

'Terug naar Groei'

- 'Opvolger Order Management Systeem'
- 'IT-rationalisatie'
- 'invoering maximum belbedrag'
- 'Interim Management'



Rechts
KPN Hoofdkantoor
Den Haag



Aanvang 2008 heeft KPN Newtel besloten
Om het Order Management Systeem
voor de 0800 0900 diensten te vervangen.

De uitrol van Siebel stond gepland voor 2012.
Ter overbrugging, als tijdelijke oplossing,
werd gekozen voor MS Dynamics AX.

Gebaseerd op een goed uitgevoerde Showcase
werd het duo Ilionx en Crimsonwing-Promentum
geselecteerd als implementatiepartner.

De algehele projectleiding werd uitgevoerd
door de manager van de afdeling
Functioneel Beheer van KPN Newtel.
Na een aantal maanden bleek,
dat de functie van het lijnmanagement
en de projectleiding niet was te combineren.
Dit was het moment waarop Axime
werd benaderd.

'<OOMS-project>'

Al snel na zijn start als projectleider voor het OOMS-project kreeg André van Hooidonk te horen, dat de manager van de afdeling Functioneel Beheer het bedrijf binnen 14 dagen zou verlaten. André werd gevraagd om als Interim Manager de afdeling te leiden, totdat een opvolger zou zijn gevonden en ingewerkt. Tevens was er nog een –klein– projectje dat zonder leiding kwam te zitten en ook dit kwam op André's naam te staan. Dit "Max-900 tarief"- project was opgelegd door de OPTA ter bescherming van de gebruikers van de 0900 diensten en behelsde de invoering van een maximum belbedrag per gesprek, ongeacht de kosten per belminuut en het starttarief.

Het Order Management Systeem (OMS) bleek één van de ca 35 applicaties te zijn ter ondersteuning van de administratie van de 0800 – 0900 diensten. Voor al deze applicaties gold dezelfde bewegreden om te worden vervangen: Verouderde hardware en software. In afwachting van de Siebel-implementatie was voor deze applicaties nog geen oplossing gevonden. In het laatste kwartaal van 2008 werd duidelijk, dat de groep "Newtel Essence" zou worden doorgeschoven naar KPN-dochter Getronics. Hiermee kwam de migratie naar Siebel op losse schroeven te staan. Na een eerste onderzoek kwam André tot de conclusie, dat vrijwel alle 35 applicaties naar MS Dynamics AX konden migreren. Dit was de start van het PAR-S project (Platform Acht-negenhonderd Rationalisatie Secundaire systemen).

Project OOMS

het OMS bleek onderdeel van een groep applicaties, die technisch werd onderhouden door verschillende leveranciers. Er waren talloze interfaces naar deze applicaties, die allemaal op een andere manier tot stand kwamen. Door elkaar heen werden XML, FTP en Tibco-adapters gebruikt. Bij de projectspecificaties was functionaliteit van de één naar de andere applicatie overgeheveld, waardoor een zeer complex project was ontstaan. Software aanpassingen waren nodig in verschillende applicaties, uit te voeren door verschillende leveranciers. Het testen zou niet beperkt kunnen blijven tot het testen van AX, maar door de gehele keten te testen.

Aanpak:

Middels twee Customer WalkThru's (CWT) overtuigde de leverancier KPN dat de verschillende orderprocessen door AX konden worden ondersteund. De bij aanvang van het project vastgestelde requirements bleken niet altijd "Smart" te zijn, waardoor de goodwill van de leverancier bepalend was voor oplevering van de juiste functionaliteit. Het project werd geplaagd door een relatief groot personeelsverloop, waardoor zowel aan de zijde van de diverse leveranciers, als bij KPN tijdverlies ontstond door het zoeken en inwerken van mensen. Door het verplaatsen van functionaliteit tussen applicaties, werd conversie van de gegevens tot een flinke uitdaging. André's rol was coördinerend, hierbij ondersteund door een implementatiemanager en een testmanager.

Realisatie Fase

Volgens de door de leverancier gemaakte planning zou het project in december 2008 klaar voor oplevering zijn. Er bleek echter geen planning te zijn voor de activiteiten aan KPN-zijde. Nadat André deze activiteiten in kaart had gebracht, bleek oplevering in 2008 niet mogelijk te zijn.

Door dit helder in kaart te brengen kon KPN akkoord gaan met de nieuwe opleverdata.

Voor alle te testen applicaties in het Ketentesten waren testomgevingen nodig, die niet altijd bestonden. André heeft geregeld, dat deze omgevingen er kwamen en beschikbaar waren in het rekencentrum van KPN.

Voor de gebruikersgroepen zijn verschillende trainingen georganiseerd. Trainingen met technische achtergrond voor de Functioneel Beheerders, trainingen met diepgang voor

de key-users, standaard trainingen voor de orderafdeling en DVD zelfcursussen voor de vele raadgevers in het land.

Project PAR-S:

De circa 35 applicaties van het platform vereisten relatief veel kennis van de functioneel beheerders. Vanwege het personeelsverloop werd het steeds lastiger om deze applicaties goed te ondersteunen. Andere bijkomende effecten waren het grote aantal interfaces tussen de applicaties en de noodzaak om gegevens 2 tot 3 keer vast te leggen, met uiteraard de bijbehorende foutkansen. Door migratie naar AX kan aan deze problemen direct een eind komen. Ook wordt het aantal leveranciers hierdoor verminderd.

Aanpak:

Het was belangrijk om te bepalen welke applicaties wel en welke niet geschikt waren voor migratie naar AX en hoeveel maatwerk dit uiteindelijk zou opleveren. Het was echter niet de bedoeling om de bestaande functionaliteit één op één te migreren naar AX, maar tevens om de eisen en wensen van Newtel te honoreren. Naast de Fit-Gap analyse is dan ook een Requirement analyse uitgevoerd. In diverse sessies met het management is bepaald hoe de dienstverlening er de komende jaren uit gaat zien.

Vergelijking van dubbel vastgelegde gegevens bracht veel verschillen aan het licht in zowel het klantenbestand als het productportfolio. Deze werden door de gebruikersafdelingen direct aangepakt. De Fit-Gap analyse zou worden afgesloten met een projectenkalender, gebaseerd op business cases en blueprints.

Interim Management:

André is circa 3 maanden verantwoordelijk geweest voor de afdeling Functioneel Beheer van Newtel. Het personeelsverloop was toen al ingetreden. André heeft maatregelen genomen om kennis te behouden en te verbreden. Tevens heeft hij het werken in teams geïntroduceerd, zodat er altijd aanspreekpunten zijn voor de gebruikers. Aangezien er dankzij het PAR-S project de mogelijkheid werd geboden voor procesverbetering, heeft André het management op het spoor gezet van Lean Six Sigma als proces optimalisatiemethodiek. Er was geen geïntegreerd beheer van de backup-restore procedures en de batches ten behoeve van de interfaces. André heeft dit opgezet en in beheer gegeven.

Max 0900 project:

André coördineerde de activiteiten die geheel binnen KPN werden afgehandeld. Op verzoek van de minister had de OPTA afgedwongen, dat er een maximum bedrag moest gelden voor de gesprekken op de 0900-nummers. De beller moest hiervan op de hoogte worden gesteld middels een geluidsbandje. Pal voor het bereiken van dit maximum moest een signaal aan de beller worden gegeven, zodat deze het gesprek kon afronden. Het project had een beperkte doorlooptijd van slechts 3 maanden, waarbinnen dit succesvol is afgerond. Er was dan ook volledige commitment van de betrokken afdelingen.

Getronics:

Deze dochter van KPN was in zwaar weer terechtgekomen en moest intern reorganiseren, waardoor ca 700 mensen hun baan verloren. Op de verschillende Newtel-projecten stroomden Getronics mensen binnen en deze werden ingezet op de plekken van externe consultants. Voor André betekende dit een voortijdig vertrek uit de verschillende projecten.



In het kort

Uitdagingen	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik MS Dynamics AX - beperkt aantal resources beschikbaar - complexiteit van de configuratie - complexiteit van de organisatie
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> - eenmalig vastleggen gegevens - kwaliteitsverbetering gegevens - versnelling processen - facturatie gedurende de maand - nieuwe hardware - reductie aantal leveranciers - reductie kosten technisch en functioneel Beheer - brede basis naar de toekomst - reductie FTE orderafhandeling
Axime	<ul style="list-style-type: none"> - Projectleiding - Interim Management - Fit-Gap analyse - Aansluiting business & IT
Oplossing	<ul style="list-style-type: none"> - MS Dynamics AX . AX Business Essentials . AX Advanced Management . Project & Service Management . Workflow Management . Webpace Collaboration . Marketing & Sales module
Duur	- 12 maanden

Geïnteresseerd geraakt in dit project?

Meer informatie gewenst?

Neem contact op met:

Hartog Krant, 06 – 2041 9192 of hkrant@axime.nl