

# PID

## Pakketselectie ITIL tooling Cendris.

Student:	Kevin Suijkens
Studentnummer:	07084390
Versie:	1.0
Opdrachtgever:	R.J. Nep
Begeleider:	Ing. P. Waleboer
Docenten:	Theo van Gerwen / Klaas Groot
Laatste wijzigingsdatum:	12-05-2010

# Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
1.1	VERSIEBEHEER .....	2
<b>2</b>	<b>BUSINESS CASE .....</b>	<b>3</b>
2.1	INLEIDING.....	3
2.2	DOELSTELLINGEN .....	3
2.3	KOSTEN EN BATEN ANALYSE.....	3
<b>3</b>	<b>PLAN VAN AANPAK.....</b>	<b>4</b>
3.1	HOOFDPUNTEN.....	4
3.2	SCOPE .....	5
3.3	ACTIVITEITEN .....	5
3.4	PLANNING .....	6
3.5	MILESTONES. ....	6
<b>4</b>	<b>RISICOANALYSE .....</b>	<b>7</b>
4.1	RISICOBEREKENING .....	7
4.2	RISICO-LOG.....	7
<b>5</b>	<b>PROJECTORGANISATIE .....</b>	<b>8</b>
5.1	ORGANISATIESTRUCTUUR .....	8
5.2	FUNCTIEBESCHRIJVINGEN PROJECT TEAM.....	8
5.3	ORGANOGRAM PROJECT TEAM .....	8
5.4	FUNCTIEBESCHRIJVINGEN PROJECT BOARD.....	8
<b>6</b>	<b>GOEDKEURINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 1 Inleiding

---

Met dit document verschaft de afstudeerder van de opleiding Bedrijfskundige Informatica in deeltijd inzicht in hoe de afstudeeropdracht bij Cendris gerealiseerd zal worden

In dit document wordt er inzicht gegeven over de opdracht en de verschillende op te leveren producten, ook word er getoond hoe de projectorganisatie eruit ziet en welke verantwoordelijkheden er zijn toegekend aan de projectleden

Na goedkeuring van dit document zal er met de vervolgfase begonnen worden.

## 1.1 Versiebeheer

Datum	Versienummer	Omschrijving
09-03-10	0.1	Initieel document opgesteld.
10-03-10	0.2	Wijzigingen gemaakt adv afstudeeropdracht.
05-05-10	0.3	Wijzigingen gemaakt adv review.
11-05-10	0.4	Wijzigingen gemaakt na review met P. Waleboer
11-05-10	1.0	Versie definitief gemaakt.

## 2 Business Case

---

### 2.1 Inleiding

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 bedrijfsbreed niet eenduidig. Cendris breed zijn er verschillende pakketten (tools) die gebruik worden om deze processen te ondersteunen.

### 2.2 Doelstellingen

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 te maken keuze. Hiermee wordt mogelijk bereikt dat de diversiteit aan oplossingen plaats maakt voor één centraal systeem. Hierdoor wordt het mogelijk om Cendris breed de managementinformatie te realiseren, wellicht meer financieel verantwoord.

### 2.3 Kosten en Baten Analyse

De kosten van dit advies zullen minimaal zijn, aangezien het onderzoek wordt uitgevoerd door een deeltijdstudent, die dit project doet in het kader van een afstudeeropdracht.

Hiervoor worden aan Cendris geen kosten doorberekend.

De enige investering die Cendris zal moeten doen, is het ter beschikking stellen van enkele medewerkers van de verschillende business Lines voor enkele interviews.

Kosten	Baten
- Tijd in de vorm van interviews met Medewerkers	- Analyse verschillende pakketten - Gratis verbeteradvies mbt inrichting incidentmanagement

De kosten die gemaakt zullen worden voor de uiteindelijke uitvoering van het advies, worden in dit projectplan niet meegenomen. Die kosten zullen worden gespecificeerd in het adviesrapport wat opgeleverd zal worden aan Cendris, waardoor Cendris een gefundeerde beslissing kan nemen.

## 3 Plan van Aanpak

---

In dit hoofdstuk vindt men verschillende onderdelen van het Plan van Aanpak, zoals de afstudeerder het zich voor ogen heeft. De verschillende hoofdlijnen en de activiteiten die benodigd zijn worden beschreven, wat leidt tot een detailplanning, die bij goedkeuring van de opdrachtgever, aan alle betrokken duidelijkheid verschaft.

### 3.1 Hoofdpunten

Tijdens dit project zal ik de volgende documenten en mijlpaalproducten opleveren. De producten zijn opgedeeld in 5 hoofdpunten van het project.

1. **Opstellen van Project Initiatie Document (PID)**
  - a. Vaststellen scope
  - b. Activiteiten planning
  - c. Risico analyse
  - d. Project organisatie
2. **Analyse huidige situatie**
  - a. Huidige processen in kaart brengen
  - b. Interviews met de verschillende personen.
  - c. 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

### Rapporteren & Presentatie

De bovenstaande punten zullen verwerkt worden in een rapportage voor de opdrachtgever en een presentatie aan de stakeholders.

### Go/No-go-beslissing.

Bij het afronden van elke fase wordt er door de opdrachtgever en de begeleider een go/no-go-beslissing gegeven op het opgeleverde werk. Als er door de opdrachtgever een No-go-beslissing wordt gegeven moet de afstudeerder het werk corrigeren totdat het voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.

### 3.2 Scope

In dit onderdeel wordt er duidelijk gemaakt welke onderdelen binnen scope van dit project vallen en welke er buiten scope zijn.

#### **Binnen scope**

- Analyse huidige situatie van de genoemde business Lines.
  - Verschillende Business Lines
    - Cendris Customer Information (CI)
    - Online
    - TNT Post BDS
    - Euromail.
    - Cendris Customer Contact (CC)
    - BD&C
    - ICT
- Shortlist.
- Longlist.
- Pakketselectie methoden
- Business Case

#### **Buiten scope**

- Implementatietraject van het geadviseerde pakket.

Mocht er tijdens het traject duidelijk worden dat het niet haalbaar is om alle business Lines mee te nemen in het traject kan er worden besloten om deze buiten scope te plaatsen. Dit geldt ook voor de Business Case, aangezien het veel tijd in beslag kan nemen voor de verschillende partijen om het hierover eens te worden.

### 3.3 Activiteiten

Hieronder worden de activiteiten getoond die in de verschillende fases worden uitgevoerd:

#### **Opstellen Project Initiatie document**

De uit te voeren activiteiten zijn als volgt:

1. Afspraken maken m.b.t. opleveringen en Milestones / weging maken tussen de verschillende producten .
2. Risico analyse opstellen voor tijdens het traject, deze wijzigt als er meer risico's worden gevonden tijdens het traject.
3. De projectorganisatie opstellen zodat er duidelijk welke verantwoordelijkheden er zijn.

#### **Analyse Huidige situatie**

De uit te voeren activiteiten zijn als volgt:

1. Uitdiepen van de organisatorische eenheden die ITIL activiteiten uitvoeren binnen de verschillende onderdelen van de organisatie.
2. De verschillende personen word geïnterviewd om zo een helder beeld te krijgen van de huidige situatie en de wensen en eisen.
3. Opstellen van de wensen en eisen die naar voren zijn gekomen adv. de verschillende interviews met de Business Lines.

#### **Pakketselectie.**

De uit te voeren activiteiten zijn als volgt:

1. De verschillende pakketselectie methoden bekijken en bepalen welke er het beste aansluit op dit traject.
2. De longlist die aanwezig is bekijken / bewerken zodat er een duidelijk beeld gevormd word van de verschillende opties die aanwezig zijn.
3. Een shortlist opstellen is een activiteit die voortvloeit uit de longlist, hier worden de geselecteerde opties (keuzes) van dichterbij bekeken.
4. Een conclusie maken adv de bevindingen uit de shortlist.

#### **Advisering**

De uit te voeren activiteiten zijn als volgt:

1. Het maken van een conclusie voor de opdrachtgever over de verschillende bevindingen en welke optie er volgens de afstudeerder het beste is.

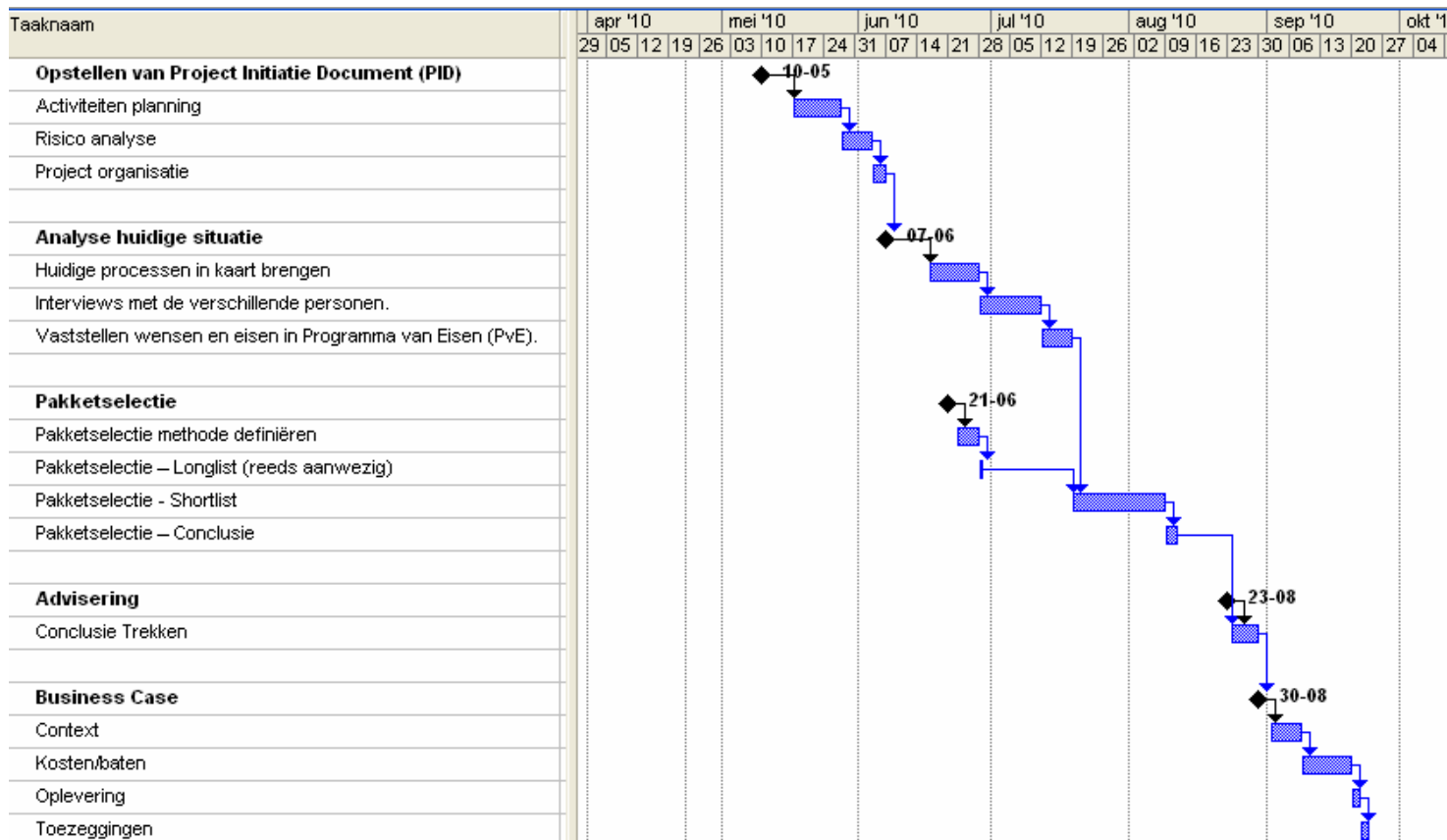
## Business Case

De uit te voeren activiteiten zijn als volgt:

1. De context invullen van waardoor deze case gerechtvaardigd word.
2. De kosten / baten opstellen van de huidige situatie en de toekomstige situatie (cashflow).
3. Over de verschillende opleveringen die door de leverancier gedaan worden.
4. Toezeggingen die gedaan worden m.b.t. de voordelen voor de business, etc.

## 3.4 Planning

Hieronder is de initiële planning te zien welke is opgezet aan het begin van het traject. De planning wordt bijgewerkt indien er een eerdere oplevering is zodat de planning actueel blijft.



## 3.5 Milestones.

Hier worden de verschillende milestones getoond die in de planning aanwezig zijn.

Fase	Initiële planning	
	Begin	Einde
Opstellen PID	10-mei	07-jun
Analyse Huidige situatie	09-jun	19-jul
Pakketselectie.	21-jun	23-aug
Advisering	23-aug	30-aug
Business Case	30-aug	20-sep

## 4 Risicoanalyse

Voor de risicoanalyse vindt men in dit hoofdstuk een risico-log en de daarbij behorende berekening van de risico's. Deze risico analyse worden tijdens het project bekeken en mochten er risico's bijkomen worden deze hieraan toegevoegd.

### 4.1 Risicoberekening

Om tot een juiste weergave te komen van de risico's die bij dit project horen, is een berekening gemaakt met de volgende formule:

Risico = Impact X Kans dat het beschreven risico voorkomt

### 4.2 Risico-log

ID	TYPE	Aanmelder	Beschrijving	Kans	Impact	Risico	Maatregel
1.	Project	K. Suijkens	Miscommunicatie met Opdrachtgever	4	8	32	Tijdens vergaderingen notulen opstellen met afspraken. Indien vragen altijd direct stellen
2.	Project	K. Suijkens	Project wordt gestopt door een beslissing van de OR	7	8	56	Geen actie op te ondernemen
3.	Project	K. Suijkens	Beschikbaarheid opdrachtgever	7	10	70	Meteen na de afwezigheid v.d. opdrachtgever, afspraak maken.
4.	Project	K. Suijkens	Vanuit de Haagse Hoge school wordt het project gestopt	7	10	70	Meteen bekijken welke opties er beschikbaar zijn om dit ongedaan te maken..
5.	Project	K. Suijkens	Geen actuele gegevens openbaar	5	7	35	Er is besloten dat indien er bijv. geen cijfer openbaar gemaakt mogen worden dit als fictieve bedragen worden vermeld.
6.	Project	K. Suijkens	Risico beperking tijdsbesteding afstudeerder (deeltijdstudie / full time baan)	7	10	70	Goede afspraken maken met mijn manager om te kijken wat de verschillende mogelijkheden zijn.
7.	Project	K. Suijkens	Vakantieperiode beschikbaarheid mensen	6	10	60	De personen die benodigd zijn zo snel mogelijk aanspreken om een afspraak te maken.

#### Kans:

De kans cijfers zijn gebaseerd op hoe groot de kans is dat het risico gebeurt, hierbij is er een schaal gebruikt van 1 t/m 10.

#### Impact

De impact cijfers zijn gebaseerd op hoeveel impact het risico heeft als dit gebeurt tijdens het project. Hierbij is er een schaal gebruikt van 1 t/m 10.



## 5 Projectorganisatie

Hieronder zal de projectgroep worden getoond met de bijbehorende functies, verantwoordelijkheden en eventuele nevfuncties die bekleed worden gedurende het gehele project.

### 5.1 Organisatiestructuur

- Kevin Suijkens (07084390)

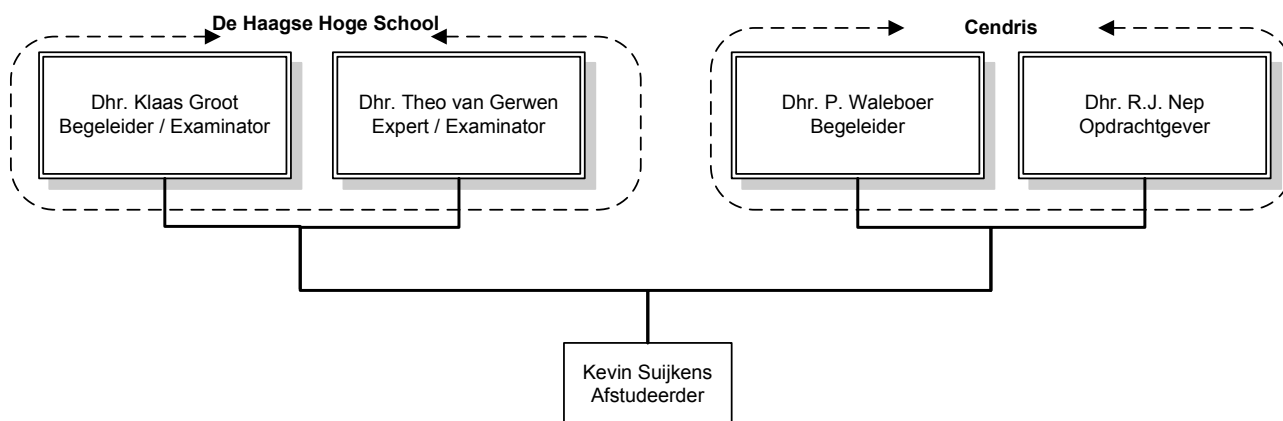
### 5.2 Functiebeschrijvingen Project Team

Hieronder worden de verschillende functies / nevfuncties van de afstudeerder getoond, de nevfuncties zijn de verschillende functies die de afstudeerder naast zijn eigen functie ook uitvoert.

Teamlid	Functie	Nevelfunctie (prince 2)	Verantwoordelijkheden
Kevin Suijkens	Project medewerker	Kwaliteitsbeheer Wijzigingsbeheer Notulist Risicobeheer	Mijlpalen behalen. Voortgang bewaren Doelstelling vaststellen. Bijdrage aan het project

### 5.3 Organogram Project Team

Hieronder staat het organogram van het projectteam en de verschillende partijen met daarbij de verschillende functies.



### 5.4 Functiebeschrijvingen Project Board

Naam	Functie	Verantwoordelijkheden	Organisatie
R.J. Nep	Opdrachtgever	De opdrachtgever zal een duidelijke opdracht geven en waar mogelijk voorzien van beschikbare informatie. Go / No-go-beslissing per fase / product afgeven.	Cendris
P. Waleboer	Begeleider	De begeleider zal ondersteuning bieden in de verschillende vraagstukken van de student en zal meedenken over mogelijke oplossingen..	Cendris
Klaas Groot	Begeleider/ Examinator	Deze zal de afstudeeropdracht beoordelen en daar waar nodig is helpen om tot een verbeterd resultaat te komen.	Haagse Hoge School
Theo van Gerwen	Expert/ Examinator	Deze zal de afstudeeropdracht beoordelen en daar waar nodig is helpen om tot een verbeterd resultaat te komen.	Haagse Hoge School

## 6 Goedkeuringen

---

Voor dit document zijn de volgende goedkeuringen nodig.

In het Managementdeel van het projectbestand worden ondertekende goedkeuringsformulieren opgenomen.

### **Haagse hoge school**

<b>Naam</b>	<b>Handtekening</b>	<b>Functie</b>
Klaas Groot		Docent / examiner

<b>Naam</b>	<b>Handtekening</b>	<b>Functie</b>
Theo van Gerwen		Docent / examiner

### **TNT Data & Document Management B.V. (Officiële titel Cendris).**

<b>Naam</b>	<b>Handtekening</b>	<b>Functie</b>
R.J. Nep		Klant

<b>Naam</b>	<b>Handtekening</b>	<b>Functie</b>
Ing. P. Waleboer		Begeleider