



Een gids voor de optimale voorbereiding van je software-implementatie

# Software implementeren? 20(!) tips om rekening mee te houden

# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>pag.</b>
<b>Vergroot de kans op een succesvolle implementatie</b>	<b>3</b>
<b>4 aandachtsgebieden voor een succesvolle softwareverandering</b>	<b>4</b>
1 Processen ; Maak van je organisatie een geoliede machine	4
2 Data; Verzamel, verbeter en verrijk	5
3 Techniek; Een goede voorbereiding is het halve werk	6
4 Mensen; Angsten wegnemen en successen vieren	7
<b>Nu weet je wat je moet doen</b>	<b>9</b>



# Vergroot de kans op een **succesvolle** implementatie


**Jouw organisatie is van plan om met nieuwe software te gaan werken. Mooi zo! Het liefst wil je natuurlijk zo snel mogelijk beginnen. Maar wacht even: voordat je de stekker uit je huidige software trekt, is een pas op de plaats op zijn plek.**

Het is belangrijk om te beseffen dat iedere verandering impact heeft. Hoe klein of groot de verandering ook is. Denk bijvoorbeeld aan het verhuizen naar een nieuwe woning. Als je eenmaal je droomhuis hebt gevonden, ga je uitzoeken welke spullen je allemaal wil meenemen. En welke niet. Vervolgens moet je jouw spullen inpakken, vervoer regelen, alles naar je nieuwe plek sjouwen en je woning inrichten. Al dat werk is bovendien makkelijker wanneer iedereen met wie je verhuist er net zoveel zin in heeft als jij.

Een implementatie van nieuwe software heeft net zoveel impact op jouw organisatie als zo'n verhuizing. Het raakt alles wat je in huis hebt. Je processen, data, techniek én mensen. Zo'n verandering doe je daarom niet snel even tussendoor. Het vraagt om een gedegen voorbereiding en een planmatige uitvoering. Door van tevoren goed stil te staan bij wat je wil bereiken en wat je daarvoor moet doen, vergroot je de kans op een succesvolle implementatie.

Om je te helpen bij een optimale voorbereiding delen we in deze gids 20 belangrijke punten waar je goed over na moet denken voordat je een IT-systeem implementeert. Uiteraard doe je een implementatie samen met een implementatiepartner. Een deel van de punten zijn dan ook de verantwoordelijkheid van zo'n partner. Met de informatie uit deze gids weet je wat er op je afkomt, houd je jouw partner scherp en wordt de implementatie een succes!





# 4 aandachtsgebieden voor een succesvolle softwareverandering

Een softwareverandering brengt veel teweeg in je organisatie. We bespreken hier 20 tips – in willekeurige volgorde – voor een succesvolle softwareverandering. Voor de duidelijkheid hebben we ze onderverdeeld in vier aandachtsgebieden, namelijk processen, data, techniek en mensen.

## 1 Processen

### Maak van je organisatie een geoliede machine

Iedere organisatie werkt op een specifieke manier. Soms is er al goed nagedacht over de inrichting van processen. In andere gevallen wellicht wat minder en werken organisaties op een bepaalde manier omdat 'we dat al jaren zo doen'.

In de ideale situatie zorg je ervoor dat bedrijfsprocessen zo optimaal – en dus effectief – mogelijk verlopen. Een softwareverandering biedt de kans om je processen eens goed onder de loep te nemen, waar nodig aan te passen of zelfs compleet te vernieuwen.

- **Huidige processen analyseren**

Kijk kritisch naar de manier waarop je organisatie nu werkt. Hoe komen opdrachten binnen? Hoe verwerkt jouw organisatie die opdrachten vervolgens tot aan het versturen van de factuur? Volg het hele proces en breng het in kaart. Voor een

waarheidsgetrouw beeld is het belangrijk dat je de mensen die dagelijks werken in die processen betreft bij deze analyse. Vraag jezelf vervolgens af: is de huidige manier van werken in de toekomstige situatie nog wenselijk?

- **Bottlenecks en verbeterpunten constateren**

Als je weet hoe je processen nu verlopen, zie je gauw genoeg waar het efficiënter kan. Signaleer waar zaken vastlopen. Constater waar nog veel handmatig werk voorkomt en waar vaak fouten gebeuren. Als je daar een duidelijk beeld van hebt, weet je op welke plekken je processen slimmer kunt inrichten.

- **Nieuwe processen vastleggen**

Je hebt een beeld van hoe je nu werkt en je weet waar zaken misgaan. Een logische volgende stap is om te bepalen wat je anders gaat doen. Leg vast hoe nieuwe processen moeten verlopen. Op die manier krijgt iedereen inzicht in de nieuwe manier van werken.

- **IT-tools kiezen**

Je wil bedrijfsprocessen ondersteunen en eenvoudiger maken met behulp van de juiste software. Bepaal daarom goed welke IT-tools je daarvoor nodig hebt. Dankzij de analyse van je processen en je beeld van de ideale toekomstige situatie heb je een duidelijk zicht op welke processen je nog niet (goed genoeg) ondersteunt met IT-tools. Het is daarbij ook belangrijk dat je stilstaat bij de mogelijkheden van data-uitwisseling tussen je IT-systemen. Als de systemen

niet met elkaar kunnen communiceren, moet je alsnog veel data handmatig overzetten. Dat maakt je processen vanzelfsprekend langzamer en foutgevoeliger.

- **Rollen definiëren**

Als je een duidelijk beeld hebt van je processen, weet je ook beter wie wat moet doen binnen je organisatie. Op basis daarvan kun je de rollen bepalen die medewerkers moeten krijgen binnen je organisatie en binnen een nieuw IT-systeem. Kan iemand bijvoorbeeld bepaalde zaken alleen inzien of ook bewerken? Het toekennen van rollen kan betekenen dat sommige medewerkers andere taken krijgen.

- **Rechten vastleggen**

Bij iedere rol horen andere systeemrechten. In een rol met veel rechten kan een medewerker bijvoorbeeld zaken aanpassen en andere medewerkers toevoegen. En in een rol met weinig rechten kan een medewerker bijvoorbeeld alleen informatie bekijken. Door het toekennen van rechten voorkom je dat onbevoegden bij gevoelige gegevens kunnen komen. Ook zorg je ervoor dat niet iedereen informatie kan aanpassen, waarmee je foutgevoeligheid vermindert.

Een stelregel bij het toekennen van rechten is dat je nagaat welke informatie iemand nodig heeft om zijn of haar werk goed uit te kunnen voeren – en niet meer dan dat. Door dat vast te leggen, weet je precies wie waar wel of geen toegang toe moet krijgen.



## 2

## Data

### Verzamel, verbeter en verrijk

In alle jaren dat jouw organisatie actief is, heb je een enorme hoeveelheid data opgebouwd. Van contact met klanten en gedeclareerde onkosten tot aangevraagde vakantiedagen. En van Excel-sheets vol informatie tot misschien zelfs nog mappen vol gegevens in archiefkasten.

Al die data heeft waarde. Het is zonde om dat potentieel zomaar links te laten liggen. Daarom is een softwareverandering het uitgelezen moment om in die data te duiken en te beslissen wat je ermee gaat doen.

- **Datamigratieplan opstellen**

Maak een helder plan van wat je met al je data wil doen. Dat houdt in dat je al je data in kaart moet brengen. Vervolgens scheid je het kaf van het koren: wat wil je houden en wat heb je niet meer nodig? Bovendien bepaal je ook hoe je de data migreert naar de nieuwe software. Houd daarbij wederom rekening met hoe je ervoor zorgt dat je data kunt uitwisselen met andere softwarepakketten.

- **Data opschonen en verrijken**

Je moet blind kunnen vertrouwen op de data in je nieuwe systeem. Daarom is het van groot belang dat je zorgt dat alle data die je erin stopt actueel én 'schoon' is. De data moet kloppen, compleet zijn en bijvoorbeeld geen duplicaten bevatten. Stel dat de naam van een belangrijke klant op de ene plek staat aangeduid als 'Jorick' en op een andere plek als 'Yorick'. Dan is dit het moment om de juiste schrijfwijze vast te stellen. Daarnaast kun je nu je data verrijken door bijvoorbeeld alle vestigingsadressen of andere informatie van die belangrijke klant toe te voegen.

- **Datadefinities bepalen**

Om goed met je data te kunnen werken, moet je eenduidige definities van je data vaststellen en hanteren. Wat versta je onder bijvoorbeeld een order? En is dat hetzelfde als een

opdracht? Is duidelijk wat je verstaat onder dagomzet? Zorg ervoor dat je jouw huidige data daarop aanpast. Op die manier verhoog je de datakwaliteit en uiteindelijk het vertrouwen in je data als je er eenmaal mee gaat werken. Leg de datadefinities goed vast, zodat iedereen in de toekomst helder heeft wat specifieke data betekent – en zou moeten betekenen.

### • Back-up maken

Jouw data is van levensbelang voor je organisatie. Daarom is het cruciaal dat je er een back-up van maakt voordat je ermee aan de slag gaat. Zo voorkom je dat jouw data gevaar loopt als er iets misgaat tijdens de implementatie of update van je software.

### • Data overzetten

Het overzetten van je data naar nieuwe software is een secuur proces. Daar wil je de tijd voor nemen, het liefst zonder dat je organisatie er last van ondervindt. Bepaal daarom van tevoren een geschikt moment om al je data over te zetten. Denk bijvoorbeeld aan een dag waarop er weinig softwaregebruikers aan het werk zijn. Dat is handig, omdat er dan weinig mutaties in de data plaatsvinden. Een dag in het weekend zou ideaal zijn. Zorg er daarnaast voor dat iedereen in de organisatie op de hoogte is van wat er gaat gebeuren én dat iedereen op maandag gewoon weer aan de slag kan.

### • Een plan maken

De implementatie van nieuwe software is nooit het doel op zich. Jouw organisatie wil iets bereiken met die software. Dat kan van alles zijn: slimmer werken, efficiënter zijn of zelfs meer tevreden collega's. Geef woorden aan dat doel, zo helder en eenduidig mogelijk. En laat dat doel het uitgangspunt zijn voor een plan van aanpak.

#### Zo'n plan van aanpak moet in het kort het volgende bevatten:

- Breng in kaart hoe je huidige IT-landschap eruitziet
- Bepaal wat het gewenste IT-landschap moet zijn
- Stel vast welke systemen door de implementatie worden beïnvloed
- Constater welke processen én medewerkers door de implementatie worden beïnvloed
- Maak concreet hoe je die medewerkers meekrijgt in de verandering
- Kies de juiste software die bij de gewenste situatie past

### Nieuwe software en jouw andere IT-systemen

Nieuwe software implementeren heeft vrijwel altijd invloed op je andere IT-systemen. Daar moet je goed bij stilstaan, daarom krijgt dit punt wat extra aandacht. Breng in kaart welke systemen moeten communiceren met je nieuwe software én welke koppelingen of updates van koppelingen daarvoor nodig zijn. Zo voorkom je dat jouw overige IT-systemen opeens niet meer naar behoren werken als je aan de slag gaat met nieuwe software.



## 3 Techniek

### Een goede voorbereiding is het halve werk

Het daadwerkelijk implementeren van de nieuwe software is logischerwijs een cruciale stap. In de meest wenselijke situatie verloopt zo'n technische implementatie vlekkeloos. Vaak heb je namelijk te maken met bedrijfskritische processen. En je wil voorkomen dat je de dagelijkse operatie moet stilleggen, omdat de implementatie misging.

Een feilloze implementatie vraagt om voldoende technische kennis en een gedegen voorbereiding. Zo vergroot je de kans dat jouw organisatie meteen met de nieuwe software aan het werk kan én dat het stabiel en soepel functioneert.

Alles wat je hierboven hebt vastgesteld, vertaal je vervolgens naar een roadmap. Daarin koppel je de te nemen acties aan een tijdlijn. Op die manier weet je precies wanneer je wat moet doen en kun je verantwoordelijkheden en deadlines koppelen aan de acties.

- **De tijd nemen**

Er staat veel op het spel bij een technische implementatie. Onderschat het traject daarom niet. Het kost tijd, is vaak ingewikkeld en de belangen zijn groot. Neem er daarom voldoende tijd voor, zodat je je goed kunt voorbereiden en zoveel mogelijk obstakels kunt signaleren en vermijden.

- **Een test- en liveomgeving realiseren**

Een aparte testomgeving maakt je leven vele malen aangenamer. In de testomgeving laat je de software bouwen en testen. Werkt alles naar behoren? Dan zet je de verandering door naar de liveomgeving. Dat verkleint de kans op fouten en problemen in je dagelijkse operatie. Bovendien krijg je daardoor meer grip op de nieuwe situatie. Dat geeft jou en jouw medewerkers meer rust.

- **De juiste resources verzamelen**

Voor een technische implementatie zijn budget en mensen met expertise en kennis nodig. Zorg er dus voor dat je dat vrij kunt maken. Kies een geschikte implementatiepartner, betrek stakeholders van diverse afdelingen binnen je organisatie en stel de juiste projectmanager(s) aan.



nieuwe software. Ze worden dan opeens geconfronteerd met een nieuwe interface, een andere manier van werken en verwachtingen vanuit het management. Zo'n plotse verandering kan ervoor zorgen dat jouw mensen hun hakken in het zand zetten en de nieuwe software zien als een last in plaats van het hulpmiddel dat je voor ogen had.

Wees daarom open, communiceer helder en bouw aan vertrouwen onder je collega's, zodat de nieuwe software met open armen wordt ontvangen.

- **Medewerkers meenemen**

We kunnen het niet vaak genoeg benadrukken: een softwareverandering is nooit alleen een technische handeling. Het vraagt om doordacht verandermanagement richting jouw organisatie.

Betrek daarom stakeholders van verschillende afdelingen bij het implementatieproject. Mensen met kennis van de processen en de huidige systemen. Maak ze vanaf dag één onderdeel van het traject. Vraag hen om input, laat ze de processen van hun afdeling in kaart brengen en neem ze mee in jouw plannen. Zo maak je gebruik van hun kennis, krijgen ze het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt en versterk je de verbondenheid van medewerkers aan de verandering.

Communiceer bovendien duidelijk met gebruikers en stakeholders over de implementatie en de roadmap, zodat ze weten

## **4 Mensen**

### **Angsten wegnemen en successen vieren**

Als je iets gaat onthouden uit deze gids, laat het dit dan zijn: jouw mensen meenemen in het traject naar nieuwe software is het slimste wat je kunt doen. Sterker nog, het is onmisbaar. Want wie moeten straks met de nieuwe software aan de gang? Juist, jouw collega's. Nog te vaak krijgen medewerkers uit het niets te maken met

wat ze de komende tijd mogen en kunnen verwachten. Doe dat niet af met een e-mailtje, maar maak echt contact. Organiseer fysieke meetings en sta daarbij oprecht open voor suggesties en feedback.

- **Maak de 'waarom' inzichtelijk**

Over het algemeen zijn mensen niet zo happig op verandering. Veranderen kost namelijk energie. Ga maar bij jezelf na: na verloop van tijd raak je gewend aan de manier waarop zaken verlopen. Wil je dat veranderen, dan moet je jouw gedrag actief herschrijven. Dat betekent dat je bewust moet kiezen voor verandering. Dat lukt het beste wanneer je weet waarom een verandering noodzakelijk is en wat het resultaat ervan is, bijvoorbeeld makkelijker, sneller en slimmer werken.

Hoe bereik je dat bij je collega's? Maak continu duidelijk wat de stip op de horizon is; het doel waar je naartoe werkt met een softwareverandering. En laat bijvoorbeeld een soortgelijke organisatie vertellen hoe ze dankzij de software hun werk beter kunnen doen. Zo zorg je ervoor dat jouw mensen sneller inzien dat de nieuwe software de energie van het veranderen waard is.

- **Medewerkers geruistellen**

Sommige collega's kunnen nieuwe software als een bedreiging zien. Misschien zijn ze bang dat het hun werk overbodig maakt. Of ze maken zich zorgen dat ze niet met de nieuwe software overweg kunnen. Neem die angsten weg door duidelijk te com-

municeren over wat de verandering inhoudt, wat de stappen in de roadmap zijn en hoe je medewerkers gaat trainen in de nieuwe software. Geef ook aan in welke opzichten het werk van mensen gaat veranderen. En maak duidelijk dat de software medewerkers niet overbodig maakt, maar hen juist helpt. Zorg ook dat er voldoende mogelijkheden zijn voor medewerkers om vragen te stellen en angsten aan te kaarten.

- **Successen delen en vieren**

Deel tijdens en na de implementatie ieder succes dat zich voordoet. Zo lever je bewijs van het positieve effect van de verandering. Maak er een bijzonder moment van en vier het! Op die manier overtuig je zelfs de grootste tegenstanders van het nut van de verandering.

- **Op de werkvloer meekijken en waar nodig bijsturen**

Als de nieuwe software eenmaal in gebruik is, is het van belang om nog geruime tijd een vinger aan de pols te houden. Door bij collega's mee te kijken en na te vragen hoe ze de software gebruiken en ervaren, ontdek je waar nog knelpunten zitten. Met die informatie kun je de software beter afstemmen op je organisatie en processen waar nodig bijsturen. Zorg er ook voor dat jouw collega's voldoende training krijgen in het werken met de software. Daarmee vergroot je het vertrouwen en de kennis van je collega's.







## Nu weet je wat je **moet doen**

Iedere softwareverandering heeft impact. Op je processen, data, techniek en mensen. In deze gids heb je gelezen hoe je die impact zo behapbaar mogelijk maakt.

Je weet nu dat een software-implementatie geen kwestie is van snel even op een knop drukken. Het vraagt om een goede voorbereiding, betrokken verandermanagement voor je collega's en een doordachte strategie. Je moet er de tijd voor nemen, een degelijk plan van aanpak optuigen en de juiste mensen erbij betrekken. Je moet in kaart brengen welke andere softwaresystemen worden beïnvloed en een roadmap met haalbare acties opstellen.

Door de tips in deze gids in de praktijk te brengen, vergroot je de kans dat de nieuwe software jouw organisatie daadwerkelijk verder helpt. Wat je doel ook is.

Ondanks deze tips blijft een software-implementatie een uitdagende klus. Vooral als het de eerste keer is. Wij helpen je uiteraard graag om jouw doel te bereiken. Met behulp van best practices begeleiden we je soepel door de gehele implementatie, van begin tot eind. Zo gaan we samen op reis naar jouw stip op de horizon.

## Wat is Plan4Flex?

Plan4Flex is dé operationele software voor bedrijven die te maken hebben met ingewikkelde planningsvraagstukken of een sterk wisselende personeelsplanning. Werk, vervoer en huisvesting: met Plan4Flex heb je één operationeel systeem voor al je processen, van de inschrijving van een nieuwe medewerker tot het opstellen van zijn of haar loonstrook.

Samen met ontwikkelaars van onder andere verloningspakketten, recruitmentsoftware en gps-trackers helpen wij organisaties met het digitaliseren van hun proces. Implementaties en de onderlinge koppelingen tussen die systemen zijn daarbij belangrijke onderdelen. Samen komen we verder. Ben jij benieuwd hoe Plan4Flex jou vooruithelpt? We vertellen je er graag alles over. Neem contact op met Dréann van den Akker op [dreann@ewingsict.nl](mailto:dreann@ewingsict.nl) of bel 088-6906999.



Plan4Flex is een product van e-Wings ICT

### Contactinformatie

E-Wings ICT

De Bloemendaal 23

5221 EB, 's-Hertogenbosch

088-6906999

[www.plan4flex.nl](http://www.plan4flex.nl)

**Plan4Flex**

[www.plan4flex.nl](http://www.plan4flex.nl)