



Thematisch artikel

*De implementatiepraktijk vanuit een historisch perspectief*

# Van chaos naar structuur!

## Het structureren van implementatieprocessen

Iedereen krijgt er op zijn tijd mee te maken; met gecompliceerde processen die veel tijd kosten en omvangrijk en gecompliceerd zijn omdat er veel aspecten en betrokkenen een rol in spelen. Of het nu gaat om de verbouwing van een woning of, meer zakelijker gezien, het implementeren van een nieuw softwaresysteem. Plannen en organiseren gaat vaak op 'gevoel', er gaat gegarandeerd (veel) mis en het afbreukrisico is groot. De tijd heeft ons veel geleerd. Lees hier een historische beschrijving van de ontwikkeling van een softwarepakket dat ervoor zorgt dat u 'in controle' kunt blijven en de situatie, hoe complex ook, volledig in de hand kunt houden.

### Valkuilen

Of het nu gaat om het upgraden van programmatuur, de migratie van data of het installeren van technische componenten, het zijn tijdrovende processen waarbij u regelmatig wordt geconfronteerd met onverwachte onaangename verrassingen. Liever zou u 'in controle blijven' en de situatie volledig in de hand hebben ....

Als implementatiecoördinator van grote complexe trajecten heb ik door de jaren heen ontdekt dat iedereen tegen dezelfde problemen aanloopt. We krijgen te maken met valkuilen die hun grondslag vinden in structuur, overzichtelijkheid en consistentie. Wat kunnen die valkuilen zijn?

- Onoverzichtelijk implementatieplan, draaiboek of stappenplan
- Geen duidelijke taakomschrijving (wie doet wat en wanneer)
- Geen duidelijk overzicht/inzicht ten aanzien van de voortgang
- Geen inzicht in de consequenties van mogelijke uitloop
- Opereren op basis van gevoel en intuïtie, niet op basis van feiten
- Go/no go momenten zijn niet helder geformuleerd, wat pas blijkt als het fout gaat

- Verantwoordelijkheid voor consequenties van mogelijke uitloop zijn niet geformuleerd
- Bij uitloop blijken verwachte resources niet beschikbaar te zijn
- Geen of gebrekkige communicatie

## **Eerst**

### **MS-Word en MS-Excel**

Veel organisaties kozen er in eerste instantie voor om data vast te leggen in MS-Word of MS-Excel. In MS-Word zag je vaak een geheel van verschillende hoofdstukken. In het ene hoofdstuk stonden de activiteiten omschreven, in het andere hoofdstuk alle betrokkenen, in weer een ander het communicatieprotocol, enzovoorts. Dit bleek niet werkbaar omdat het primaire overzicht ontbreekt en sturing dan ook niet mogelijk is. Ook in MS-Excel liep men tegen de grenzen van het pakket aan omdat de hoeveelheid taken, afhankelijkheden en betrokkenen al snel te groot werd. Inzicht en overzicht ontbraken. Niet verwonderlijk, want deze programma's zijn perfect als tekstverwerker en spreadsheet, maar zijn geen implementatiesoftware.

## **Daarna**

### **MS-Excel uitbreiden met template**

De problemen die rezen probeerden wij op te lossen door MS-Excel te voorzien van een template, wat wil zeggen dat er duidelijke richtlijnen werden geformuleerd over hoe zaken ingevuld moesten worden zoals het kleurgebruik, etc. Ook werd er een communicatieprotocol opgesteld, waarin duidelijk werd omschreven hoe men tijdens de implementatie met elkaar omging. Door hier een strakke hand in te houden werd het beter werkbaar. De praktijk van een aantal grote, zware, complexe implementaties voegden aan deze werkwijze enkele nieuwe ideeën toe.

## **Vervolgens**

### **Macro's en koppeling met Outlook**

Er werden macro's toegevoegd om de nummering uit te laten voeren, om te controleren of alle data op de juiste plek stonden en of de juiste kleuren waren gebruikt. Een andere optie was de integratie met MS-Outlook. Dit gaf de coördinator de mogelijkheid om, na synchronisatie met MS-Outlook, via zijn telefoon geïnformeerd te worden, onafhankelijk van het draaiboek. Dit alles natuurlijk mits alles conform schema bleef lopen, want we waren nog niet uitgeleerd....

## **Toen**

### **Probleemsignalering ontbreekt**

Ook dit bleek niet werkbaar omdat probleemsignalering ontbrak. Het proces blijft immers mensenwerk, sterker nog: handwerk. MS-Excel is niet ingericht op het geven van een melding als er iets fout is. Toen zijn we verder gaan zoeken naar een programma dat ervoor zorgt dat een stappenplan altijd overzichtelijk en consistent is. Een programma dat organisaties helpt om efficiënt en effectief een proces te kunnen besturen. Tot voor kort was een dergelijk pakket er niet. Maar nu is er eindelijk Time IT.

## Uiteindelijk

### De oplossing

Time IT neemt je daadwerkelijk werk uit handen. Ja, het is nodig om alles in te voeren (kopiëren of importeren, zelfs vanuit MS-Excel), maar daarna is het stappenplan altijd consistent en overzichtelijk. Je ziet meteen wat de totale doorlooptijd is, want alles wordt automatisch doorgerekend. Time IT is een krachtig instrument waarmee u gecontroleerd en veilig alle processtappen van een implementatietraject kunt doorlopen. Het verschaft in- en overzicht in alle fasen van het project en brengt activiteiten, verantwoordelijkheden, afhankelijkheden, tijden, afdelingen en medewerkers helder in kaart. Hiermee wordt het proces gestroomlijnd, en bent u 'in controle'. U kunt zich bezighouden met uw core business en wordt niet langer opgehouden door implementatieproblematiek.

Peter van Deutekom  
Mirada BV



Meer informatie over Time IT vindt u op [www.time-it.org](http://www.time-it.org) of via [info@time-it.org](mailto:info@time-it.org)