hoe ik tot mijn advies gekomen ben.
- *Afstudeerverslag:* in het afstudeerverslag staan mijn ervaringen en hoe ik mijn competentie behaald heb.
- *Beoordelingen:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Plan van aanpak:* het plan van aanpak waarmee ik mijn project beschrijf wordt apart opgenomen in het dossier.
- *Rapportage Begeleider:* mijn begeleider van RDC zal tussentijdse beoordelingen schrijven, deze worden opgenomen in het dossier.
- *Afstudeerplan:* dit is het document welke voor de aanvang van de afstudeeropdracht ingeleverd moet worden op school.

Adviesrapport: het adviesrapport is het uiteindelijke rapport welke opgeleverd zal worden aan RDC. Het is een rapport waarin de volgende delen bijeen gezet zijn:

- *Huidige werkwijze:* in de huidige werkwijze wordt ingegaan op hoe de medewerkers van de afdeling FB op dit moment DMS toepassen. Daarnaast wordt er ook met een schuin oog naar de medewerkers van RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Wensen en eisen:* hier wordt ingegaan op wat de medewerkers van de afdeling FB zouden willen zien en verwachten van een DMS. Daarnaast wordt er ook gekeken wat de mening is van alle medewerkers binnen RDC en de gedachten van het managementteam hierover gekeken.
- *Advies met betrekking tot DMS:* aan de hand van de huidige werkwijze en de beschreven wensen en eisen wordt er een advies opgesteld voor de implementatie van DMS voor de afdeling FB en ook hier wordt rekening gehouden met de wensen en eisen van de medewerkers van heel RDC en het management team.
- *IT Governance:* dit zal ingericht worden om ervoor te zorgen dat na de implementatie van de DMS de inrichting hiervan beheerd wordt, en dat alles goed blijft verlopen.
- *Roadmap:* in de roadmap zal er gekeken worden hoe de implementatie zal verlopen qua tijdslijn en gefaseerde onderdelen van de DMS binnen FB en mogelijk geheel RDC.
- *Acceptatieplan:* medewerkers zullen moeten accepteren dat ze met het DMS moeten gaan werken, maar hoe wordt ervoor gezorgd dat het daadwerkelijk geaccepteerd wordt? Dit zal beschreven worden in dit document.

3.5 Risico's

Ik ga in het hoofdstuk "evaluatie" nog verder in op hoe ik omgegaan ben met de hieronder beschreven risico's die ik aan het begin van mijn project in het Project Initiatie document omschreven heb. De risico's die ik hier beschreven heb in mijn PID, zijn erg algemeen. In het vervolg zou ik ervoor kiezen om ook projectspecifieke risico's te omschrijven. Een risico zoals 'Botsing met bestaand project', 'EPM implementatie' zou een projectspecifiek risico zijn die goed had gepast binnen risico's voor mijn project. De risico's die ik tijdens mijn project tegengekomen ben, beschrijf ik in latere hoofdstukken.

Tabel 3 - Risico's PID

Risico	Kans ¹	Impact ²	Risico ³	Eigenaar	Tegenmaatregel
Te weinig kennis	2	5	10	André Baaij	Goed onderzoek doen naar document management systemen voor en tijdens het project
Ziekte	2	4	8	André Baaij	Marges in de planning hiervoor houden
Beschikbaarheid te interviewen mensen	1	3	6	André Baaij	Afspraken op tijd maken en enige buffer houden.
Geen draagvlak voor project	2	3	6	André Baaij en RDC	Goed luisteren naar medewerkers en draagvlak te creëren door ze het nut te laten zien van een documentmanagement systeem
Verkeerde keus methodieken of technieken	1	3	6	André Baaij	Goed onderzoek doen naar bruikbare methodieken of technieken en in overleg met mijn begeleider de juiste kiezen.
Beschikbaarheid middelen	2	5	10	RDC	Tijdige inventarisatie benodigde middelen en financiën
Beschikbaarheid kennisspecifieke mensen	2	5	10	RDC	Tijdige planning van benodigde mensen met specifieke kennis

¹Kans (schaal 0-5)

²Impact (1=gering, 5 = hoog)

³Risico= Kans x Impact (1=laag 25=hoog)

3.6 Evaluatie van het proces

Product

De PID heb ik geschreven aan de hand van Prince2, deze projectmanagement methode heb ik gebruikt om verder in control te blijven van mijn project bij RDC. Aan de hand van mijn PID heb ik de rest van mijn project uitgevoerd.

Het geheel van mijn PID heb ik geschreven, waarna ik deze samen met mijn begeleider en opdrachtgever het geheel heb nagekeken en uitgebreid/verandert naar hun wensen en eisen.

Proces

Mijn eerste fase duurde anderhalve week, die is heel snel gegaan. Ik heb kennis gemaakt met het bedrijf, mijn nieuwe collega's en ik heb samen met mijn begeleider en opdrachtgever vastgelegd hoe de rest van mijn project zou gaan verlopen.

Tijdens deze fase ben ik geen moeilijkheden tegengekomen. Het was wel een belangrijke fase want de rest van het project hing ervan af. Of ik beter andere keuzes had kunnen maken beschrijf ik per fase in de volgende hoofdstukken. Voor deze fase was alles goed besproken, tussen de opdrachtgever en voor mij, de stagiaire, is het duidelijk wat de verwachtingen zijn. Het project wordt een stap verder genomen naar de volgende fase.

4 *Fase 1: Huidige Situatie, Wensen & Eisen DMS bij RDC*

Tijdens deze fase, de fase na de opstart van mijn project, heb ik 2 documenten geschreven die veel overeenkomsten met elkaar hebben. Door middel van interviews heb ik deze documenten beschreven. Twee belangrijke zaken kwamen naar voren voordat ik kon beginnen met het afnemen van de interviews:

- *Van wie wilde ik de informatie verkrijgen:* Interviews kunnen belangrijke informatie opleveren maar dan moet het wel aan de juiste personen binnen de organisatie gevraagd worden. Daarom ben ik samen met mijn begeleider en opdrachtgever om de tafel gaan zitten om een correcte lijst samen te stellen. De uitkomst hiervan was:
 - o Lager management (12 personeelsleden)
 - o Afdeling 'Functioneel Beheer' (14 personeelsleden)
- *Wat wilde ik te weten komen doormiddel van de interviews:* dit was een lastige vraag waardoor ik voor mezelf duidelijk wilde krijgen wat nu precies een DMS inhield. Dit heb ik gedaan door een document op te stellen waarin ik de verschillende onderdelen van een DMS in beschreven stonden. (Bijlage E) in de volgende paragraaf (4.1) omschrijf ik duidelijker welke onderdelen hierin voorkomen en hoe ik tot dit document ben gekomen.

4.1 *Tussenproduct: Wat is een DMS?*

Het product 'Wat is een DMS' is eigenlijk een bijproduct(ik heb dit nodig voor mijn project), zoals ik hiervoor geschreven heb. Het product geeft de verschillende onderdelen van een DMS weer, met een korte beschrijving erbij. In deze beschrijving wordt er ook globaal gekeken hoe dit binnen RDC een plek zou kunnen krijgen.

- *Archiveren van documenten:* archiveren van fysieke documenten kan gebeuren door ze digitaal op te slaan. Daarnaast kan het archiveren van digitale documenten inhouden dat zij op een plek worden gearchiveerd zodat zij niet eenvoudig toegankelijk zijn.
- *Metadata van documenten:* metadata is informatie over informatie. Metadata heeft als doel om informatie aan documenten te koppelen, waardoor het document door middel van een zoek query/vraag terug gevonden kan worden. Voorbeelden van metadata zijn Trefwoorden, Data, Auteur etc.
- *Integratie van DMS met gebruikte software:* om eenvoudig documenten te kunnen openen en koppelen is het een vereiste dat het DMS goed gekoppeld wordt met gebruikte software.
- *Inscannen:* om fysieke documenten eenvoudig toegankelijk te maken kunnen ze ingescand worden om documenten beschikbaar te maken voor het publiek.
- *Indexeren van documenten:* het indexeren houdt in dat de server de documenten volledig inleest zodat ze daarna via full-text of door middel van metadata te doorzoeken zijn.

- *Opslaan/Locatie van documenten:* het opslaan van digitale documenten is een belangrijk punt. Er moet gezorgd worden dat documenten eenvoudig en logisch te vinden zijn.
- *Terugvinden van documenten:* één van de doelen van een DMS is dat documenten eenvoudig teruggevonden kunnen worden. Dit kan dan door middel van eenvoudige of uitgebreide zoekopdrachten.
- *Distributie van documenten:* het distribueren van documenten moet op een correcte wijze gebeuren, intern en extern.
- *Veiligheid:* de veiligheid van documenten moet volgens bepaalde richtlijnen ingedeeld worden waarbij de veiligheid van documenten (ook) gewaarborgd moeten worden.
- *Workflow van documenten:* dit houdt in dat documenten via een bepaalde workflow door de organisatie gaan. Bijvoorbeeld: een concept versie van een document moet goedgekeurd worden, medewerkers beoordelen het, en het wordt een final document.
- *Samenwerken:* binnen organisatie wordt er veel samengewerkt aan documenten, dit moet goed ingeregeld zijn binnen een DMS.
- *Versiebeheer:* door middel van versiebeheer kan er gezien worden wat het meest huidige document is. Deze functie kan geautomatiseerd worden binnen een DMS.
- *Publiceren:* een document zal op een gegeven moment gepubliceerd worden, een DMS faciliteert hierin doormiddel van bijvoorbeeld workflow's.

Het product was eenvoudig te schrijven omdat hier een overvloed van informatie over te vinden was. Ik heb de verschillende geïdentificeerde punten van wikipedia genomen en deze uitgebreid met informatie uit het boek Documentaire Informatiesystemen².

Met dit document als uitgangspunt heb ik de vragen voor mijn interview geschreven. In Bijlage F zijn deze vragen te vinden. Deze vragen waren mijn uitgangspunt voor het interview. Naar aanleiding van de vragen vroeg ik verder en ging ik er dieper op het onderwerp in. Het viel mij op tijdens het afnemen van de interviews, dat weinig medewerkers wisten wat een DMS nu eigenlijk inhoudt. Van te voren had ik mijn collega's via de mail informatie over een DMS gestuurd. Deze informatie was echter door weinig gelezen.

Ik leerde hiervan en heb daarom als mijn eerste vraag gemaakt: "Wat vind jij nu dat een DMS inhoudt voor RDC?" Hier kreeg ik interessante antwoorden op. Een voorbeeld van een algemene vraag is: "Hoe is de huidige situatie met betrekking tot versiebeheer? En hoe zou dit ingericht kunnen worden?" door deze

² Meer, K. v.d. (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

vraag te stellen kreeg ik eerst een duidelijk beeld van hoe het op dit moment ingericht was, en hoe ze het juist anders wilden zien. Waar bijvoorbeeld de knelpunten lagen.

Aan de hand van deze interviews, uitgevoerd in korte tijd(2.5 week), ben ik hierna mijn producten gaan schrijven. Ik had zeker genoeg informatie verzameld vanuit RDC om deze documenten goed te kunnen schrijven.

4.2 *Product: Huidige Situatie DMS bij RDC*

Het product de huidige situatie bestaat uit de verschillende onderdelen die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews. Deze onderdelen staan hieronder weergegeven. Het product heeft als doel om als uitgangssituatie te dienen, waarmee in een later stadium wanneer een DMS geïmplementeerd is, gezien kan worden welke problemen opgelost zijn door het DMS. Ik beschrijf kort elk onderdeel en leg één van de onderdelen uit om te laten zien hoe en wat ik per onderdeel heb beschreven in dit product.

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: hier ga ik in op welke fysieke documenten er bestaan en waar de knelpunten liggen. Bijvoorbeeld: digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*: hier geef ik een overzicht van getallen die documenten op de fileserver.
 - *Vindbaarheid: documenten* zijn binnen RDC niet vindbaar, het kan een lange tijd duren voor een document gevonden wordt, in sommige gevallen wordt het document opnieuw geschreven.
 - *Metadata*: metadata wordt op dit moment nog door gebruikers gebruikt. Wel heb ik beschreven wat mogelijk is qua metadata in Windows Explorer. Bijvoorbeeld 'datum laatst geopend' is een voorbeeld van automatische metadata binnen de huidige situatie.
 - *Versiebeheer*: versiebeheer wordt binnen RDC alleen gebruikt in de bestandsnaam en het document zelf. Er wordt bijvoorbeeld niet aan automatisch versiebeheer gedaan.
- *Archivering*: het archiveren van digitale documenten gebeurt niet, er zijn nog documenten uit 1992. Archiveren van fysieke documenten gebeurt in beperkte mate.
- *Beveiliging*: het beveiligen van documenten gebeurt binnen RDC niet, het afschermen van bepaalde mappen voor gebruikersgroepen wel.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern worden documenten vooral gestuurd als bijlagen en in een enkele keer als link.

- *Extern:* extern worden de documenten altijd bijgevoegd als bijlage, en in sommige gevallen wordt het document omgezet in PDF bestand.
- *Workflow van documenten:* er wordt geen gebruik gemaakt van workflow's van documenten.

Ik wilde één van de onderdelen wat duidelijker bespreken. Ik heb gekozen voor vindbaarheid omdat hier het project juist hierom is gestart.

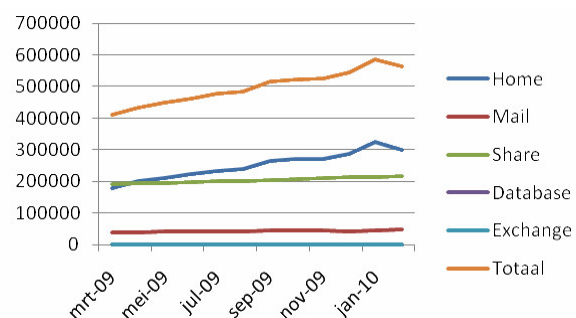
Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn. Tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan. Het gevolg hiervan is dat collega's vragen aan elkaar waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden. Door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelfsprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Hierboven is te zien hoe ik mijn document opgesteld heb. Ik begin met het benoemen van het probleem. Daarna hoe ik aan de informatie gekomen ben, waarna ik in meer detail de huidige situatie schets. Ik heb hier ook het plaatje opgenomen waarop de aantallen documenten staan. Deze is tot stand gekomen na een gezamenlijk onderzoek met een technisch personeelslid, welke toegang had tot de informatie. Te zien is dat er gigantische hoeveelheden data overal verspreid staan. Alle documenten zijn niet organisatiebreed gestructureerd. Na het zien van deze cijfers is het ook heel begrijpelijk dat medewerkers een bepaald document niet kunnen vinden.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 5 - Statistieken Documenten

De huidige situatie is een klein document gebleven, dit was de wens van de begeleider omdat hij vond dat de situatie bekend was. Ik heb het wel uitgebreider gemaakt dan hij had verwacht omdat ik zelf

vond dat de informatie er wel in moest komen te staan. Het is namelijk een document waarmee je over één of twee jaar de huidige situatie kan toetsen.

Het tot stand komen van het document had ook wel wat voeten in de aarde, veel interviews moesten gehouden worden. De geïnterviewden werkten in bijna alle situaties goed mee, waardoor dit vlot verliep. Al met al vind ik het een kort en krachtig document dat accuraat de huidige situatie omschrijft.

4.3 *Product: Gewenste Situatie DMS bij RDC*

Nadat ik klaar was met het schrijven van de huidige situatie ben ik met de huidige situatie als uitgangspunt verder gegaan door de gewenste situatie te beschrijven. Ook bij de gewenste situatie heb ik gebruik gemaakt van de interviews.

De gewenste situatie heeft dezelfde opbouw als de huidige situatie. In mijn uiteindelijke adviesrapport heb ik ze dan ook samengevoegd. Ik beschrijf hierna welke informatie binnen de gewenste situatie staat beschreven:

- *Locatie van documenten*: de locatie van documenten heb ik verdeeld in de fysieke en digitale documenten.
 - o *Fysieke documenten*: RDC wil van fysieke documenten af, ze wil vooral de contracten en diverse brieven digitaliseren.
 - o *Digitale documenten*:
 - *Vindbaarheid*: documenten moeten in één keer vindbaar worden, dit moet dan wel de nieuwste versie zijn. Er moet een duidelijke structuur komen binnen het DMS.
 - *Metadata*: bepaalde metadata vinden ze binnen RDC belangrijk, dit heb ik omschreven in het document.
 - *Versiebeheer*: er moet automatisch versiebeheer komen, daardoor blijven oude versies inzichtelijk en wordt altijd de nieuwste versie gevonden.
- *Archivering*: wanneer documenten niet meer nodig zijn, kunnen ze na een jaar gearchiveerd worden. Om documenten uiteindelijk te verwijderen was niet gewenst.
- *Beveiliging*: beveiligen van documenten binnen RDC is niet belangrijk, ze willen juist meer openheid om kennis te delen binnen de organisatie. Natuurlijk blijft het van belang om bepaalde regels te hanteren.
- *Distributie*: distributie kan verdeeld worden in intern en extern, vandaar de volgende twee paragrafen.
 - o *Intern*: intern moeten documenten vooral in e-mails gelinkt gaan worden.
 - o *Extern*: extern zullen de documenten altijd bijgevoegd worden als bijlage, van belang is dat de documenten naar een PDF bestand geconvergeerd worden.
- *Workflow van documenten*: workflow's worden niet belangrijk geacht, als er maar één duidelijke wijze van werken komt met documenten.

Om net als bij de beschrijving van de huidige situatie een onderdeel er uit te lichten, heb ik weer voor vindbaarheid gekozen, zodat de lezer goed kan zien hoe ik de huidige situatie heb vertaald naar de wensen en eisen.

De conclusie, die uit de interviews naar voren kwam, was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval werd een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn en er hoeft dan niet aan collega's gevraagd te worden waar bepaalde documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

De wensen en eisen van RDC zijn binnen dit document beschreven. Aan de hand hiervan heb ik mijn verdere project ingericht. Dit heb ik gedaan door te kijken naar wat de gebruikers zullen verwachten van het systeem, en dit mee te nemen in mijn uiteindelijke adviesrapport.

4.4 Oplossingsmogelijkheden: implementatie van DMS

Voor dat ik begon met afstuderen bij RDC kreeg ik al te horen dat er gekozen was om SharePoint in te zetten, als document management systeem. Omdat ik vind dat een goede consultant niet alleen doet wat er gevraagd wordt, maar ook kijkt of er geen betere oplossingen zijn voor het probleem. Ik heb kort gekeken naar 3 verschillende oplossingsmogelijkheden. Dit doe ik op dit moment binnen mijn project omdat ik nu een duidelijk beeld heb van wat RDC wenst:

- *Huidige situatie verbeteren:* dit is een mogelijke valide optie voor RDC, daarom heb ik dit als mogelijkheid meegenomen.
- *Software Pakket selectie methode:* vanuit mijn opleiding heb ik geleerd dat dit een waardevolle optie is wanneer er gekeken wordt naar het vernieuwen van een situatie. Het geeft een goed beeld van de mogelijkheden en uiteindelijk de beste optie voor RDC
- *DMS op basis van SharePoint:* dit is de oplossing die aangedragen werd door RDC, dit blijkt ook de beste oplossing te zijn.

Huidige situatie verbeteren

In de huidige situatie worden documenten opgeslagen op een gedeelde schijf die zichtbaar/toegankelijk gemaakt wordt door middel van Windows Explorer. De huidige situatie ondersteunt weinig onderdelen die deel uitmaken van een DMS. Voor een kleine organisatie is de Explorer echter wel te gebruiken als DMS.

Theoretisch is het dus mogelijk om de huidige situatie te verbeteren. Dit kan door duidelijke, eenduidige regels op te stellen voor alle medewerkers binnen RDC. Metadata kan toegevoegd worden, zij het op een omslachtige wijze. Het grootste probleem zijn de documenten die op dit moment al bestaan (de wildgroei) deze blijft bestaan in Explorer en zou moeilijk weg te werken zijn.

Software Pakket selectie methode

Een software pakket selectie methode bestaat uit het uitvoeren van verschillende stappen om een software pakket te selecteren. Hierdoor wordt het meest geschikte programma, aan de hand van de wensen en eisen vanuit RDC, gevonden.

Een groot voordeel van een Software Pakket Selectie methode is dat er door middel van het onderzoek het meest geschikt softwarepakket voor RDC, naar aanleiding van de interne RDC wensen en eisen, naar voren komt.

DMS op basis van SharePoint³

SharePoint is op zichzelf bedoeld als een Content Management Systeem. Een mogelijkheid is om SharePoint als DMS in te zetten. In een software pakket selectie methode zou SharePoint hoogst waarschijnlijk als één van de grote kanshebbers naar voren komen.

SharePoint biedt mogelijkheden zoals versiebeheer, metadata, samenwerken aan documenten, workflow's etc. Daarnaast is het sterk geïntegreerd met de office tools, en bestaan er veel plug-in's voor andere software.

Conclusie

Als conclusie kan gegeven worden dat er veel betere opties zijn dan de huidige situatie verbeteren. De situatie is niet geschikt om het gebruikers makkelijker te maken door het implementeren van een DMS. Het is mogelijk, maar het zal de gebruiker alleen maar meer werk geven, terwijl het juist het werk van een medewerker moet verminderen.

RDC is Gold Partner van Microsoft waardoor de kosten lager liggen om SharePoint te implementeren. Dan om eerst een tijdrovende selectie methode uit te voeren en daarna nog steeds veel moeten betalen voor de licentiekosten van een DMS. Tevens heeft RDC al ervaring met SharePoint, de nieuw ingevoerde EPM tool is gebaseerd op SharePoint. De gebruikers hiervan kennen de look en feel ervan. Deze punten geven SharePoint het voordeel voor de implementatie.

Positieve punten van SharePoint:

- Goede integratie met huidige systemen (SAP, CRM, en anderen)

³ <http://sharepoint.microsoft.com/Pages/Default.aspx>

- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Om de hierboven genoemde redenen is te zien dat SharePoint zeer geschikt, zo niet ideaal is om binnen RDC als DMS te implementeren. Om deze redenen ben ik het eens met mijn opdrachtgever in zijn keuze voor SharePoint.

4.5 Competentieverantwoording

Onderzoeken organisatie-aspecten - OBPP-2

Uitvoeren van het onderzoek om een beeld te krijgen van het functioneren van de organisatie en van relevante aspecten en ontwikkelingen, mede in het licht van geformuleerde knelpunten, problemen, wijzigingen, e.d. in de (gebruikers)organisatie. Beschrijven van de bevindingen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeeropdracht moest ik de huidige situatie analyseren en van daaruit een gewenste situatie beschrijven. Knelpunten komen hierdoor naar voren, mijn taak was om dit uit te zoeken, en te beschrijven in een document.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn rol in dit geheel was dat ik het uit moest zoeken. Ik moest het uiteindelijke document gaan schrijven. Ik stond als stagiaire onder mijn begeleider en opdrachtgever die mij hierin geholpen hebben. Ik wilde een duidelijk document schrijven waarbij de lezer de situatie zou herkennen binnen RDC. En daarnaast de verschillende wensen en eisen van RDC breed neerzetten.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie ben ik begonnen met het verzamelen van informatie. Dit heb ik gedaan door het houden van interviews met diverse medewerkers(25). Door het bekijken van de situatie zelf(fileserver) en het lezen van documenten. Hieruit heb ik veel informatie verzameld. Het was nu de bedoeling om deze informatie te ordenen. Vanuit deze informatie heb ik situatie beschreven. De situatie heb ik beschreven aan de hand van de diverse onderdelen die kenmerkend zijn voor een DMS. De situatie heb ik daarna laten reviewen door mijn begeleider. Dit was een vrij vlot proces waarbij ik geen tegenslagen ben tegengekomen.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Mijn uiteindelijke resultaat waren twee documenten waarin de huidige en de gewenste situatie in beschreven staan. Dit resultaat werd goedgekeurd door mijn begeleider en opdrachtgever.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik ben zelf tevreden met het resultaat en zou het in het vervolg niet op een andere manier gaan doen.

4.6 *Evaluatie van het proces*

Dit is de tweede fase van mijn project, de fase duurde 5 weken. In deze tijd heb ik interviews gehouden, de benodigde documenten geschreven. In mijn planning stond ook dat ik een enquête uit zou voeren, ik heb er uiteindelijk(in overleg) voor gekozen om geen enquête uit te voeren onder alle medewerkers. In de interviews had ik zodanig veel informatie verkregen vanuit geheel RDC, dat ik niet meer informatie nodig had. Mijn informatie was zonder de enquête compleet, en gaf een duidelijk beeld van de behoefte van RDC breed.

Verder ben ik tijdens deze fase geen ‘aparte’ zaken tegengekomen. In het vervolg zou ik ook zaken niet anders aanpakken omdat ik tevreden ben met hoe de fase is verlopen. Ik ben binnen de vastgestelde tijd gebleven en heb gedaan wat ik vastgelegd had. Nu heb ik de basis voor het adviesrapport vastgelegd, deze fase beschrijf ik in het volgende hoofdstuk.

5 Fase 2/4: Schrijven van Advies

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe ik de twee fases doorlopen heb die nauw met elkaar verbonden zijn. Qua planning was het de bedoeling dat dit twee verschillende fases zouden worden, maar tijdens het project is het gebleken dat deze twee fases als één fase behandeld konden worden. Dit kwam doordat het er op neer kwam dat tijdens de tweede fase hetzelfde document uit de eerste fase verbeterd/uitgebreid werd. Daarom vind ik het beter begrijpbaar om beide fases te behandelen als één, omdat dit tijdens mijn project ook zo was.

In dit hoofdstuk behandel ik hoe ik het adviesrapport voor RDC geschreven heb. Daarnaast beschrijf ik de competenties die ik tijdens deze fase behaald heb.

5.1 Product: Adviesrapport implementatie DMS bij RDC

De basis van mijn adviesrapport waren de afspraken die ik gemaakt had met mijn opdrachtgever en de documenten die ik tijdens de vorige fase gecreëerd heb (huidige situatie, gewenste situatie). De volgende onderdelen komen naar voren binnen het geschreven adviesrapport:

Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport

	Afgesproken met Opdrachtgever	Komt terug in Adviesrapport
Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is		✓
Een beschrijving van de huidige werkwijze en situatie (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van de wensen en eisen (FB, Management RDC, Medewerkers RDC)	✓	✓
Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC.		✓
Een beschrijving van SharePoint		✓
Een advies waarin beschreven welke DMS onderdelen op welke wijze geïmplementeerd moeten worden.	✓	✓
Relatie van DMS met andere “verwante systemen” bij RDC (Topdesk, CRM, EPM, Shares, etc..)	✓	✓
Inventarisatie hoe er “in de wereld van DMS-en” wordt	✓	✓

omgegaan met bestaande documentatie voorraden en advies voor aanpak binnen RDC.		
Een roadmap hoe de implementatie(binnen heel RDC) tot stand kan komen	✓	✓
Technische Inrichting en Implementatie		✓
Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS		✓
Een acceptatieplan, een beschrijving hoe ervoor gewaarborgd wordt dat de implementatie geaccepteerd zal worden door de gebruikers.	✓	✓

Te zien is dat ik diverse onderdelen heb toegevoegd, ik heb dit om diverse redenen gedaan die ik per toegevoegd onderdeel hieronder beschrijf:

- *Een beschrijving van wat een Document Management Systeem is:* ik heb dit onderdeel toegevoegd omdat ik tijdens de interviews merkte dat de meeste werknemers geen idee hadden wat Document Management Systeem inhoudt.
- *Een inventarisatie van wat de beste oplossingsmethode zou zijn voor RDC:* zoals ik al eerder aangaf heb ik dit onderdeel toegevoegd omdat ik vind dat een goede consultant niet blind doet wat de opdrachtgever vraagt, maar doet wat het beste is voor het bedrijf.
- *Een beschrijving van SharePoint:* net als bij de beschrijving van 'wat is een DMS?' merkte ik dat weinig personen binnen RDC begrepen wat de mogelijkheden zijn van SharePoint.
- *Technische Inrichting en Implementatie:* voor mijn pilot heb ik onderzoek gedaan naar hoe SharePoint binnen RDC technisch ingericht en geïmplementeerd moet worden. Ik heb besloten om dit toe te voegen aan het adviesrapport omdat dit een belangrijk aspect is van de implementatie.
- *Aandachtspunten voor beheer van SharePoint als DMS:* het beheer van SharePoint moet goed ingericht worden, daarom heb ik deze aandachtspunten opgesteld voor toekomstig beheer. Binnen RDC wordt het beheer van applicaties vaak goed ingericht en ik vond het daarom belangrijk dat dit ook met SharePoint zou gebeuren.

Om te laten zien wat ik eigenlijk in het document geschreven heb vertel ik per volgend onderdeel kort wat ik er over geschreven heb.

Inhoud Document:

Document Management systeem: dit hoofdstuk komt voort uit het tussenproduct: 'Wat is een DMS?'. Dit tussenproduct heb ik geschreven tijdens mijn vorige fase. De inhoud bestaat uit een beschrijving van wat een DMS inhoudt, en welke onderdelen het behelst. Het omhelst de volgende onderwerpen, voor meer informatie over dit product verwijst ik de lezer naar hoofdstuk 4.1.

- Archiveren van documenten
- Metadata van documenten

- Integratie van DMS met gebruikte software.
- Inscannen
- Indexeren van documenten
- Opslaan/Locatie van documenten
- Terugvinden van documenten
- Distributie van documenten
- Veiligheid
- Routing van documenten
- Samenwerken
- Versiebeheer
- Zoeken
- Publiceren

De situatie binnen RDC: dit hoofdstuk binnen het adviesrapport is een samengevoegde versie van de documenten uit de vorige fase. De huidige situatie(hoofdstuk 4.2) en gewenste situatie(hoofdstuk 4.3). Ik heb ze hier samengevoegd omdat dit makkelijker te lezen is. Anders zou de lezer per punt heen en weer tussen hoofdstukken moeten bladeren om de verschillen tussen huidige situatie en gewenste situatie te zien. Ik gebruik weer het punt vindbaarheid om dit aan te tonen:

Vindbaarheid

De documenten worden over het algemeen niet eenvoudig gevonden door de medewerkers van geheel RDC. Dit gaat niet op voor de documenten waarvan zij eigenaar zijn, tijdens de interviews kwam naar voren dat elke medewerker zijn eigen manier(structuur) van opslaan hanteert. Dit heeft als invloed dat medewerkers van elkaar niet weten waar ze bepaalde documenten opslaan en dus vaak aan collega's vragen waar een bepaald document te vinden is.

Het vinden van documenten wordt lastig gevonden, door het vragen naar documenten aan collega's worden de documenten wel vaak gevonden. Medewerkers zeggen hierover dat ze hier vaak lang mee bezig zijn. In een enkel geval wordt het document niet gevonden, dan wordt een document opnieuw geschreven, wat vanzelf sprekend veel tijdsverlies met zich meebrengt.

Wens: De conclusie die uit de interviews naar voren kwam was dat medewerkers alleen hun eigen documenten met gemak terug konden vinden. Indien het andere documenten betrof waren ze meer tijd kwijt. In het ergste geval wordt een document herschreven omdat hij definitief niet gevonden kan worden.

In het kort komt het er op neer dat de documenten in de toekomst beschikbaar moeten zijn. Ze moeten makkelijker te vinden zijn. En er zou niet aan collega's gevraagd hoeven te worden waar documenten staan en of een document überhaupt bestaat.

Oplossingsmogelijkheden: de oplossingsmogelijkheden vond ik ook belangrijk voor RDC, hierdoor kunnen zij zien dat SharePoint ook daadwerkelijk de beste keuze is en er geen verdere discussies zouden ontstaan over de te gebruiken software. Ook dit stuk heb ik geschreven tijdens de eerste fase(hoofdstuk 4.4). Ik heb het stuk daarna aangepast zodat het goed binnen het adviesrapport zou passen.

Het stuk gaat in op 3 scenario's:

- Huidige situatie verbeteren
- Software Pakket selectie methode
- DMS op basis van SharePoint

Bij elk punt beschrijf ik de voor en nadelen. Waarna ik in de conclusie beschrijf dat een DMS op basis van SharePoint de om de volgende redenen een betere oplossing zou zijn dan de andere scenario's voor RDC:

- Goede integratie met huidige systemen(SAP, CRM, en anderen)
- Weinig licentiekosten
- Beschikt over alle gewenste DMS onderdelen

Binnen dit zelfde hoofdstuk heb ik ook een kort stuk geschreven wat SharePoint nu eigenlijk inhoudt. Een korte samenvatting van de inhoud:

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies. Dit is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit en is ontwikkeld door Microsoft, waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

SharePoint is een verzameling van producten en software-elementen welke een groeiende selectie van componenten, web browser gebaseerde samenwerkingsfuncties, proces management modules, zoek modules en een documentmanagement platform bevatten. SharePoint kan worden gebruikt om websites te hosten, dat toegang tot geeft tot gedeelde werkruimten, informatie en documenten opslaat, evenals gedefinieerd toepassingen zoals wiki's en blog's host. Alle gebruikers hebben zogenaamde "Web Parts" onder beheer. Of ze kunnen inhoud zoals lijsten en documentbibliotheken openen. Web Parts zijn plug-ins die extra functionaliteit toevoegen aan SharePoint, ze worden gemaakt door Microsoft en derden en kunnen binnen geheel SharePoint gebruikt worden.

Implementatie: het hoofdstuk over de implementatie heb ik voor de leesbaarheid onderverdeeld in de volgende punten, de punten leg ik hierna uitgebreid uit:

- Planning
- Koppeling interne RDC systemen
- Migratie Documenten
- Functionele inrichting
- Technische inrichting
- Beheer

Planning:

De implementatie heb ik verdeeld in zes fases, de migratie van de verschillende documentgroepen en implementatie van SharePoint en het maken van een koppeling met het huidige CRM systeem.

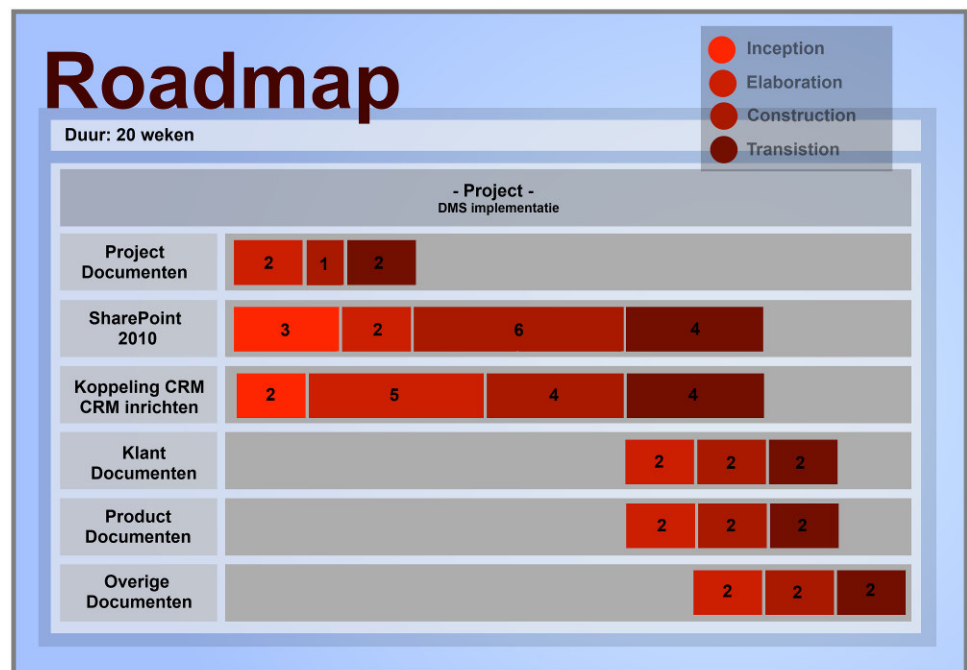
Deze fases zijn in volgorde van uitvoering:

- Migratie Projectdocumenten/informatie
- Implementatie SharePoint 2010
- Koppeling CRM
- Migratie Klantendocumenten/informatie
- Migratie Productdocumenten/informatie
- Migratie Overigedocumenten/informatie

Ik heb gekozen voor deze volgorde omdat RDC momenteel bezig is met het implementeren van de EPM tool. Waardoor het logischerwijs en slim is om de projectdocumenten gelijk mee te pakken. In de EPM tool zijn er weinig onderdelen van een DMS aanwezig. Daarom is de volgende stap het implementeren van SharePoint 2010. Wanneer een extern bedrijf hierbij helpt is het slim om hierna gelijk de koppeling met CRM en SharePoint te maken. Als dit gekoppeld is kunnen de klanten documenten gemigreerd worden naar SharePoint. Hierna worden de productdocumenten gemigreerd, waarna de overige documenten overgezet kunnen worden naar SharePoint.

Bij de uitvoering van dit project heb ik gebruik gemaakt van de fasering van Rational Unified Process. Ik heb hiervoor gekozen omdat dit een eenvoudige werkwijze is die een duidelijke scheiding in de werkzaamheden aanbrengt.

De totale duur van het project is ongeveer 20 weken. De planning heb ik in overleg met Cees Horvers opgesteld, dit is de Manager van de afdeling projectmanagement.



Koppeling interne RDC systemen:

Ik heb als interne RDC systemen, 6 systemen geïdentificeerd:

- CRM, het toekomstige centrale klantensysteem van RDC.
- EPM, de nieuwe projectmanagement tool.

- Microsoft Office, hier worden de standaard office applicaties onder verstaan(word, outlook, powerpoint etc..)
- SAP, binnen SAP staan de klantgegevens en uren facturatie van en voor klanten.
- File Server, op de file server staan momenteel alle huidige documenten.
- Topdesk, dit is het service management software binnen RDC.

Per softwaresysteem heb ik het gekeken naar hun relatie met documenten en hun toekomstige relatie met SharePoint. Hierna beschrijf ik een voorbeeld van de EPM tool.

Microsoft Project server⁴

Momenteel is RDC bezig met het uitrollen van hun eerste EPM tool, Microsoft Dynamics EPM, in deze tool worden alle RDC projecten van het begin tot het einde toe bijgehouden. Projecten bij RDC beginnen met een budget aanvraag. Als deze wordt goedgekeurd wordt het project geïnitieerd waarna alle fases worden uitgevoerd. Uiteindelijk wordt het project afgerond en geëvalueerd.

Documenten

Bij projecten zijn veel documenten betrokken, te denken is aan de budgetaanvraag, het PID, voortgangsrapporten, planningen en andere documenten. Al deze documenten worden nu nog niet opgeslagen binnen de EPM tool maar op de fileserver.

SharePoint

De pilot voor het implementeren van de DMS wordt uitgevoerd op de afdeling Project Management. Alle documenten komen dus gelijk in SP te staan. Microsoft Dynamics EPM is gebouwd op SharePoint.

Migratie Documenten:

Mijn opdrachtgever vond het terecht dat ik keek naar de verschillende mogelijkheden om documenten te migreren van de huidige situatie naar SharePoint. Daar heb ik 4 hoofd mogelijkheden geïdentificeerd met elk hun eigen voor- en nadelen. Ik heb hier vooral naar whitepapers (ervaringen van anderen) gekeken op het internet, en naar speciale software om dit mogelijk te maken van de fileserver naar SharePoint. Het ging om de volgende oplossingen:

Tabel 5 - Migratietabel

Migratie	Alle documenten	Alleen benodigde documenten
----------	-----------------	-----------------------------

⁴ <http://www.microsoft.com/netherlands/dynamics/product/erp.aspx>

In één keer	In één keer alle documenten migreren	In één keer alle benodigde documenten migreren
In stappen	In stappen alle documenten migreren	In stappen alle benodigde documenten migreren

Daarna heb ik alle mogelijke oplossingen beschreven met hun voor- en nadelen. Uiteindelijk kwam ik tot de volgende conclusie:

In stappen alle benodigde documenten migreren

Door voor deze migratieoplossing te kiezen, wordt er gekozen voor de meest efficiënte oplossing die het makkelijkst geaccepteerd wordt door RDC medewerkers. Er zijn echter duizenden documenten die overgezet zullen moeten worden, door dit in stappen uit te voeren worden de volumes kleiner. Het zal echter veel werk vergen van alle medewerkers. Bij het migreren van de projectdocumenten zullen bijvoorbeeld vooral de projectmanagers de documenten overzetten van hun eigen projecten. In een andere situatie, bijvoorbeeld de productdocumenten; zijn er per product verschillende verantwoordelijken. Deze zouden dan per product, de documenten kunnen migreren.

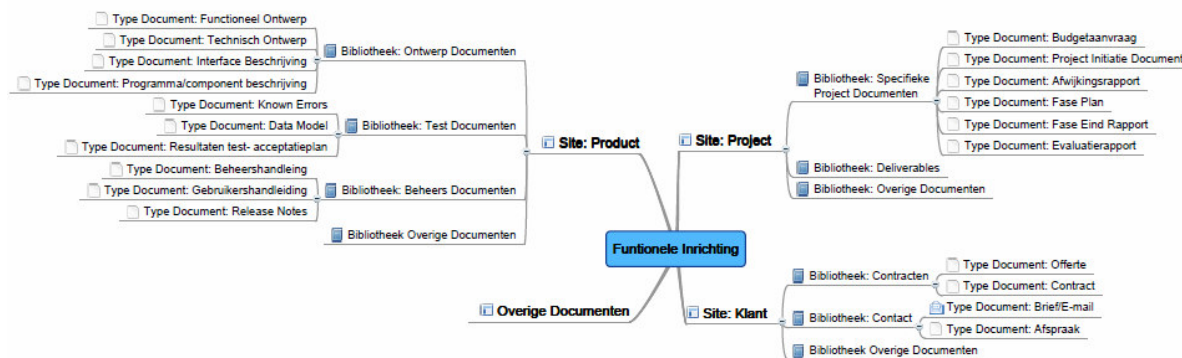
Functionele inrichting:

Vooral over de functionele inrichting heb ik lang en goed nagedacht, en tijdens gesprekken teruggekoppeld met DBS. Dit is de organisatie waarmee RDC contact heeft over de implementatie van SharePoint. Ik ben tot de conclusie gekomen dat voor RDC de volgende documentgroepen gelden:

- Projectdocumenten,
- Klantdocumenten
- Productdocumenten
- Overige documenten

Per documentgroep kunnen dan verschillende bibliotheken ingericht worden bedoeld voor specifieke documenten in de volgende mindmap kan de inrichting hiervan gezien worden. Op de mindmap is te zien dat binnen drie muisklikken alle documenten gevonden kunnen worden doormiddel van de hiërarchische structuur. Het is ook mogelijk de zoekfunctionaliteit te gebruiken, dan komen documenten in één keer 'boven water'. Tijdens het inrichten van de functionele inrichting heb ik vooral gekeken naar; wat is het makkelijkst voor de gebruikers?

- Documenten moeten op een logische plek komen te staan.
- Het moet eenvoudig kunnen groeien zonder wildgroei.
- De gebruiker moet binnen een paar stappen het gewenste document kunnen vinden.



Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting

Er kunnen ook situaties ontstaan waarbij een document onder verschillende sites hangt. Met SharePoint is het mogelijk om een document onder meerdere bibliotheken te hangen. Stel dat er tijdens een project een functioneel ontwerp opgeleverd wordt voor een product dan valt het document onder een project maar ook onder een product. In dit geval kunnen ze gekoppeld worden waardoor het één en hetzelfde product blijft.

Technische inrichting:

Voor de technische inrichting heb ik gekozen voor een schaalbare aanpak, waarin rekening gehouden wordt met een toenemend gebruik van SharePoint door RDC medewerkers in de toekomst.

De eerste keuze die ik hierin moest maken was de keuze tussen een 'single server' of een 'server farm' implementatie van SharePoint. Door te kiezen voor de tweede mogelijkheid heb ik rekening gehouden met de schaalbaarheid.

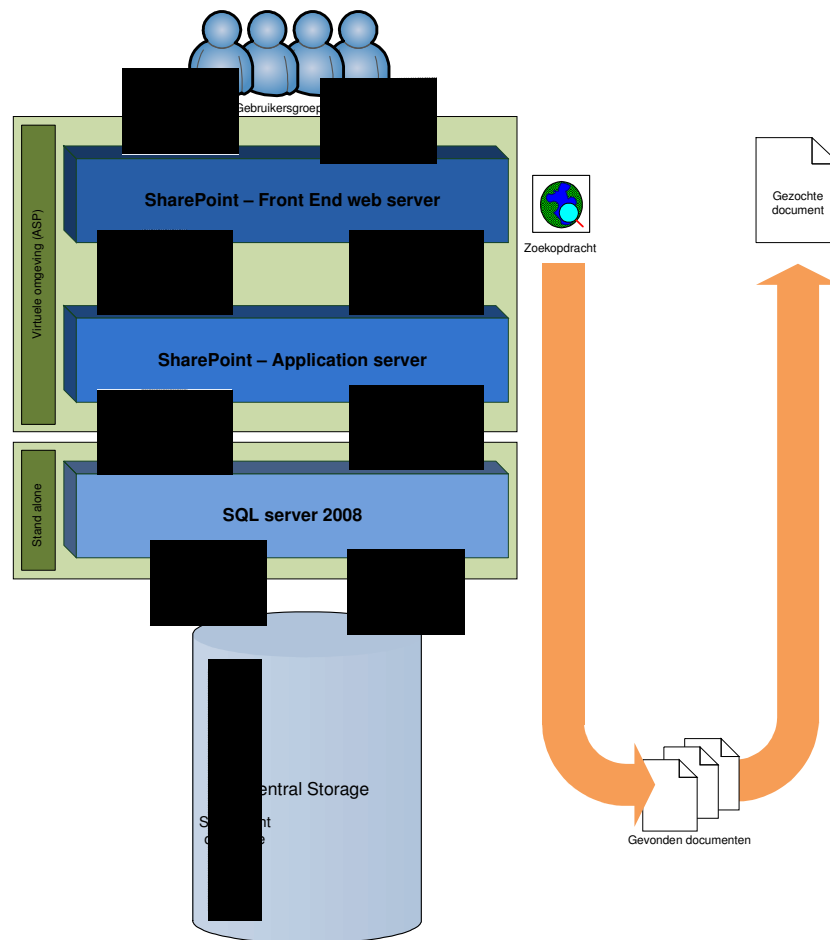
De 'server farm' oplossing bestaat uit drie server rollen die op één of meerdere servers gedraaid kunnen worden:

- *Front-end Web server:* dit neemt de http-requests op en geeft ze door aan de applicatie of database server, het antwoord wordt teruggegeven en wordt weergegeven via de Front-end Web server. Een Front-end Web server kan niet gebruikt worden om data op te slaan, te doorzoeken of als application server gebruikt te worden.
- *Application Server:* dit zorgt ervoor dat programma's, web parts en scripts draaien en geeft informatie door aan de Fronten Web server wanneer de gebruiker dit nodig heeft.
- *Database server:* als database server wordt SQL server 2008 gebruikt, hiervoor is gekozen omdat dit de nieuwste technologie is waar SharePoint mee kan werken en in de toekomst hoopt RDC

haar systeem van SQL server 2000 over te laten gaan naar 2008, dus is het een logische stap om hier alvast op in te springen.

- *Central Storage*: binnen de bestaande omgeving van de Central Storage van RDC zal SharePoint een deel toegewezen krijgen waar de database ingericht zal staan. In deze database komt alle informatie en de documenten te staan.

Hieronder is een visuele weergave van hoe de gebruiker een document zoekt en vindt via SharePoint.



Figuur 7 - technische inrichting

Beheer:



Figuur 8 - beheer sharepoint

Wanneer het beheer van SharePoint niet goed ingeregeld is, dan kan het gebeuren dat er fouten voorkomen. Fouten zoals geen back-up een te kleine database of er wordt geen rekening gehouden met de inrichting van de veiligheid van SharePoint. Dit zijn de punten die ik beschreven heb in dit hoofdstuk. Hieronder beschrijf ik kort wat ik beschreven heb in deze bewuste punten.

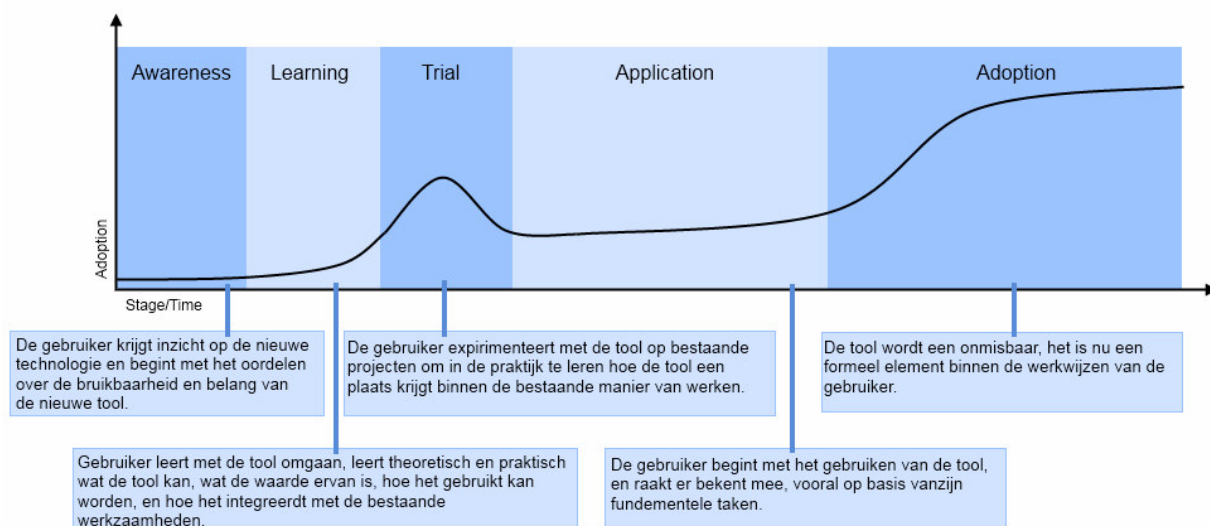
- *Administratie*: dagelijkse administratie van SharePoint houdt in dat er verstand van de bestaande sites moet zijn, en hoe deze het beste gemanaged kunnen worden.
- *Auditing, Veiligheid en Samenwerking*: eigenaren van gegevens die SharePoint gaan gebruiken om informatie te delen, doen dit zonder na te denken over de mogelijke gevoeligheid van de informatie, of wie er toegang tot heeft. Dit geeft een aantal veiligheid en compliance aspecten.
- *Back-up and Recovery*: dit is voor de gegevens een absolute must binnen de SharePoint omgeving. De prullenbak en andere recovery methoden helpen met de back-up en recovery mogelijkheden.
- *Beheer van Support vragen*: het ondersteunen van een onbeheerd SharePoint infrastructuur kan heel arbeidsintensief zijn voor de interne IT, vooral wanneer zij een vraag krijgen over een SharePoint site waarvan zij niet weten dat deze bestaat.
- *Migratie en Ontwikkeling van toepassingen*: *Standaardiseren met SharePoint*, Standaardisatie kan veel meer zijn dan alleen het consolideren van de SharePoint-servers of Web farms. Soms

data moet Data worden gemigreerd naar SharePoint of geïntegreerd worden met SharePoint uit externe, bedrijfskritische systemen.

- *Netwerk bandbreedte en opslagruimte*: vanwege de versie geschiedenis kan SharePoint gemiddeld twee tot drie keer het aantal gigabyte verbruiken van de opslagruimte als een file share drive. Veel ICT-afdelingen worden verrast als ze ontdekken dat de bandbreedte van het netwerk volledig verbruikt wordt als gevolg van de uitbreiding van SharePoint-sites.
- *SQL Server Management*: het managen van de backend van de SharePoint omgeving is noodzakelijk om SharePoint optimaal te laten functioneren binnen RDC. RDC moet stappen ondernemen om de prestaties van de SQL Server te maximaliseren, terwijl zij de taken, verstrekken van inzicht en het verstrekken van inzicht en controle over de SQL omgeving vereenvoudigt.

Gebruikersacceptatie

Het hoofdstuk gebruikersacceptatie heb ik theoretisch gehouden, met bij elk stuk theorie een koppeling naar gebruik binnen RDC. Het zijn handvaten geworden waarmee zij rekening kunnen houden tijdens de implementatie.



Figuur 9 - gebruikersacceptatie

De afbeelding laat de gebruikersacceptatiecurve van een typische gebruiker(nieuw software) zien.

Hieronder zijn een aantal conclusies, dat ik getrokken heb uit de theoretische stukken, deze conclusies zijn bruikbaar voor RDC, omdat zij hiermee te maken zullen krijgen tijdens de implementatie.

- *Interface kenmerken*: duidelijkheid, scherm ontwerp, duidelijkheid en navigatie, kan een positieve invloed op gepercipieerd gebruiksgemak van digitale bibliotheken hebben.
- *Relevantie en zichtbaarheid van het systeem*: kan een positieve invloed hebben op het gepercipieerd nut van digitale bibliotheken.

- *De organisatorische context*: systeem toegankelijkheid en relevantie, hebben een positieve invloed op het gebruiksgemak van digitale bibliotheken.
- *Individuele verschillen*: zoals computer ervaring en kennis op dit gebied, hebben een grote invloed op het gemak waarmee een gebruiker omgaat met digitale bibliotheken. De resultaten van deze studie bepaalde ideeën over hoe de gebruikersacceptatie van de gebruiker en digitale bibliotheken verhoogd kan worden.

Evaluatie

Het tot stand komen van het product heeft veel werk gekost. Er moesten veel onderdelen geschreven worden, daarvoor moest veel onderzoek gedaan worden en feedback gevraagd worden.

Aan de hand van hiervoor verzamelde informatie is stukje voor stukje mijn adviesrapport tot stand gekomen. Ik had een doel voor ogen, maar had nog niet goed nagedacht wat ik nu precies ging beschrijven per onderdeel. In het vervolg zou ik dit anders doen door eerst voor mijzelf duidelijk te onderzoeken wat ik wil beschrijven. Tijdens het tot stand komen heb ik namelijk soms een onderdeel geschreven die uiteindelijk geen plaats heeft gekregen binnen het adviesrapport.

Het adviesrapport bevat de elementen die de opdrachtgever wenste. Het document geeft naar mijn mening goede handvaten om een project op te starten. Er is nagedacht over hoe het op de beste manier geïmplementeerd kan worden, hoe het ingericht kan worden en hoe het uitgerold en beheerd zal kunnen gaan worden. Deze elementen maken het tot een praktisch rapport waarin ook gekeken is naar de theorie en praktijkervaringen van anderen.

5.1 Competentieverantwoording

Binnen deze fase heb ik aan vijf verschillende competenties gewerkt, ik zal hieronder uitleggen wat deze competenties inhouden en doormiddel van de STARR methode op welke manier ik de competenties tijdens mijn afstudeeropdracht behaald heb. Het gaat om de volgende competenties:

- **Bepalen ontwikkelstandaarden** (KISB-1)
- **Ontwerpen bedrijfsproces** (OBPP-7)
- **Samenstellen release** (OAP-3)
- **Bepalen invoeringsstrategie** (IAP-1/ IAP-2/ IAG-3)
- **Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces** (IBP-nw1)

Bepalen ontwikkelstandaarden - KISB-1

Deze competentie omhelst het kiezen van methoden, technieken en hulpmiddelen voor planning, ontwikkeling, invoering, onderhoud en beheer van informatiesystemen. Daarnaast speelt opstellen en documenteren van normen, richtlijnen en procedures voor genoemde activiteiten een rol. Beheren en

onderhouden van de standaarden maakt ook deel uit van de competentie samen met het toezien op het (juiste) gebruik van vastgestelde standaarden.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens het afstuderen heb ik veel geschreven over de implementatie van SharePoint. Een onderdeel hiervan was de planning, ook deze moest ik vaststellen.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Mijn taak was om een globale roadmap voor de implementatie van SharePoint te schrijven. Het werd niet van mij gevraagd, maar ik heb daar gekozen om gebruik te maken van een methode(RUP).

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben op zoek gegaan naar de beste methode die ook binnen de denkwijze van RDC zou passen. Vanuit school ben ik bekend geraakt met de methode RUP, ik heb gekozen voor deze methode. Omdat RUP een duidelijke methodiek met betrekking tot software implementatie is, het geeft handvatten aan het project die er anders niet zouden zijn(een bepaalde scheiding tussen verschillende werkzaamheden binnen een fase.)

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat was dat ik mijn planning had geschreven rekening houdend met onderdelen van RUP. Uiteindelijk hoop ik dat de medewerkers hierdoor SharePoint als DMS makkelijker en vlot kunnen implementeren

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik heb in dit geval een methodiek gebruikt bij het schrijven van de planning. In het vervolg zou ik dit meer gebruiken in mijn project, met behulp van beproefde methodieken advies schrijven.

Ontwerpen bedrijfsproces - OBPP-7

Het vaststellen op welke wijze bedrijfsprocessen moeten functioneren en moeten worden ingericht doormiddel van een procesbeschrijving. Formuleren van de eisen aan en criteria aan de resultaten van de bedrijfsprocessen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Ik heb ervoor gekozen om binnen dit rapport een stuk over het migratieproces van documenten uit de huidige situatie naar de gewenste situatie.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

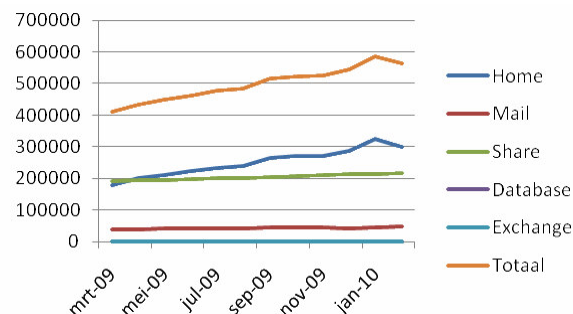
Mijn taak was om te onderzoek op welke manieren andere bedrijven dit hebben gedaan, en wat de beste oplossing zou zijn voor RDC. En hoe de migratie uitgevoerd zou moeten worden.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

In de huidige situatie heb ik onderzocht over hoeveel documenten RDC beschikt en in welke mate dit gestructureerd is, ik laat hieronder opnieuw de afbeelding zien waar de aantallen qua documenten in

staan. De structuur binnen de Shared omgeving, waar alle documenten staan, is er niet. Deze gegevens waren mijn uitgangspunten tijdens bedenken van migratie oplossingen.

Locatie	Gigabyte	#Bestanden	#Folders
Home	298 Gb	440000	118000
Shared	216 Gb	531000	57700
S:\Shares	121 Gb	407000	43000
E-mail	48 Gb		
Totaal:	683 Gb	1338000	218700



Figuur 10 - statistieken

Ik heb aan de hand van deze informatie op internet gezocht voor informatie over hoe andere bedrijven dit aan hebben gepakt, en of er best-practices over waren geschreven. De best-practices bestonden niet, wel vond ik veel white-papers geschreven door bedrijven die gespecialiseerd waren in documenten migratie(bijv. vamosa.com). Aan de hand van deze documenten, en de informatie die ik verkregen had van RDC heb ik 4 verschillende oplossingen tegenover elkaar gezet en daarvan de beste gekozen en uitgewerkt voor RDC.

Resultaat – Wat is het behaalde resultaat?

Het resultaat waren vier scenario's/oplossingsmogelijkheden waarvan ik er één gedetailleerder uitgewerkt heb.

Reflectie – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?

Ik vind dat ik goed gekeken heb naar de oplossingsmogelijkheden en het beste scenario heb uitgewerkt voor RDC. Een volgende keer zou ik het meer uitwerken zodat er ook duidelijk is voor RDC hoeveel tijd en kosten in dit aspect gaan zitten. Wanneer gebruikers geen zin hebben om hun documenten over te zetten faalt het project. Ik had meer moeten benadrukken hoe veel van de migratie afhangt.

Samenstellen release - OAP-3

Analyseren, beoordelen, plannen en combineren van voorstellen voor het realiseren van wijzigingen in componenten van informatiesystemen.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeerstage werd mij gevraagd om ook onderzoek te doen naar de relaties tussen bestaande software en SharePoint als DMS.

Taken – Wat was in deze situatie mijn taak?

Één van deze systemen was het slecht geïmplementeerde CRM. Zoals ik al zij, ik moest de relaties beschrijven, zo ook bij het CRM systeem. De bedoeling was dat ik keek naar het de relaties met documenten en SharePoint.

Actie – Welke acties heb ik ondernomen?

Ik ben begonnen met het inventariseren welke documenten momenteel binnen CRM worden opgeslagen en welke documenten logischerwijs opgeslagen zouden moeten worden binnen het CRM. Daarnaast heb ik onderzocht in welke mate CRM gekoppeld en toegankelijk is via SharePoint. Deze bleken goed met elkaar samen te kunnen werken. Dit alles heb ik teruggekoppeld met de hoofd afdeling Sales.

Het is zo dat ik(samen met anderen) vond dat het CRM opnieuw ingericht moet worden, en officieel ingeregeld moet worden binnen RDC. Nu is het nog een applicatie die gebruikt wordt door enkele medewerkers, de bedoeling is dat iedereen het gaat gebruiken. Ik heb het goed inrichten en koppelen met SharePoint meegenomen in mijn planning.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het behaalde resultaat is een hoofdstuk waarin ik beschreven heb hoe CRM een betere functie kan krijgen binnen RDC. En hoe dit geheel gekoppeld gaat worden met het DMS.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik denk dat ik goed gehandeld heb door even verder te kijken dan alleen mijn opdracht door ook te omschrijven wat er mis is met de huidige situatie van het CRM.

Bepalen invoeringsstrategie - IAP-1/ IAP-2/ IAG-3

Formuleren van uitgangspunten en criteria die voor de invoering van de nieuwe systeemcomponenten en werkwijzen. Opstellen van een plan om in stappen en met een gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Binnen mijn afstudeerproject heb ik veel moeten schrijven over invoerstrategieën binnen mijn adviesrapport, voor deze competentie wil ik vertellen over de technische implementatie van SharePoint.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd kan worden bij RDC. Ik moest dit onderzoeken en uiteindelijk dit te formuleren binnen het rapport.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik ben begonnen met het bekijken of SharePoint binnen de RDC omgeving kan draaien en wat voor hardware en software eisen SharePoint heeft. Dit heb ik gedaan door eerst op de website van microsoft de specificaties te onderzoeken. In overleg met Guido Asscher heb ik gekeken of het mogelijk was om SharePoint binnen de ASP omgeving en de bestaande hardware te draaien. Dit bleek mogelijk, bij de installatie van SharePoint is er ook de mogelijkheid om te kiezen om alles op één server te installeren of op meerdere servers, de keuze om het op meerdere servers te installeren was een eenvoudige keuze. In de toekomst wil RDC steeds meer gaan doen met SharePoint, dus heb ik gekozen voor schaalbaarheid.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Door al deze acties uit te voeren is het resultaat een document waarin beschreven staat hoe SharePoint technisch het beste geïmplementeerd moet worden binnen de bestaande ASP omgeving binnen RDC.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Alles is naar wens gegaan waarbij er een goed product is opgeleverd met de duidelijke technische eisen van SharePoint.

Opstellen invoeringsplan voor het (her)ontworpen bedrijfsproces - IBP-nw1

Formuleren van invoeringsstrategie rekening houdend met de veranderingsmogelijkheden van de organisatie. Opstellen van een plan om in stappen en met de gekozen strategie en aanpak te migreren van de bestaande naar de gewenste situatie

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstuderen, de 2^{de} fase was ik een adviesrapport aan het schrijven voor de implementatie van SharePoint als DMS. Mijn opdrachtgever verwachtte van mij dat ik ook een roadmap voor de implementatie zou schrijven.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak, als afstudeerder, was om deze roadmap te schrijven. Voor mijzelf wilde ik rekening houden met alle aspecten die hierbij zouden komen kijken. Ik wild het echter niet te gedetailleerd beschrijven.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb eerst een globaal gekeken wat voor fases ik kon onderscheiden, en in welke volgorde deze uitgevoerd moeten gaan worden. Daarna heb ik gekeken hoelang een fase in weken duurt. Aan de hand hiervan heb ik een planning opgesteld, deze planning heb ik laten zien aan Cees Horvers en met hem hierover gesproken. In de eerste instantie had ik er ook datums bijgezet (beginnend in juli), maar hij kon nog niet zeggen wanneer het project opgestart zou worden, daarom hebben we samen afgesproken om uit te gaan van weken zonder start en einddatum. Hij was het verder eens met de tijdspanne.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn opdracht, was een globale roadmap, per gepland. In deze roadmap heb ik beschreven welke zaken aan orde komen en welke werkzaamheden er per fase gedaan moeten worden. De roadmap is compleet en geeft een goed beeld van wat de organisatie te verwachten staat tijdens de implementatie.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik vind dat ik de juiste stappen heb ondernomen voor m.b.t. het tot stand komen van de planning. Het resultaat de planning, is bruikbaar, realistisch en volledig. Dit weet ik omdat ik het getoetst heb met collega's.

5.2 Evaluatie van het proces

Deze fasen, die ik samengevoegd heb in één fase, waar ik geen spijt van heb gekregen omdat het ook één fase was, heb ik binnen de tijd die ik hiervoor had gepland uitgevoerd. Tijdens het verloop ben ik verder geen rare dingen tegen gekomen. Heel het proces heb ik door het hoofdstuk heen beschreven.

6 *Fase 3: Uitvoering van de pilot*

Binnen dit hoofdstuk beschrijf ik mijn werkzaamheden over het verloop van de uitvoering van de Pilot. De pilot is mijn meest 'turbulente' fase, even kort door de bocht:

- De pilot was vertraagd.
- De pilot is niet zo uitgebreid uitgevoerd als dat eerst de bedoeling was.

In de beschrijving van deze fase leg ik uit hoe dit heeft kunnen gebeuren. Ik heb hiervoor twee deelhoofdstukken:

- De lange weg naar de pilot
- Het uitvoeren van de pilot

6.1 *De lange weg naar de pilot*

Deze 'weg' begon toen ik aan het voorbereiden was voor de pilot. Er waren diverse punten die behandeld moesten worden voordat ik kon beginnen met de pilot:

- SharePoint draaide nog niet binnen RDC, ik moest er dus voor zorgen dat dit zou gebeuren.
- Het was nog niet bekend op welke afdeling ik de pilot uit zou voeren.
- De globale inrichting had ik al gemaakt binnen het adviesrapport, voor de daadwerkelijke implementatie moest het echter gedetailleerder ingericht worden.

Het geïnstalleerd krijgen van SharePoint heeft mij de meeste tijd gekost, hierdoor ben ik achter gaan lopen op mijn planning. In de eerste instantie ben ik gaan overleggen met het technisch personeel van RDC om te achterhalen of RDC de kennis in huis had om SharePoint te kunnen installeren. Dit bleek niet het geval dus moest ik naar derden toe voor de installatie. Ik heb toen contact opgenomen met DBS, dit is een organisatie waar RDC vaker mee werkt, en waar ik van wist dat zij de benodigde kennis in huis hadden.

Via DBS kreeg ik contact met Roeland van der Berg, deze medewerker van hun was de accountmanager van RDC en met hem heb ik de mogelijkheden doorgesproken van het installeren van SharePoint. Op dit zelfde moment was RDC via DBS hun nieuwe EPM tool(gebaseerd op SharePoint) aan het implementeren. Roeland voorzag moeilijkheden omdat deze implementaties met elkaar zouden gaan botsen. Samen met hem en Cees Horvers hebben we toen een nieuwe afspraak gepland met meerdere collega's(Interne IT en Projectmanager verantwoordelijk voor implementatie EPM). Tussen deze gesprekken zat echter veel tijd, ongeveer 4 á 5 weken. In deze weken kon ik nog niets doen met mijn pilot, waardoor ik veel tijdsverlies heb gelopen op dit onderdeel.

In het gesprek dat hierop volgde had Roeland een collega(expert in SharePoint) meegenomen, deze collega heeft toen uitgelegd dat binnen de net geïmplementeerde tool ook een vorm van DMS opgezet kan worden. Al dan wel in afgeslankte vorm, de SharePoint DMS mogelijkheden waren namelijk veelal afgesloten(bijv. zoekfunctionaliteiten). Daarom moest ik dus mijn pilot in een zekere mate afslanken. Gelukkig was de EPM tool al wel geïmplementeerd waardoor ik direct aan de slag kon binnen EPM om daar de projectdocumenten in te richten zodat ik gauw met de pilot kon starten.

Ondertussen kwam ook de vraag op waar ik de pilot uit zou gaan voeren, samen met Richard Sniijders(opdrachtgever), Cees Horvers(hoofd projectmanagement) en Gerard Moone(hoofd techniek) ben ik het gesprek over dit punt aangegaan. Hierbij bespraken wij op welke afdeling de pilot uitgevoerd zou gaan worden. De twee hoofdopties waren de afdeling Creatie(*voorheen: Functioneel Beheer*) en de afdeling projectmanagement. De laatste is het geworden om de volgende doorslaggevende redenen:

- SharePoint zal straks projectmatig geïmplementeerd worden, het is een voordeel wanneer de projectmanagers alvast ervaringen hebben met de software, en dus weten wat ze gaan implementeren.
- De afdeling projectmanagement is in vergelijking tot de afdeling Creatie een kleine afdeling. Dit heeft als voordeel dat alle projectmanagers(5) mee kunnen doen aan de pilot.

Nu ik wist op welke afdeling ik mijn pilot uit zou voeren kon ik meer gedetailleerd alles in kon gaan richten. Op dit moment had ik echter een nadeel, ik heb nog nooit met SharePoint gewerkt. Dit werkte in mijn nadeel omdat ik niet precies wist wat ik ermee kon, op welke principes het gebaseerd was en hoe ik het in kon gaan richten. Toen ik hoorde dat ik binnen de EPM tool aan de slag kon, ben ik gelijk gaan kijken hoe dit in elkaar stak, en hoe DMS binnen deze omgeving een plek kon krijgen.

Met veel vertraging kan ik dus aan de slag met het inrichten van de EPM tool. Ik laat nu even wat screenshots zien van de implementatie. Elk project had al zijn eigen site waarin specifieke projectinformatie opgeslagen konden worden. Binnen SharePoint bestaat er de mogelijkheid om bibliotheken aan te maken, ik heb zoals in het volgende plaatje te zien is de volgende bibliotheken aangemaakt:

- *Projectdocumenten*: Alle specifieke documenten met betrekking tot dit project zoals een PID, Budgetaanvraag en andere documenten behoren binnen deze bibliotheek.
- *Overige documenten*: Alle overige documenten die niet binnen de andere bibliotheken thuishoren zoals notulen van vergaderingen of andere documenten kunnen toegevoegd worden aan deze bibliotheek.
- *Deliverables*: Elk product in de vorm van een document waar aan gewerkt, opgeleverd wordt binnen dit project, hoort in deze bibliotheek.



Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint

Binnen een bibliotheek kunnen documenten geplaatst worden, hieronder is een afbeelding te zien waarin een bibliotheek is geopend. De kolommen zijn de metadata die van toepassing zijn op de bibliotheek. Elke bibliotheek kan zijn eigen specifieke metaset ontvangen.



Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint

Na de inrichting van SharePoint en het schrijven van handleidingen en het maken van een presentatie kon ik door naar het uitvoeren van de pilot.

6.2 *Het uitvoeren van de pilot*

Tijdens één van de afdelingsvergaderingen van de afdeling projectmanagement kreeg ik de kans om uit te leggen hoe de inrichting van het DMS eruitzag(aan de hand van presentatie), ik heb daar verteld wat de mogelijkheden van SharePoint zijn, en wat de bedoeling is van de pilot. Ik heb ook de handleidingen uitgedeeld, in deze handleidingen stonden de basis gegevens, en hoe men om moest gaan met de documenten.

Het doel van de pilot was:

- De projectmanagers kennis laten maken met SharePoint.
- De projectmanagers laten spelen met de inrichting zodat zij hierover feedback konden geven.

Door de weken heen beantwoorde ik vragen, en liet ik ze persoonlijk zien hoe bepaalde zaken gaan in SharePoint. Daarna heb ik de pilot afgesloten door even bij ze te gaan zitten en een 'discussie' uit te lokken over wat zij vonden van SharePoint als DMS.

De meeste hadden niet veel tijd gehad om het uit te proberen tijdens hun dagelijkse bezigheden. Ze hadden het echter wel allen uitgeprobeerd met enkele van hun projectdocumenten. De algemene mening was dat het soms meer werk was, maar dat het uiteindelijk tijd bespaarde omdat documenten logisch geordend stonden, eenvoudig te vinden waren en dat bijvoorbeeld versiebeheer automatisch ging. Conclusie? Ze zagen het nut ervan in en wilden door de tijd heen overstappen van hun oude situatie naar de nieuwe situatie.

Daar was ik blij mee, omdat eruit bleek dat ze het echt wilden gebruiken en het beter vonden dan de oude situatie.

6.3 *Competentieverantwoording*

Maken acceptatietestplan - IA-5

Vaststellen van de uitgangspunten van de acceptatietesten, de testprocedures, de testgebieden, de testomgeving en de te gebruiken teststrategie, -methoden, -technieken en -hulpmiddelen. Specificeren van de testgegevens, de benodigde startsituatie en de uitvoerverwachtingen per testgebied. Beheren en onderhouden van het testplan.

Omdat het geen uitgebreide pilot is geweest heb ik ook geen acceptatietestplan geschreven, daarom laat ik deze competentie vallen.

Uitvoeren acceptatietest - IA-7

Toetsen van het functioneren van het informatiesysteem aan de specificaties en verwachtingen van de gebruikers, beheerders en exploitatiepersoneel.

Situatie – Hoe was de situatie?

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij heb ik gekeken of de inrichting en SharePoint geaccepteerd werd door de gebruikers.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Mijn taak was het uitvoeren van alle aspecten van de Pilot, ook de acceptatietests waar het bij deze competentie om gaat. Er werd van mij verwacht dat ik gebruikers zou helpen met vragen, en uiteindelijk zou kijken in hoeverre alles geaccepteerd werd door hen.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Om de acceptatie te meten ben ik bij de medewerkers gaan zitten, gekeken of zij nog problemen hadden en deze met hen besproken. Ik heb hun gevraagd hoe zij het systeem vonden werken, en wat zij van de inrichting vonden. Ik kreeg hier uitsluitend positieve reacties op.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat van mijn Pilot waren de gebruikers die het eenvoudig en snel vonden werken. En uiteindelijk hun mening hierover.

Reflectie – *Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Omdat het geen volledige Pilot was, heb ik ook geen echte acceptatietestplan geschreven om te kijken wat de gebruikers er van vonden. Het was een kleine groep gebruikers, daarom heb ik gekozen voor persoonlijk contact, een volgende keer zou ik dit combineren met een enquête, zodat ik ook duidelijk hun mening op papier heb staan.

Verzorgen van kennisoverdracht - IA-9

Geven van voorlichting, instructies, demonstraties, e.d. met het doel opgebouwde en beschikbare relevante kennis over te dragen aan anderen, met een vooraf gedefinieerd leerdoel.

Situatie – *Hoe was de situatie?*

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik een Pilot uitgevoerd, een Pilot op de afdeling Project Management. Hierbij moest ik medewerkers van de afdeling Project Management leren werken met de tool en inrichting van de projectdocumenten.

Taken – *Wat was in deze situatie mijn taak?*

Het was mijn taak om de gebruikers wegwijs te maken in SharePoint en hun ermee leren werken. Dit heb ik gedaan doormiddel van een presentatie en een door mij geschreven handleiding.

Actie – *Welke acties heb ik ondernomen?*

Ik heb een presentatie gegeven waarin ik de 7 medewerkers de theorie heb geleerd, en heb laten zien hoe ze moeten werken binnen SharePoint. Daarna heb ik ze aan de hand van de handleiding weer op hun werkplek laten oefenen over een langere tijdsperiode. Ik zat op dezelfde kamer dus konden ze eenvoudig mijn hulp invoeren. Op deze manier heb ik mijn kennis overgedragen op de projectmanagers die moesten leren werken met SharePoint als hun nieuwe document management tool.

Resultaat – *Wat is het behaalde resultaat?*

Het resultaat was dat alle medewerkers hebben geleerd hoe zij met de nieuwe tool om hebben leren gaan. En ik heb geleerd om collega's duidelijk te laten zien hoe zij het beste

***Reflectie** – Wat geeft dit aan over mijn vaardigheden en ontwikkelpunten? Wat zou ik de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?*

Ik moet zeggen dat ik het goed vond gaan, ik kon zaken duidelijk uitleggen omdat ik zelf ook veel geëxperimenteerd had met SharePoint en dus alle antwoorden wist. Ze waren enthousiast om de tool te gebruiken en zagen ook de voordelen die ik hun had voorgelegd.

6.4 Evaluatie van het proces

Door omstandigheden heb ik geen volledige pilot uit kunnen voeren, dit is wel jammer geweest. Het is echter wel de beste keuze gebleken. De EPM tool (op basis van SharePoint) bleek voldoende om de pilot in een iets geringere mate uit te voeren. Veel DMS functies die SharePoint wel ondersteund miste ik tijdens de pilot, dit is wel jammer gebleken, ik had graag de volle potentie van SharePoint willen laten zien aan de anderen. Maar aan de andere kant had dit ook voordelen omdat hierdoor de gebruiker aan minder dingen tegelijkertijd hoefde te wennen.

Naast het feit dat het geen volledige pilot is geworden, is de pilot ook veel later uitgevoerd dan gepland. Hier kon ik echter vrij weinig aan doen omdat dit vooral door externe factoren beïnvloed werd. De pilot zelf is goed verlopen, en het was leuk om te zien dat de medewerkers er zelf ook enthousiast over waren.

7 *Evaluatie*

Omdat ik in de vorige hoofdstukken al veel geëvalueerd heb, zal ik dit in dit hoofdstuk vooral overkoepelend evalueren.

7.1 *Afstudeerproject*

Zoals ik hiervoor geschreven heb een overkoepelende evaluatie van mijn proces, werkzaamheden, producten en competenties.

Mijn stage is prima via mijn planning verlopen(m.u.v. de Pilot). Een enorm nadeel waardoor ik minder goed gecoacht werd is de ziekte van mijn begeleider. Aan het begin denk je, hij komt toch weer terug, waardoor je geen vervangende begeleider aanvraagt bij RDC. Ik heb contact met hem opgezocht maar dat is mij ook niet gelukt. Ik denk dat dit mij wel soms geremd heeft. Aan de andere kant heeft het ook voordelen omdat je bij andere om hulp gaat vragen. Mijn project is dus niet vlekkeloos verlopen, maar het heeft mij wel geleerd om met risico's te werken, oplossingen te verzinnen en af te wijken van oorspronkelijke plannings.

Over mijn producten ben ik ook tevreden, ik heb ze tot tevredenheid van mijn opdrachtgever opgeleverd. De producten zijn een mix geworden tussen praktische en theoretische informatie. En zij hebben een goede basis gelegd om een project op te starten waarin SharePoint als DMS wordt geïmplementeerd. Soms was het moeilijk om de producten te schrijven omdat ik nog geen ervaring met SharePoint had. Aan het eind had ik hier echter wel ervaring mee en kon ik goed indenken hoe mijn ideeën zouden passen binnen SharePoint.

Al mijn competenties, op één na heb ik gehaald. De competenties die ik gekozen heb bij mijn opdracht pasten er goed mij. De reden dat ik één van mijn competenties niet kon behalen kwam doordat mijn pilot niet zo liep als dat het gepland was. Ik vond het prettig om met competenties te werken omdat je een goed beeld krijgt van wat er vanuit school van je verwacht word tijdens je afstudeeropdracht. Via de STARR methodiek heb ik de competenties verantwoord, dit is me goed bevallen omdat er op deze manier goede richtlijnen zijn voor verantwoording.

Mijn stage vond ik een leuke ervaring waarbij ik veel heb geleerd, ik vind zelf dat ik de afgelopen 4 jaar in mijn opleiding enorm gegroeid ben. Tijdens deze stage heb ik mijn opgedane kennis en talenten kunnen benutten.

7.2 *Evaluatie van begeleider*

Deze evaluatie is nog niet beschikbaar, deze zal ik volgende week(week 23) sturen naar mijn begeleiders.

Begrippenlijst

Document Management Systeem(DMS)

Een document management systeem(DMS) is een database waarin documenten worden opgeslagen en zoekbaar zijn aan de hand van metadata, voorbeelden hiervan zijn; auteur, documentendatum, categorie en status. Een DMS kan binnen RDC ingezet worden om de vindbaarheid van documenten te vergroten. Onderdelen van een DMS zijn bijvoorbeeld versie beheer en workflow's van documenten, vaak zijn documenten ook full-text te doorzoeken, en zijn beschikbaar via het internet.

Implementatie

Het installeren of instellen van een nieuw systeem of methode.

Metadata

Metadata zijn gegevens die de karakteristieken van bepaalde gegevens beschrijven. Het zijn dus eigenlijk data over data. De metadata bij een bepaald document (de gegevens) kunnen bijvoorbeeld zijn: de auteur, de datum van schrijven, het aantal pagina's en de taal waarin de gegevens zijn opgesteld.

PID

Dit staat voor Project Initiation Document en is bedoeld om alle nodige informatie voor een project te documenteren om hiermee te starten en nieuwe mensen te informeren over het project.

PRINCE2

Dit is een best-practice projectmanagement methodiek.

Rational Unified Process (RUP)

Rational Unified Process of RUP is een iteratief softwareontwikkelingsproces. Dit proces is een uitgebreide verfijning van het generieke Unified Process (UP) en is ontwikkeld door Rational Software Corporation die nu een divisie is van IBM.

SharePoint (SP)

Microsoft SharePoint, ook bekend als Microsoft SharePoint Products and Technologies, is een content management systeem met geïntegreerde zoekfunctionaliteit ontwikkeld door Microsoft waarmee gebruikers werken in een web-based collaboratieve omgeving. Microsoft biedt een aantal ingebouwde functies, en third-party ontwikkelaars kunnen ook op maat aanpassingen ontwikkelen om de functionaliteit uit te breiden.

Workflow

Workflow management is de beheersing van werkstromen, ofwel van de beweging van informatie, vaak met geautomatiseerde middelen. *Workflow management* zorgt ervoor dat de juiste informatie, volgens

de regels van het bedrijf, op inzichtelijke en efficiënte wijze van de ene afdeling naar de andere afdeling komt.

Workspace

Een Workspace is een site die gemaakt kan worden in SharePoint. Hierin kunnen documenten worden opgeslagen of op verschillende manieren samengewerkt worden.

Literatuur

Meer, K. v.d (2002). *Documentaire informatiesystemen* (4^e dr.) Den Haag: Biblion

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Documentmanagementsysteem>

technet.microsoft.com

Pascoe-Samson, E. (1999). *Organisatie, besturing en informatie*

Onna, M. v., Koning, A. (2004). *De kleine Prince2, Gids voor projectmanagement*

Figurenlijst

Figuur 1 - Organogram	9
Figuur 2 - Organogram	9
Figuur 3 - Organogram Programma management.....	10
Figuur 4 - Product Breakdown Structure	17
Figuur 5 - Statistieken Documenten	24
Figuur 6 - Mindmap functionele inrichting	37
Figuur 7 - technische inrichting.....	38
Figuur 8 - beheer sharepoint	39
Figuur 9 - gebruikersacceptatie	40
Figuur 10 - statistieken.....	43
Figuur 11 - voorbeeld inrichting sharepoint	49

Figuur 12 - voorbeeld inrichting sharepoint	49
---	----

Tabellijst

Tabel 1 - FasePlanning PID	1
Tabel 2 - BalkenPlanning PID	16
Tabel 3 - Risico's PID	19
Tabel 4 - Inhoud Adviesrapport	30
Tabel 5 - Migratietabel.....	35