

Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf (*structuur niet wijzigen*)

Afstudeerblok:	2010-1.2
Startdatum:	10-05-2010
Einddatum:	04-10-2010
Inleverdatum:	04-10-2010
Studentnummer:	07084390
Achternaam:	dhr. Suijkens
Voorletters:	K.F
Roepnaam:	Kevin
Adres:	Poortugaalstraat 131
Postcode:	2729HD
Woonplaats:	Zoetermeer
Telefoon	Mobiel: 06-46440786
Opleiding:	Bedrijfskundige Informatica
Locatie:	Den Haag
Variant:	Deeltijd
Naam studieloopbaanbegeleider:	Sjak Haan
Naam begeleider/examinator:	Klaas Groot
Naam expert/examinator:	Theo van Gerwen
Naam bedrijf:	Cendris
Afdeling bedrijf:	ICT
Bezoekadres bedrijf:	Tauber 52
Postcode bezoekadres:	2491 DA
Postbusnummer:	24024
Postcode postbusnummer:	2490AA
Plaats:	's-Gravenhage
Telefoon bedrijf:	+31 (0)70 334 43 33
Telefax bedrijf:	+31 (0)70 334 42 20
Internetsite bedrijf:	http://www.cendris.nl/
Achternaam opdrachtgever:	Nep
Voorletters opdrachtgever:	R.J.
Titulatuur opdrachtgever:	
Functie opdrachtgever:	Informatiemanager
nummer opdrachtgever:	070 3342136 / 0622528049
Email opdrachtgever:	roger.nep@cendris.com
Achternaam bedrijfsmentor:	Waleboer
Voorletters bedrijfsmentor:	P.
Titulatuur bedrijfsmentor:	Ing.
Functie bedrijfsmentor:	Teamleider Front Office
Doorkiesnummer bedrijfsmentor:	+31 6 23074583
Email bedrijfsmentor:	peter.waleboer@cendris.com
Doorkiesnummer afstudeerder:	n.v.t.
Bedrijfsemail afstudeerder:	Kevin.suijkens@cendris.com
Functie afstudeerder (deeltijd/duaal):	QA manager

Opdrachtsomschrijving

Titel afstudeeropdracht: Pakketselectie ITIL tooling Cendris.

1. Bedrijf

Cendris is een dochter onderneming van TNT post. Cendris biedt verschillende oplossingen op het gebied van communicatie met klanten, deze oplossingen zijn: data, document & dialoog.

Binnen de markt waarin Cendris zich beweegt, zijn de verschillende kanalen van communicatie erg veranderlijk en daarmee ook de manier waarop de directe Cendris klanten contact leggen met hun klanten. Cendris ondersteunt haar klanten bij het kiezen van de juiste kanalen hiervoor. De verschillende kanalen van communicatie die binnen Cendris gehanteerd worden zijn: Data, Document en Dialoog.

De verschillende afdelingen binnen Cendris die zich met de kanalen bezig houden noemen wij Business Lines. Hieronder staat de verschillende kanalen met de verschillende business Lines getoond:

- Data – Cendris Customer Information (CI), Online.
- Document – TNT Post BDS, Euromail.
- Dialoog – Cendris Customer Contact (CC)
- Overkoepelend - BD&C

Data

Cendris Customer Information

Dit onderdeel van Cendris houdt zich voornamelijk bezig met de verschillende vormen van data inhoudelijke dienstverlening binnen Cendris. Hierbij moet gedacht worden aan bijv. het aanvullen / schonen van een aangeleverd bestand met de adressen van de klant.

Online

Dit bedrijfsonderdeel is actief in de E-marketing markt door de combinatie van specialismen. In combinatie met Customer Information wordt zowel de doelgroep als de opmaak en het type marketing aangeboden in de markt.

Document

TNT Post BDS

TNT post BDS (Billing & Document Solutions), een onderdeel van TNT Post, zet zich in voor een efficiëntere verwerking van transactiepost, zoals facturen, afschriften of heffingen. Er worden oplossingen geboden voor de transactiepoststromen: inkomend, uitgaand, Business to Business en Business to Consumer.

EuroMail

EuroMail is een bedrijfsonderdeel dat inhoudelijk veel lijkt op TNT Post BDS. EuroMail beweegt zich in het MKB segment, waar een uitermate flexibel product- en dienstportfolio wordt aangeboden.

Dialoog

Cendris Customer Contact

Customer Contact is een van de grootste facilitaire dienstverleners op gebied van klantcontact. Of het hier nu gaat om klantenservice, een technische helpdesk, inbound responsopvang, leadmanagement B2B, of een outbound campagne.

Overkoepelend – BD&C (Business Development & Consultancy)

Business Development & Consultancy is een onderdeel van Cendris dat sterk is in het uitvoeren van campagnes voor klanten door het combineren van de producten van de Business Lines. Business Development & Consultancy helpt tijdens de campagne met het zo goed mogelijk benaderen van de klant. Specifieke informatie over de desbetreffende doelgroep in de campagne wordt door dit onderdeel verzameld.

De business lines onderkennen allemaal de ITIL processen, echter wordt hieraan een eigen invulling gegeven. Binnen Cendris zijn er ook faciliterende afdelingen die niet direct zijn te koppelen aan een Business Line, de verschillende afdelingen zijn hier o.a. Technische Applicatie Beheer, Functioneel Applicatie Beheer, Infrastructuur, Front Office, etc.

Binnen Cendris wordt er pragmatisch gewerkt conform ITIL.

2. Aanleiding

Bij Cendris onderkennen alle aanwezige Business Lines hun eigen ITIL processen, dit zowel naar de interne klanten als naar de externe klanten. Binnen de faciliterende afdelingen (waaronder de ICT afdeling) zijn de ITIL processen ingericht naar eigen inzicht. Aangezien de verschillende Business Lines hun eigen ITIL processen hebben ingericht is het niet altijd conform de wijze die de ICT afdeling hanteert. Cendris breed zijn er verschillende pakketten (tools) die gebruik worden om deze processen te ondersteunen. Binnen Cendris is er al eens gekeken naar een generieke oplossing, dit had als resultaat een longlist.

3. Probleemstelling

Binnen Cendris zijn feitelijk alle beheersprocessen in de basis gelijk, echter er is op dit moment een brede variatie aan pakketten (hulpmiddelen) in gebruik bij de verschillende Business Lines, om hun processen te ondersteunen. Hierdoor is het lastig om Cendris breed de juiste management gegevens / informatie beschikbaar te krijgen. Er is op dit moment een prijs/kwaliteit verhouding binnen de ICT die niet acceptabel is. Hiermee wordt bedoeld dat de huidige situatie niet werkbaar en niet acceptabel is. De grote hoeveelheid werk bij het correct invullen van de verschillende systemen is zeer tijdrovend.

4. Doelstelling van de afstudeeropdracht

De doelstelling is om een adviesrapport op te leveren aan de opdrachtgever. Binnen het rapport wordt een advies gegeven over een softwarepakket (hulpmiddel), dat op basis van het gestelde Pakket van eisen, de beste keuze is. Ook zal er een business case worden opgesteld voor de gemaakte keuze. Hiermee wordt bereikt dat de diversiteit aan oplossingen plaats maakt voor één centraal systeem. Hierdoor wordt het mogelijk om Cendris breed de managementinformatie te realiseren, en financieel verantwoord.

5. Resultaat

Het resultaat is, dat er een gedegen advies aangeboden zal worden aan de opdrachtgever. Het rapport zal een goed onderbouwt advies leveren over de voor- en nadelen per softwarepakket, ten opzichte van het programma van eisen (PvE) van de betrokken afdelingen. Het maken van een businesscase ter verantwoording van de nodige investeringen behoort tot de opdracht.

6. Uitgangssituatie aan de hand van:

- a. Beschikbare noodzakelijke software.
 - Operating system: MS Windows XP
 - MS Office pakket
 - Diverse ITIL ondersteunende pakketten.
- b. Beschikbare noodzakelijke hardware
 - Werkstation met minimaal Intel Pentium 4 (laptop beschikbaar)
- c. Reeds opgeleverde relevante documenten
 - Longlist pakketselectie (gemaakt door opdrachtgever in 2008/2009)
- d. Aanwezige ideeën
 - Centralisatie procesondersteunende applicaties, Cendris breed.
 - Verbeterde samenwerking tussen de betrokken afdelingen.

7. Werkzaamheden aan de hand van:

a. Te hanteren methodieken

- Pakketselectie methode - te bepalen in fase 2.
- Hannah Nathans 'Adviseren als tweede beroep'.
- Prince2 - Project management methode (Project Initiatie document)

b. Uit te voeren activiteiten

1. Opstellen van Project Initiatie Document (PID)

- Vaststellen scope
- Activiteiten planning
- Risico analyse
- Project organisatie

2. Analyse huidige situatie

- Huidige processen in kaart brengen
- Interviews met de verschillende personen.
- Vaststellen wensen en eisen in Programma van Eisen (PvE).

3. Pakketselectie

- Pakketselectie methode definiëren
- Pakketselectie – Longlist (*al aanwezig*)
- Pakketselectie - Shortlist
- Pakketselectie – Conclusie

4. Advisering

- Conclusie pakketselectie

5. Business Case

- Context
- Kosten/baten
- Oplevering
- Eventuele toezeggingen

c. Te gebruiken technieken

UML

Deze methode is eventueel te gebruiken tijdens fase 2.

Interviewen

D.m.v. interview technieken duidelijk naar voren brengen wat de eisen en wensen zijn.

Risico's en maatregelen

ID	Datum	Beschrijving	Maatregel
1.	03-03-10	Geen actuele cijfers / kosten openbaar	Er is besloten dat indien er bijv. geen cijfers openbaar gemaakt mogen worden, dit als fictieve bedragen wordt vermeld.
2.	02-04-10	Risico beperking tijdsbesteding afstudeerder (deeltijdstudie / full time baan)	Goede afspraken maken met mijn manager om te kijken wat de verschillende mogelijkheden zijn.
3.	02-04-10	Vakantieperiode beschikbaarheid mensen	De personen die benodigd zijn zo snel mogelijk aanspreken om een afspraak te maken.

9. Op te leveren (tussen)producten

In dit project worden de volgende (tussen) producten opgeleverd:

- **Project Initiatie Document (PID)**
Hierin worden de beoogde resultaten, planning, taken en verantwoordelijkheden vastgelegd.
- **Programma van eisen (PvE)**
In het Programma van Eisen staande verschillende specifieke wensen en eisen beschreven van de verschillende partijen. Hierbij moet gedacht worden aan: Functionele eisen, Technische Eisen.
- **Adviesrapport**
Dit document zal een duidelijk advies geven naar de opdrachtgever d.m.v. een management samenvatting. Ook worden in dit document de verschillende fases duidelijk die zijn doorlopen tijdens het traject, en zit er een assessment gedeelte in om de verschillende competenties aan te tonen.
- **Business case**
Een business case dient om een investeringsbeslissing te onderbouwen hierbij hoort ook een kosten- en batenanalyse.

Benodigde competenties

- Probleemoriëntatie informatievoorziening & onderzoeken organisatorische aspecten.
- Probleemoriëntatie informatievoorziening.
- Bepalen investeringen en kosten.
- Selecteren applicatiepakket.
- Formuleren eisen aan applicatiepakket.

Te demonstreren competenties en wijze waarop

Probleemoriëntatie informatievoorziening & onderzoeken organisatorische aspecten

Door het afnemen van interviews, het observeren van de werkzaamheden op de verschillende afdelingen heb ik op hoofdlijnen geprobeerd het probleem binnen de organisatie in kaart te brengen.

Probleemoriëntatie informatievoorziening.

Op hoofdlijnen analyseren en beschrijven van een vraagstuk of probleem in de informatievoorziening, al dan niet voortkomend uit een bedrijfskundig vraagstuk. Nader verkennen van het vraagstuk of probleem om vast te stellen of er een opdracht moet worden gegeven om het ondervonden probleem verder te analyseren en op te lossen.

Bepalen investeringen en kosten

Berekenen van de investeringen en kosten van bijvoorbeeld projecten, de aanschaf en afschrijving van software, of het bepalen van de kosten van het beheer van een component.

Selecteren applicatiepakket

Onderzoeken van de in de markt beschikbare (commercieel van leveranciers verkrijgbare) applicatiepakketten. Toetsen en zo nodig aanvullen van de eisen en wensen die worden gesteld aan de functionaliteit en de technische aspecten en eisen van betreffende pakketten. Kiezen van een applicatiepakket.

Formuleren eisen aan applicatiepakket

Analyseren van de eisen, randvoorwaarden, condities, e.d. waaronder een (interne of externe) leverancier haar diensten moet aanbieden.

Persoonlijke verantwoording

Ik heb gekozen voor een opdracht met als onderwerp een onderzoek naar de veranderingen binnen en buiten de ICT organisatie, omdat het mij heel erg interessant lijkt. Tijdens mijn BI opleiding heb ik vaak te maken gehad met het analyseren van wijzigingen binnen een organisatie. Het onderzoeken van mogelijkheden, de organisatorische aspecten die erbij betrokken zijn, optimaal gebruik maken van de service, de dienstverlening te verbeteren e.d. zijn allemaal onderdelen die aansluiten bij mijn opleiding, kennis en kunde.

Ik heb de bovengenoemde competenties uitgekozen, omdat deze bij mijn afstudeeropdracht passen. De competenties komen uit de verschillende blokken die ik heb gevolgd tijdens mijn BI opleiding.

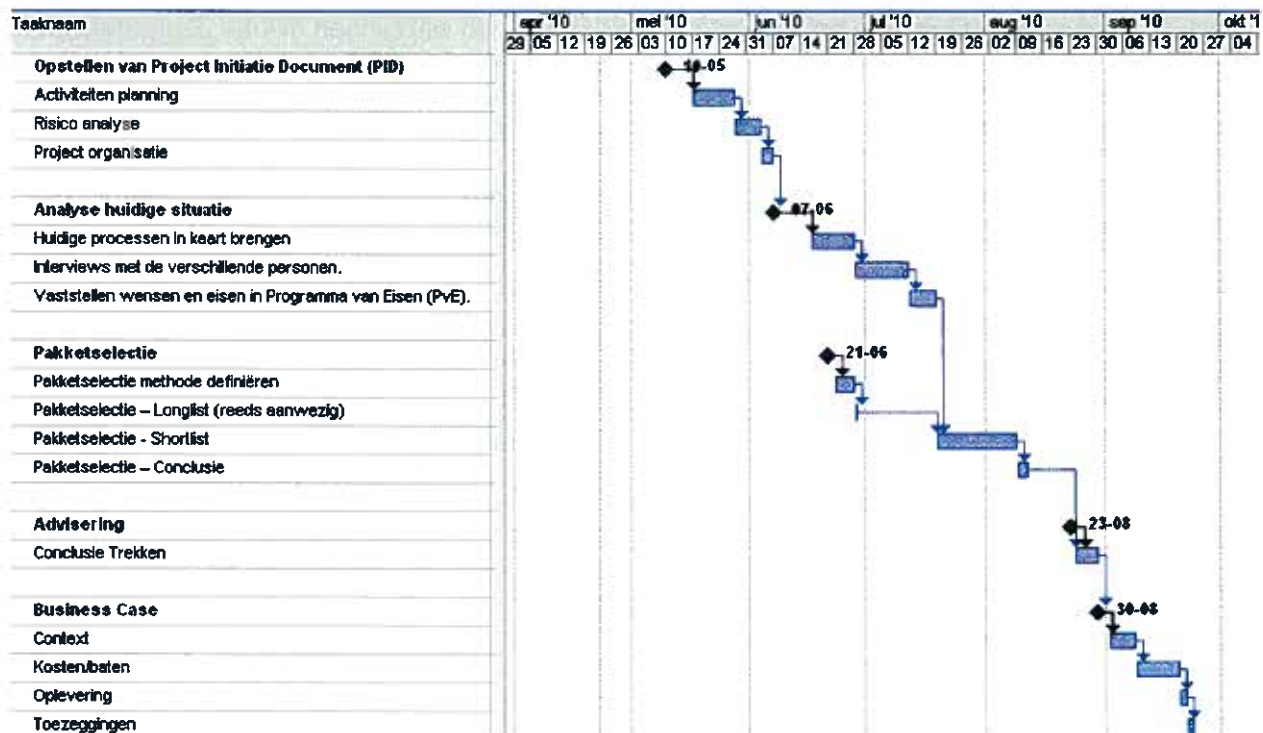
Nominale duur afstudeerperiode

Totaal: 17 weken (nominale periode)

- 15 weken – Analyse en selectie
- 2 weken - Advisering / Business Case

Activiteitenplanning

Hieronder staat de planning die gemaakt is in MS Project



Planning met Haagse Hogeschool

Onderdeel	Datum	Genodigde	Informatie
Bedrijfsbezoek	Wk 4	Klaas Groot Theo van Gerwen	Tijdens het bezoek van de genodigde zal er inzicht gegeven worden over het bedrijf. Tevens zal er dan een ontmoeting plaatsvinden tussen de opdrachtgever / mentor en de 2 genodigde.
Voortgangsverslag	Wk 9	Klaas Groot Theo van Gerwen	
Bespreken concept afstudeerdossier	02-07 (60%)	Klaas Groot Theo van Gerwen	
Tussentijds assessment	10-09 (80%)	Klaas Groot Theo van Gerwen	- Op basis van het beschikbare afstudeerdossier
Inleveren afstudeerdossier	04-10 (100%)		- 4 exemplaren inleveren - Neem eigen exemplaar mee op examenzitting - Bedrijfsmentoren ook voorzien van exemplaar - Geheimhoudingsverklaring

Akkoord

Naam opdrachtgever: R. Nep

Handtekening voor akkoord:

Datum:

21-4-2010



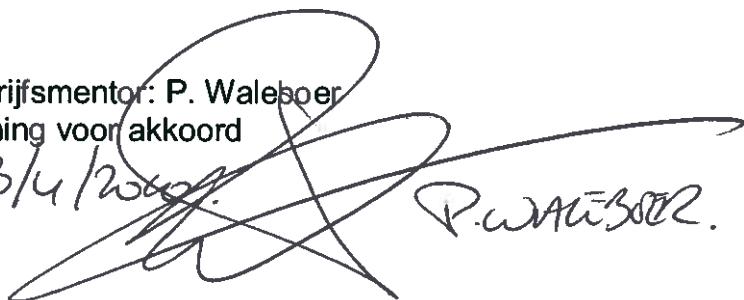
R. J. Nep

Naam bedrijfsmentor: P. Waleboer

Handtekening voor akkoord

Datum:

23/4/2010



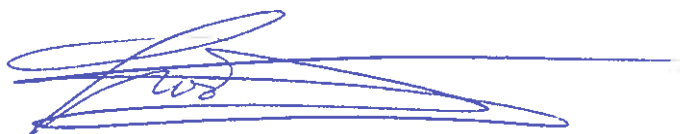
P. WALEBOER.

Naam begeleider/examinator: Klaas Groot

Handtekening voor akkoord:

Datum:

22-4-2010



Klaas Groot

Naam expert/examinator: Theo van Gerwen

Handtekening voor akkoord:

Datum: 22-04-2010



Theo van Gerwen

