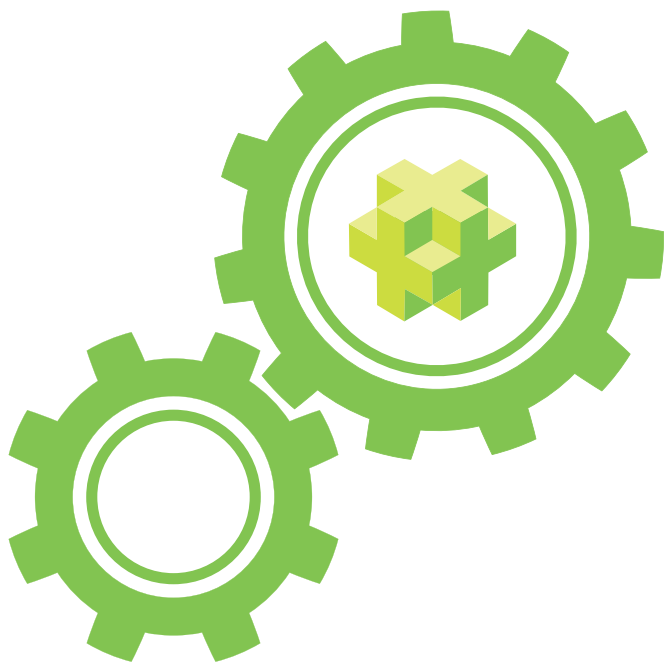




Urenregistratie implementatie
in 6 stappen



www.watch-projectbeheer.nl



Inhoudsopgave

Inleiding	3	Stap 3: Demonstratie - zien is geloven	12
Stap 1: Inventarisatie van eisen en wensen	4	Zelf proberen of leverancier laten presenteren?	12
Risico	4	Demo op afstand of demo bij u op locatie	12
Prioriteit	4	Standaarddemo versus maatwerkdemo	12
Wat kan er in een goed urenregistratiesysteem?	4	Stap 4: Testomgeving	13
Methodes om uren te registreren	4	Pilot	13
Rapportagemogelijkheden	5	Eigen data	13
Validatie	6	Realistische hoeveelheden gegevens	13
Autorisatie	6	Iedereen een blik erop laten werpen	13
Flexibiliteit	7	Stap 5: Live gaan	14
Wat gebeurt er voor en na de urenregistratie?	7	Instructie van gebruikers	14
Offertes maken	7	Handleiding	14
Planning	7	Schermafdrukken	14
Begroting versus planning versus realisatie	7	Eigen help	14
Kosten, omzet en resultaat	8	Spreekuur	14
Facturering	8	Intern aanspreekpunt	14
Boekhouding	8	Weerstand	14
Koppelingen en API's	8	Stap 6: Beheerfase	
Niet functionele eisen	8	Back-up	15
Maatwerk	8	Back-upregime	15
Veiligheid	8	Wat wordt er geback-upt?	15
Bereikbaarheid	8	Back-up testen	15
Continuïteit	8	Performance ontwikkeling	15
Implementatie en support	9	Nieuwe versies	15
Conversie	9	Testomgeving	16
Inrichting	9	Evaluatie	16
Training van gebruikers	9		
Support	9		
Nieuwe versies	9		
Tip: Denk vooruit	10		
Tip: Wensen/eisen die u niet hoeft te vragen	10		
Stap 2: Longlist en short list	10		
Zoeken	10		
10 must-haves	10		
Vergelijkingsites	11		
Request for Information	11		



Inleiding

U staat aan het begin van een keuzetraject voor een urenregistratiesysteem voor uw organisatie. Wat is er allemaal te koop? Wat zijn de wensen van de verschillende gebruikersgroepen binnen uw organisatie? Hoe zorgt u ervoor dat u het juiste systeem kiest en dat dit systeem ook zo voorspoedig mogelijk geïmplementeerd wordt?

Het aantal urenregistratiesystemen op de markt is erg groot, maar wat applicaties bieden aan functionaliteit verschilt nogal van systeem tot systeem. Het maken van de juiste keuze is daardoor een lastig proces. Dit document geeft u geen kant-en-klare rijtjes van applicaties en de functionaliteit die ze bieden, maar beschrijft stap voor stap hoe u op een gestructureerde wijze zelf uw keuze maakt uit het aanbod aan systemen. We beschrijven in dit document een zestal stappen die samen een weloverwogen keuzetraject vormen.



Stap 1: Inventarisatie van wensen

Wat zijn de behoeften van de toekomstige gebruikers van het systeem en wat is er eigenlijk allemaal te koop? Op basis van dit hoofdstuk stelt u zelf een lijst van eisen en wensen op.



Stap 2: Longlist en shortlist

Met de eisen- en wensenlijst uit de eerste stap in de hand maakt u uit het totale aanbod van urenregistratiesystemen een lijst met de applicaties die het best aan uw eisen voldoen.



Stap 3: Demonstratie

Nu u weloverwogen een shortlist met potentiële kandidaten heeft samengesteld is het tijd om te kijken of deze hun beloften ook echt waar kunnen maken middels een live demo.



Stap 4: Testomgeving

Nadat u heeft gekozen voor het systeem dat het best bij uw organisatie aansluit en dat in de demo ook een goede indruk heeft achtergelaten, is het verstandig om de verschillende gebruikersgroepen echt met het systeem te laten kennismaken.



Stap 5: Live gaan

Er is een weloverwogen keuze gemaakt en alle twijfels rond het gekozen systeem zijn weggenomen. Het is tijd om het systeem echt in productie te gaan nemen. Waar moet je op letten en wat kan je doen om deze live gang zo soepel mogelijk te laten verlopen?



Stap 6: Beheerfase

De applicatie wordt als het goed is nu volop gebruikt. De laatste plooiën zijn gladgestreken, maar het is nog geen tijd om achterover te leunen. Hoe zorgt u ervoor dat de applicatie vlekkeloos blijft functioneren?

Elke organisatie is uniek en de wensen die binnen een bepaalde organisatie leven kunnen erg verschillen van het wensenpakket van een ander. Maak bij het samenstellen van een eigen eisen- en wensenlijst een duidelijke keuze uit de functionaliteit die in stap 1 beschreven wordt. Zaken die leuk klinken maar in de praktijk niet gebruikt gaan worden, maken de applicatie wellicht nodeloos complex en traag. De aard van de organisatie bepaalt vaak ook hoe het implementatietraject zal worden ingericht. Bij het ene bedrijf is de implementatie een zorgvuldig uitgezet traject van maanden, bij een ander is het een snelle, intensieve actie van een paar dagen. Kortom, gebruik uit dit document wat handig is voor uw keuze en implementatietraject en negeer gerust stappen waarvan u zeker weet dat ze voor u niet van toepassing zijn.





Stap 1: Eisen en wensen

De eerste stap die u als organisatie moet zetten als u op zoek gaat naar een nieuw projectbeheer- of urenregistratiesysteem is de inventarisatie van de eisen en wensen die u aan het nieuwe systeem stelt.

Het opstellen van een wensenlijst dwingt u om van tevoren goed na te denken over wat de behoeften zijn van de verschillende gebruikersgroepen binnen uw organisatie. Door deze wensenlijst in goed overleg met deze toekomstige gebruikers op te stellen, zorgt u er tevens voor dat deze gebruikers zich vanaf de start betrokken voelen bij het keuzeproces en zich straks sneller zullen thuis voelen in het nieuwe systeem.

Risico

"If I asked people what they wanted, they would have said faster horses"

Henry Ford

Hoe voorkomt u dat een wensenlijst (of programma van eisen) niet meer wordt dan een beschrijving van wat de toekomstige gebruikers nu al tot hun beschikking hebben en graag willen behouden? Hoe zorgt u ervoor dat het nieuwe systeem het maximale rendement oplevert voor uw organisatie? Niet alleen voor de korte termijn maar ook in de toekomst.

Dit hoofdstuk helpt u bij het samenstellen van een eisen- en wensenlijst voor een urenregistratieapplicatie voor uw organisatie. We kijken in dit hoofdstuk ook of de zoekopdracht naar een nieuw urenregistratiesysteem wellicht uitgebreid moet worden naar een compleet projectbeheersysteem. Het uiteindelijke doel is dat de eisen- en wensenlijst waarmee u aan de slag gaat weerspiegelt wat het beste systeem is voor uw organisatie, nu en in komende jaren.

Prioriteit

Niet alle eisen en wensen die op de uiteindelijke lijst terechtkomen zullen even belangrijk zijn. Door middel van de MoSCoW-methode kunnen de eisen en wensen van een prioriteit worden voorzien.

Must-haves

Dit zijn eisen waaraan de applicatie zeker moet voldoen. Zonder deze functionaliteit is het systeem niet bruikbaar.

Should-haves

De eisen of wensen zijn zeer gewenst. De applicatie is echter wel te gebruiken zonder deze functionaliteit.

Could-haves

De functionaliteit zoals beschreven in deze wens is handig, maar als deze ontbreekt is het geen groot probleem.

Would-haves (of won't-haves)

Deze functionaliteit is op dit moment niet belangrijk maar zou in de toekomst interessant kunnen zijn.



Wat kan er in een goed urenregistratiesysteem?

In dit hoofdstuk geven we dus een overzicht van een groot aantal zaken die belangrijk is voor een succesvol gebruik van een urenregistratiesysteem in een organisatie. Een deel van de zaken die we hier behandelen wordt regelmatig over het hoofd gezien bij het maken van een programma van eisen. We beweren niet dat alle functionaliteit die hier beschreven wordt onveranderd in uw lijst met wensen en eisen moet worden opgenomen, maar door ze stuk voor stuk te overwegen weet u in ieder geval dat ze niet over het hoofd worden gezien.

Methodes om uren te registreren

De medewerkers in een organisatie moeten hun uren registreren, maar hoe gaat dat registreren nu precies in zijn werk?

Totaal aantal uren invoeren of begin- en eindtijd

Voldoet het om per project per activiteit per dag het totaal van de gewerkte uren te registreren? Of is het van belang om tevens de begin- en eindtijd van een activiteit te registreren? Als de begin- en eindtijd van de werkzaamheden verder niet gebruikt worden, is het een verspilling van tijd om deze gegevens wel vast te leggen.

Invoeren met een timer

Gaan uw medewerkers de gewerkte uren met de hand invoeren of is het door de aard van de werkzaamheden in uw organisatie handiger om een timer of stopwatch te gebruiken voor het registreren van de uren? Als medewerkers gedurende een dag aan veel verschillende projecten werken, of als ook kleine gewerkte tijdseenheden secuur geregistreerd moeten worden, kan urenregistratie middels het starten en stoppen van een timer een goede oplossing zijn.



Automatisch registreren

Het is zelfs mogelijk om tools te gebruiken die automatisch bijhouden aan welke documenten wordt gewerkt door een medewerker en op basis daarvan automatisch de gewerkte uren aan de juiste projecten te koppelen.

Ook zijn er apps beschikbaar voor een smartphone die op basis van de locatie waar de medewerker zich bevindt de urenregistratie automatisch invoert op de juiste projecten.

Selectie van projecten en projectonderdelen vooraf

Een ander belangrijke vraag is of een medewerker in het urenregistratiescherm zelf een keuze moet maken uit alle lopende projecten en activiteiten die binnen de organisatie lopen, of dat hij in zijn urenregistratiescherm alleen geconfronteerd wordt met de projecten en projectonderdelen waaraan hij is gekoppeld? Het beperken van de projecten en projectonderdelen vooraf betekent over het algemeen dat het registreren eenvoudiger is voor de eindgebruiker en dat er minder fouten worden gemaakt. Aan de beheerderskant betekent dit natuurlijk extra werk bij het invoeren van nieuwe projecten.

Urenregistratie wensen/eisen

- Invoeren van totaal aantal uren per projectonderdeel per dag
- Invoeren van gewerkte periodes met begin- en eindtijd
- Invoeren van gewerkte periodes meten met een timer/stopwatch
- Automatisch gewerkte tijd invoeren op basis van het werken aan documenten
- Automatisch gewerkte tijd invoeren op basis van de locatie van de medewerker
- Selectie van projecten en activiteiten vooraf of tijdens het registreren door de uenschrijver zelf

Urenregistratie is geen leuke klus. Het direct invoeren van het aantal gewerkte uren bij het juiste project is vele malen sneller dan het eerst kiezen van een klant, een project, een activiteit, een begindatum, een begintijd, een eindtijd en vervolgens een omschrijving. Hoe eenvoudiger het registreren van de uren is, hoe minder moeite het een medewerker kost om zijn uren op tijd en zonder fouten aan te leveren en dat komt de kwaliteit van de ingewonnen informatie ten goede!

Rapportagemogelijkheden

Het registreren van de gewerkte uren is natuurlijk geen doel op zich. Het is belangrijk dat de vastgelegde gegevens vervolgens op gestructureerde wijze weer gerapporteerd kunnen worden. De verschillende wijzen waarop de gegevens gegroepeerd, gesorteerd en gefilterd worden, maken van de verzamelde ruwe gegevens vervolgens gerichte bruikbare informatie.

Begrote uren versus geschreven uren

Door bij een project de begrote uren vast te leggen en door deze te vergelijken met de geschreven uren kunt u monitoren of het project volgens plan verloopt. U kunt begrote uren vastleggen op projectniveau, maar u kunt ook begrote uren vastleggen per projectonderdeel/taak en u kunt zelfs begroten hoeveel uren een individuele medewerker aan een bepaald projectonderdeel mag besteden.

Uren, omzet, kosten en resultaat

Door begrote uren en geregistreerde uren te vermenigvuldigen met de bijbehorende te factureren uurtarieven, wordt zichtbaar wat de begrote en werkelijke omzet is van een project. Door dezelfde uren te vermenigvuldigen met de uurkosten van de medewerker zien we wat de kosten zijn van deze uren. Door vervolgens de kosten van de omzet af te trekken krijgen we inzicht in het resultaat van het project.

Verschillende uurtarieven

De met de klant afgesproken uurtarieven kunnen per project verschillen. Ook binnen een project kunnen verschillende soorten uren tegen verschillende uurtarieven gefactureerd worden. Wellicht worden zelfs gelijksoortige werkzaamheden, afhankelijk van de medewerker die ze uitvoert, tegen verschillende uurtarieven geleverd.

Verschillende uurkosten

De uurkosten van een medewerker zijn de totale kosten van salaris, werkplek, auto, etc. gedeeld door het aantal uren dat de medewerker kan leveren. Deze uurkosten zullen dus per medewerker verschillend zijn.

Begrote uren, uurtarieven en uurkosten

- Registeren van begrote uren op projectniveau, projectonderdeel of per medewerker
- Vastleggen van uurtarieven op het projectniveau, projectonderdeel of per medewerker
- Vastleggen van de uurkosten per medewerker

Projectrapportages

Projectrapportages groeperen en presenteren de begrote en geregistreerde uren per project. Door te kijken naar het verschil tussen begrote en geschreven uren kan er inzicht verschaft worden in de voortgang van een project. Door tevens uurtarieven en uurkosten in te zetten kunnen de volgende projectrapportages gegenereerd worden:

- Begrote uren versus geschreven uren
- Begrote omzet versus werkelijke omzet
- Begrote kosten versus werkelijke kosten
- Begroot resultaat versus werkelijk resultaat

Bovenstaande gegevens zijn te presenteren als totalen per project, als totalen per projectonderdeel en als totaal per medewerker-/projectonderdeelcombinatie.

Medewerkerrapportages

Medewerkerrapportages groeperen begrote en geregistreerde uren per medewerker. Ook hier kunnen de begrote uren en de geregistreerde uren met elkaar worden vergeleken om inzicht te krijgen in de prestaties van de medewerkers. Ook bij medewerkerrapportages kunnen de uurtarieven en uurkosten gebruikt worden om rapportages te genereren.

- Begrote uren versus geschreven uren
- Begrote omzet versus werkelijke omzet
- Begrote kosten versus werkelijke kosten
- Begroot resultaat versus werkelijk resultaat



Bovenstaande gegevens zijn te presenteren als totalen per medewerker, als totalen per project voor de medewerker en als totaal per medewerker-/projectonderdeelcombinatie.

Declarabiliteit en productiviteit

Als niet alleen facturable projecturen worden geregistreerd, maar ook uren die niet gefactureerd kunnen worden, kunnen de geregistreerde uren ook gebruikt worden om productiviteit en declarabiliteit te berekenen. Het percentage declarabiliteit is eenvoudig te berekenen door te kijken naar de contracturen van de medewerker in vergelijking met de uren die geschreven zijn op projecten waarvoor een factuur gestuurd kan worden. In sommige organisaties worden bepaalde uren wel als productief gezien, maar worden deze uren niet gefactureerd aan de klant en is hiervoor dus waarschijnlijk geen uurtarief aanwezig. Het systeem moet dan onderscheid kunnen maken tussen niet-declabele uren die wel als productief moeten worden aangemerkt en niet-declabele uren die niet productief zijn.

Verzuimrapportage

Door middel van het vergelijken van de contracturen van een medewerker met de uren die geschreven zijn op ziekte of verzuim is het mogelijk om hier eenvoudig verzuimpercentages uit te berekenen.

Rapportages over beschikbaarheid, werkvoorraad of leegloop

Als bij projecten of projectonderdelen een start- en einddatum wordt vastgelegd, en u weet per medewerker ook het aantal begrote uren voor het project of projectonderdeel, dan is het mogelijk om deze gegevens te gebruiken om inzicht te geven in beschikbaarheid van medewerkers voor projecten in de toekomst. Op deze manier kan inzicht gegeven worden in beschikbaarheid of leegloop zonder dat er een detailplanning (welke medewerker werkt welke dag aan welk project) bijgehouden hoeft te worden.

Maatwerk, exporteren of rapportgenerator

In een goed urenregistratiesysteem zullen de standaard meegeleverde rapportages verreweg aan het grootste deel van de informatiebehoefte van een organisatie voldoen. Mochten er toch vragen ontstaan die niet door de standaardrapportages beantwoord worden dan bent u aangewezen op een aantal opties:

- Maatwerk-rapportage laten maken binnen de applicatie.
- Gegevens exporteren en zelf aan de slag met deze gegevens
- Zelf een nieuw rapport samenstellen binnen de applicatie

Rapportagemogelijkheden

- Projectrapportages op basis van begrote uren en geregistreerde uren
- Projectrapportages op basis van uren, kosten en omzet
- Projectrapportages op project-, projectonderdeel- en medewerkerniveau
- Medewerkerrapportages op basis van begrote uren en geregistreerde uren
- Medewerkerrapportages op basis van uren, kosten en omzet
- Medewerkerrapportages op medewerker-, project- en projectonderdeelniveau
- Declarabiliteit rapportage
- Productiviteitsrapportage
- Verzuimrapportage
- Beschikbaarheid of leeglooprapportage
- Wat zijn de mogelijkheden voor maatwerkrapportages?
- Wat zijn de export mogelijkheden van de gegevens?
- Kunnen er zelf rapportages worden gedefinieerd?

Validatie

Validatiestappen

Uren worden eerst geregistreerd en vervolgens ingeleverd door de medewerker, maar wat gebeurt er daarna? Wie controleert vervolgens de uren? De projectleider kan veelal het beste beoordelen of de uren die op zijn projecten zijn geschreven correct zijn. De chef of manager van de medewerker heeft op zijn beurt vaak het beste overzicht over het totaal van de geschreven uren in een week, inclusief verlof, ziekte, vakantie, etc.

Externe validatie

Een externe projectleider of opdrachtgever bij de klant moet wellicht de geschreven uren nog goedkeuren voordat deze gefactureerd kunnen worden. Dit laatste is met name bij uitzendwerk en detachering van belang.

Blokkeren van gegevens

En wellicht wil de financiële afdeling de mogelijkheid om geschreven en gevalideerde uren definitief te blokkeren, zodat niemand deze meer kan wijzigen nadat deze uren in de boekhouding verwerkt zijn.

Printen of exporteren van weekstaten

Een van de belangrijkste argumenten om een compleet urenregistratiesysteem in een organisatie te introduceren is om af te zijn van urenregistratie en validatie door middel van losse urenbriefjes of individuele spreadsheets. Toch is het soms nodig om losse weekstaten te kunnen e-mailen of zelfs te kunnen printen. In dat geval is het handig om weekstaten en de validatieoverzichten ook bijvoorbeeld als een pdf te kunnen genereren.

Validatie wensen/eisen

- Registreren en inleveren van uren door medewerker
- Validatie van de geschreven uren door de interne projectleider
- Valideren van de complete week door de manager van de medewerker
- Goedkeuren van uren door de externe projectleider/klant/opdrachtgever
- Blokkeren van de gegevens voor verwerking in boekhouding
- Weekstaten en validatieoverzichten alleen online of ook te exporteren naar pdf

Autorisatie

Funcctieautorisatie

Niet iedere gebruiker van een projectbeheersysteem heeft dezelfde functionaliteit nodig voor het uitvoeren van zijn of haar werkzaamheden, als een ander. Door middel van autorisatie kan ervoor gezorgd worden dat bepaalde groepen medewerkers meer of minder functionaliteit tot hun beschikking hebben dan andere groepen. Bij voorkeur beschikt een systeem over de mogelijkheid om zelf dergelijke gebruikersgroepen aan te maken en vervolgens per groep aan te geven welke functionaliteit de leden daarvan tot hun beschikking krijgen.

Gegevensautorisatie

Daarnaast is het vaak ook van belang om binnen bepaalde overzichten, rapporten en beheerschermen filters toe te passen op de gegevens die de ingelogde persoon te zien krijgt. Een projectlei-



der hoeft vaak alleen gegevens van zijn eigen projecten te kunnen inzien of beheren. Een manager wil wellicht alleen de gegevens van de medewerkers van zijn eigen afdeling kunnen inzien en beheren. Het management daarentegen heeft hoogstwaarschijnlijk behoefte aan inzicht in de gegevens van alle projecten en alle medewerkers. Een medewerker die alleen zijn gewerkte uren moet registreren hoeft in de applicatie ook vaak alleen maar zijn eigen gegevens in te zien.

Autorisatie wensen/eisen

- Zelf gebruikersgroepen kunnen definiëren in systeem
- Per gebruikersgroep aan kunnen geven welke functionaliteit de leden zien
- Projectleider-filter waarbij een projectleider alleen zijn eigen projecten ziet
- Manager-filter waarbij een manager alleen zijn eigen medewerkers ziet
- Management en beheerders moeten ongefilterd naar de data kunnen kijken
- Urenschrijvers mogen alleen hun eigen uren zien

Flexibiliteit

Elke organisatie is uniek. Hoe zorgt u ervoor dat een generieke applicatie toch naadloos aansluit op het unieke karakter van uw eigen organisatie? In hoeverre is een applicatie zodanig in te richten dat er ook ruimte is voor gegevens en structuren die specifiek voor uw organisatie van belang zijn?

Eigen velden definiëren

Kies bij voorkeur voor een systeem waar de belangrijkste zaken (klanten, projecten, medewerkers, etc.) uitgebreid kunnen worden met extra velden voor het invullen van voor u relevante informatie. In de ideale situatie kan voor dergelijke extra velden gekozen worden voor verschillende datatypen zodat de informatie eenvoudig ingevoerd kan worden en waardoor er ook gecontroleerd wordt of de ingevoerde gegevens inderdaad bijvoorbeeld een getal of een datum of een bedrag is. Als voor dergelijke eigen velden ook nog kan worden aangegeven of deze verplicht ingevuld moeten worden, biedt een dergelijk extra veld dezelfde mogelijkheden als een standaard veld in de applicatie.

Tonen eigen velden in rapportages

Met de mogelijkheid om eigen extra velden aan te maken, kan de applicatie beter geschikt worden gemaakt voor gebruik in uw eigen organisatie. De volgende stap is dan om deze eigen informatie ook te kunnen tonen in de rapportages die het systeem biedt.

Filteren op eigen velden

In sommige gevallen is het wenselijk om eigen velden te gebruiken om ook te kunnen filteren in rapportages en beheerschermen. Als bijvoorbeeld medewerkers door middel van een eigen veld zijn ingedeeld in verschillende vestigingsplaatsen, dan is het handig om hierop ook te kunnen filteren in rapportages.

Documenten koppelen

Bij projecten horen ook vaak documenten. Het is handig om dergelijke projectdocumenten te kunnen koppelen aan de in het systeem aanwezige klanten, projecten, medewerkers etc. Het zoeken naar project- of medewerkersbestanden op netwerkschijven is dan verleden tijd.

Flexibiliteit wensen/eisen

- Eigen velden kunnen gebruiken voor klanten, projecten, medewerkers, etc.
- Verschillende datatypes kunnen kiezen voor eigen velden (keuzelijsten, numerieke velden, hyperlinks, etc.)
- Eigen velden verplicht in laten vullen of niet
- Eigen velden ook kunnen tonen in rapportages
- Filteren op de eigen velden in rapportages en beheerschermen
- Documenten kunnen koppelen aan klanten, projecten, medewerkers, etc.



Wat gebeurt er voor en na de urenregistratie?

Urenregistratie is zelden een doel op zich. Urenregistratie is vaak een stap in een groter projectbeheertraject. Een goed projectbeheersysteem levert bijvoorbeeld de gegevens om een project te kunnen evalueren door de ingevoerde uren naast de offerte en de planning te leggen. Een compleet systeem levert ook informatie om projecten te factureren op basis van werkelijke uren of op basis van begrote uren.

Bij het samenstellen van de eisen- en wensenlijst is het daarom verstandig goed te kijken welke andere onderdelen van het projectbeheerproces, naast de urenregistratie, ook meegenomen kunnen worden in de keuzeproces van een projectbeheersysteem.

Offertes maken

Een projectbeheerproces zal veelal beginnen met het maken van een offerte om de opdracht voor het project binnen te halen. In de offertefase wordt er al gekeken naar de verschillende uit te voeren activiteiten, de daarvoor benodigde uren en de bijbehorende uurtarieven. U heeft de projectstructuur dus hier al grotendeels op vastgesteld als het goed is.

Planning

Als een dergelijke projectstructuur al in de offertefase in het systeem wordt opgenomen kan deze structuur daarna prima gebruikt worden voor het verdere projectbeheer. Als een offerte vervolgens een project wordt, volgt dikwijls het maken van de planning van het project. Welke medewerkers gaan op welke dagen/weken/maanden tijd besteden aan welke projectonderdelen? Hier kan dezelfde projectstructuur die in de offertefase is gedefinieerd, gebruikt worden voor de planning van het project.

Begroting versus planning versus realisatie

Na de planning worden door de medewerkers de daadwerkelijk gewerkte uren geregistreerd. Het projectbeheersysteem bevat





Niet functionele eisen

nu de begrote uren, de geplande uren en de werkelijk gewerkte uren. Dit zijn de ingrediënten die ingezet kunnen worden voor een gedegen evaluatie van de uitgevoerde projecten. Door deze uren met elkaar te vergelijken krijgt u goed inzicht in het verloop van het project. Worden de begrote uren niet te hoog of te laag ingeschat? Hoeveel uren moeten medewerkers ingepland worden om daadwerkelijk de begrote uren te kunnen leveren?

Kosten, omzet en resultaat

Als u de uren vermenigvuldigt met de uurkosten van de medewerkers, heeft u ook inzicht in de kosten van uw project. Als u de uren vermenigvuldigt met het tarief dat u aan de klant berekent, heeft u inzicht in de omzet van uw project. Als uren de belangrijkste component is van de projecten binnen uw organisatie kan het toevoegen van uurkosten en uurtarieven aan de urenregistratieapplicatie interessante financiële informatie opleveren.

Facturering

De begrote uren vermenigvuldigd met de uurtarieven voor een project vormen de basis voor het maken van fixed-pricefacturen. De geschreven uren keer de uurtarieven vormen de basis voor de facturatie van nacalculatie-projecten. Het omzetten van deze informatie in een factuur hoeft dan ook niet meer inspanning te kosten dan een druk op de knop.

Boekhouding

Als de facturen in het systeem zitten is de laatste stap om deze informatie ook in de boekhouding op te nemen. Een koppeling met veelgebruikte boekhoudpakketten zorgt ervoor dat de verkoopkant van de boekhouding automatisch in het projectbeheersysteem kan worden overgenomen. Als uw organisatie nog geen boekhoudpakket gebruikt is het wellicht een optie om te kijken naar een systeem met een eigen geïntegreerd boekhoudpakket.

Koppelingen en API's

Een projectbeheersysteem kan meer functionaliteit bevatten dan alleen urenregistratie, maar elk systeem heeft natuurlijk zijn beperkingen. Wellicht maakt u in uw organisatie al gebruik van systeempakketten voor bijvoorbeeld HRM, sales, boekhouding, planning en calculatie, die zo goed bevallen dat de oplossing die een geïntegreerd projectbeheerpakket biedt, geen redelijk alternatief vormt. Een koppeling van een bestaand systeem met het nieuw te implementeren projectbeheerpakket is dan een beter alternatief. Wellicht bevat het pakket dat u op het oog heeft al standaard koppelingen met diverse pakketten. Als dit niet het geval is kan een koppeling veelal betrekkelijk eenvoudig gelegd worden als beide systemen voorzien zijn van een API (Application Programming Interface).

Meer dan urenregistratie alleen

- Offertes maken voor een project
- Projectplanning maken van een project
- Evalueren van projecten (begroot versus gepland versus geschreven)
- Evalueren op basis van uren of ook op basis van kosten en omzet.
- Facturen maken (fixed price en nacalculatie)
- Koppeling met boekhoudpakket
- Bestaande koppeling met andere al gebruikte pakketten
- API om nieuwe koppelingen te leggen tussen bestaande pakketten en het nieuwe projectbeheersysteem

Bij het zoeken naar een nieuw urenregistratie- of projectbeheersysteem kijkt u uiteraard naar de functionaliteit die de applicatie biedt om het projectbeheer binnen uw organisatie te ondersteunen. Er zijn echter ook niet-functionele zaken van belang om het gebruik van een dergelijk systeem in uw organisatie tot een succes te maken.

Maatwerk

Ook als u een uitgebreid en flexibel systeem op het oog hebt kan het zijn dat u toch aanpassingen aan de applicatie wilt laten doen om de applicatie nog meer op de werkwijze van uw organisatie te laten aansluiten. Wat zijn dan de mogelijkheden tot het laten uitvoeren van maatwerk? Is het überhaupt mogelijk om maatwerk te laten doen? Wat zijn de kosten die daaraan verbonden zijn? Kan dergelijk maatwerk op korte termijn gerealiseerd worden? En hoe wordt er met dit maatwerk omgegaan bij het uitleveren van nieuwe versies van de applicatie?

Veiligheid

Hoe is de hosting van de applicatie geregeld? Gebeurt dit in Nederland of over de grens? En wordt het gehost door een Nederlands bedrijf waarmee de data en privacyregels beschermd worden door Nederlandse wetgeving? Hosting in Nederland door bijvoorbeeld een Amerikaans bedrijf of een dochteronderneming van een Amerikaans bedrijf houdt automatisch in dat de data valt onder Amerikaanse regels.

Wat is de gegarandeerde uptime van de applicatie?

Hoe staat het met de veiligheid van de opgebouwde data? Wordt de applicatie regelmatig getest of deze bestand is tegen aanvallen van hackers? Wie hebben er allemaal toegang tot de gegevens op de server?

Hoe vaak wordt er een back-up gemaakt van de opgebouwde data? Hoe lang worden deze back-ups bewaard?

Bereikbaarheid

Ook de bereikbaarheid van de applicatie is een belangrijke factor. Veel moderne systemen zijn webapplicaties waarvoor een gebruiker alleen een webbrowser nodig heeft. Kan de applicatie benaderd worden met elke moderne browser? Kan de applicatie gebruikt worden zonder het downloaden en installeren van browser-plug-ins of -extensies? Is er een mobiele versie van de applicatie voor een smartphone? En is er ook rekening gehouden met een goede werking op een tablet?

Continuïteit

Als u gekozen heeft voor een systeem en de implementatie is gebeurd, wilt u zeker weten dat u ook in de toekomst van het systeem gebruik kunt blijven maken. Als het systeem draait op een eigen server heeft u dit voor een groot deel zelf in de hand. Als u de applicatie huurt als cloud-oplossing heeft u hier minder grip op.

Wat is de track-record van het bedrijf waar u mee in zee gaat? Hoe lang bestaan ze al? Is de applicatie die u op het oog heeft de core-business van de leverancier? Hoe groot is hun huidige klantenbestand? Hebben ze heldere plannen voor het verder ontwikkelen

van de applicatie? Antwoorden op deze vragen kunnen samen een goede indruk geven van risico's rond de continuïteit van een product.

Wat gebeurt er als, ondanks de goede wil van de leverancier, deze failliet raakt? Kunt u dan nog bij uw gegevens? Draait de applicatie nog gewoon verder? Hoe is geregeld dat het wegvallen van de leverancier niet direct betekent dat ook de afgenomen SaaS-dienst wegvalt? Kan een schuldeiser servers in beslag laten nemen? Wat is de exit-strategie in dergelijk geval.

Als u op een gegeven moment niet langer tevreden bent met een applicatie en u wilt met een andere leverancier in zee, wat zijn dan de mogelijkheden? Hoe krijgt u toegang tot de opgebouwde gegevens? Kunt u deze data eenvoudig meeverhuizen naar een volgende applicatie? Kunt u deze zelf exporteren of is hier de hulp van de huidige leverancier voor nodig?

Niet functionele zaken

- Is maatwerk mogelijk? Wat kost maatwerk? Hoe wordt het onderhouden?
- Hoe en waar is de hosting van de applicatie geregeld?
- Hoe is de beveiliging van de server en de opgebouwde data?
- Wat is het back-upbeleid ten aanzien van de opgebouwde data?
- Betreft het een webapplicatie of moet het geïnstalleerd worden op elke pc.
- Kan de applicatie gebruikt worden met elke webbrowser en zonder plug-ins?
- Is er een mobiele versie voor tablets en smartphones?
- Hoe is de continuïteit van het verder ontwikkelen van de applicatie geregeld?
- Hoe is de continuïteit van de beschikbaarheid van de applicatie geregeld bij faillissement van de leverancier?
- Wat is de exit-strategie als u de huidige leverancier wilt inruilen voor een andere?

Implementatie en support

De kosten van een nieuw urenregistratiesysteem zit hem niet alleen in de huurkosten of aanschafkosten. Ook de kosten van implementatie en onderhoud moeten in het beslisproces worden meegenomen. Niet alle leveranciers zijn van begin af aan even transparant over de totale kosten van implementatie, huur en onderhoud. De verschillen in deze bijkomende kosten kunnen groot zijn.

Conversie

Na installatie van het nieuwe systeem is deze nog leeg. Gegevens van bijvoorbeeld medewerkers, projecten, begrote uren zijn wellicht nog aanwezig in andere systemen. Als dergelijke gegevens geïmporteerd kunnen worden in het nieuwe systeem zorgt dit voor een vlotte start. Wat zijn de mogelijkheden en kosten voor het converteren en importeren van bestaande gegevens naar het nieuwe systeem?

Inrichting

Een systeem installeren is meestal snel gebeurd. De volgende stap is om te bepalen hoe de applicatie ingericht gaat worden. Hoe komt de autorisatie eruit te zien, welke projectstructuren worden er gehanteerd? Welke extra velden moeten er toegevoegd worden? Hoeveel tijd is er nodig voor een dergelijke inrichting? Wat voor ondersteuning kan de leverancier leveren bij de initiële inrichting?

Training van gebruikers

De precieze werking van de nieuwe applicatie is misschien niet voor elke gebruiker direct duidelijk. Voor beheerders, projectleiders en managers is wellicht het volgen van een training waardevol. Geeft de leverancier dergelijke trainingen? Wat is de duur van deze trainingen en wat kosten ze?

Support

Na de ingebruikname van de applicatie komt er zeker een moment waarin enige vorm van ondersteuning wenselijk is bij het gebruik van de applicatie. Hoe is de support geregeld? Kan er gebeld worden met een helpdesk. Zo ja, op welke dagen en welke tijden? Of is er alleen ondersteuning via een website of e-mail mogelijk? Wat zijn de responstijden die gehanteerd worden bij het reageren op supportvragen?

Nieuwe versies

Projectbeheersystemen blijven zich ontwikkelen. Nieuwe wensen en eisen maken het noodzakelijk dat er nieuwe versies van de applicatie worden gemaakt en uitgeleverd. Hoe vaak wordt er een nieuwe versie uitgebracht? Vraag eens aan paar overzichten van vorige releases op om een goede indruk te krijgen in welk tempo de applicatie zich ontwikkelt. Wellicht heeft de leverancier ook een groeipad voor de komende jaren uitgestippeld.

Implementatie en support

- Wat zijn de initiële kosten en wat zijn de kosten per maand daarna?
- Kunnen bestaande gegevens geconverteerd en geïmporteerd worden?
- Hoeveel tijd is er gemoeid met de inrichting van de applicatie?
- Zijn trainingen voor bepaalde gebruikersgroepen noodzakelijk?
- Hoe is de support geregeld?
- Hoe vaak komen er nieuwe versies uit? Wat brachten vorige updates voor nieuwe functionaliteit? Is er een ontwikkelplan voor de komende jaren?





Tip: Denk vooruit

Het hele keuzetraject en de uiteindelijke overgang naar een nieuw projectbeheersysteem is niet iets dat u om de paar jaar wilt herhalen. Wellicht zijn al uw projecten nu nog op basis van nacalculatie, maar wat als er straks projecten met een vaste prijs uitgevoerd moeten gaan worden? Nu is het offrenen en factureren van projecten wellicht nog iets dat u eenvoudig met de hand kunt doen, maar wat als het aantal projecten dat u uitvoert groter wordt?

Kies niet een projectbeheersysteem dat perfect past bij uw huidige organisatie, maar kies een systeem dat tevens past bij hoe uw organisatie er in de komende jaren uit kan gaan zien.



Tip: Wensen/eisen die u niet hoeft te vragen

Sommige vragen hoeft u niet te stellen. Geen enkele leverancier zal op de eis "de applicatie moet gebruikersvriendelijk zijn" een negatief antwoord geven en geen leverancier zal de performance van zijn eigen applicatie onvoldoende vinden. Dergelijke zaken zijn niet aan de leverancier om te beoordelen maar aan de gebruikers zelf. Een demonstratie of test is een geschikter gelegenheid om achter dergelijke zaken te komen.



Stap 2: Longlist en short list

Als het goed is, is er in stap 1 "Inventarisatie van eisen en wensen" een programma van eisen gemaakt waar alle betrokkenen binnen de organisatie zich in kunnen vinden en is er goed nagedacht over welke functionaliteit wenselijk is in het nieuwe systeem. Maar hoe nu verder? Zoeken op het internet naar geschikte oplossingen? Hoe doet u dat?



Zoeken

Het aanbod van applicaties die iets met projectbeheer of urenregistratie of planning of facturering doen is erg groot. Veel bedrijven die ooit voor zichzelf een urenregistratietool hebben gemaakt, poetsen die vervolgens op om er een verkoopbaar product van te maken. Daar is op zich niets mis mee, maar dat betekent wel dat er een oerwoud aan producten op de markt is verschenen, waarvan de kwaliteit niet altijd even hoog is.

Hoe vindt u in dit grote en zeer gevarieerde aanbod de applicatie die het beste bij uw organisatie past? Omdat het aanbod van verschillende pakketten zo groot is, is het ondoenlijk uw complete wensenlijst naar elke aanbieder te sturen die u op het internet tegenkomt. U zult eerst een voorselectie moeten maken.



10 must-haves

Een goede manier om een eerste pakketselectie te maken is door een selectie te maken uit uw eerder samengestelde eisen- en wensenlijst. U kiest daaruit alle onderwerpen die voor uw organisatie onmisbaar, of op zijn minst heel belangrijk, zijn. Deze must-haves zet u in een spreadsheet van links naar rechts. Vervolgens gaat u op zoek naar systemen die op al uw must-haves scoren en zet u de gevonden pakketten in de spreadsheet van boven naar beneden. Door deze matrix bij de hand te houden en in te vullen tijdens het doorzoeken van het internet krijgt u snel door welke pakketten u direct kunt vergeten en welke een reële optie zijn voor uw bedrijf.

Welke wensen als must-have in de lijst moeten komen te staan verschilt natuurlijk per organisatie, maar met de eisen- en wensenlijst uit het vorige hoofdstuk in de hand moet het samenstellen van een must-have lijst geen probleem zijn.



Automatisch opslaan musthaves-leveranciers-matrix.xlsx - Excel

Bestand Menu's Start Invoegen Pagina-indeling Formules Gegevens Controleren Beeld Ontwikkelaars Uitleg Delen

N22

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1		fixed price facturen	macalculatie facturen	validatie door manager	facturen automatisch mailen	exporteren facturen naar AFAS	verschillende tarieven binnen 1 project	mobiele versie smartphone	ook op safari	uren registreren met de hand en met timer	kilometers factureren	controle door opdrachtgever								
2	SEE-MORE projectbeheer	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
3	Easy-money	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1							
4	Timesheet-online	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1							
5	Uurtje factuurtje	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1							
6																				
7																				

Musthaves

Gereed 100%

Figuur 1 Fictieve voorbeeldlijst met een aantal must-haves

U kunt in uw must-havematrix door middel van invoeren van 0 en 1 aangeven of een applicatie de gewenste functionaliteit bevat of niet. Vaak zal die al voldoende zijn om uit het grote aanbod van mogelijkheden een eerste selectie te maken. Maar het is natuurlijk ook mogelijk om een bijvoorbeeld een schaal van 1 tot 5 te gebruiken om aan te geven in welke mate een pakket de gevraagde functionaliteit biedt.

Vergelijkingssites

Er zijn vergelijkingssites waarmee het mogelijk is om verschillende softwarepakketten met elkaar te vergelijken. Zoekt u op www.softwarepakketten.nl op de term "urenregistratie" dan vindt u wel 95 softwaretitels, maar er ontbreekt een goede manier om te filteren op uw must-haves.

Zoekt u daarentegen op een meer gespecialiseerde website als www.urenregistratiesoftware-vergelijken.nl dan kunt u wel zoeken op een aantal relevante kenmerken van de software, maar dan zoekt u alleen tussen een twintigtal pakketten dat zich bij deze website heeft aangesloten.

Voor een goede en complete selectie ontkomt u er niet aan om naast verschillende vergelijkingssites, ook zelf goed via zoekmachines naar systemen te zoeken.

Request for Information

De ingevulde must-havematrix, zoals hierboven beschreven, is vervolgens een uitstekende selectietool om een longlist van de best scorende leveranciers samen te stellen. Deze kunt u vervolgens benaderen om te vragen te reageren op uw complete eisen- en wensenlijst. Laat de eisen- en wensenlijst altijd vergezeld gaan van een duidelijke omschrijving van de activiteiten en werkwijze van uw bedrijf. Een leverancier kan zich daarmee beter inleven in uw situatie, waardoor hij bij het beantwoorden van uw vragen verder kan gaan dan de standaardreacties die hij klaar heeft liggen.

Niet alleen de reacties op de eisenlijst zelf, maar ook de snelheid van reageren en de vorm waarin het antwoord wordt aangeleverd, geeft natuurlijk al een indruk van de leverancier. Houd wel in het achterhoofd dat een mooie, gelikte reactie duidt op een goede verkooporganisatie en niet per se op een goede applicatie of goede support. In hoeverre een leverancier zich verdiept heeft in uw specifieke situatie, geeft wellicht een betere indruk van wat u van deze leverancier verder kunt verwachten.

Op basis van de schriftelijke reacties op de wensenlijst kunt u vervolgens de shortlist samenstellen. Hoeveel leveranciers daarop komen te staan is onder andere afhankelijk van de aangeleverde informatie. Misschien bestaat de shortlist uit één leverancier als deze als enige aan de gestelde eisen en wensen voldoet. Misschien bestaat de lijst wel uit vijf opties, als meerdere leveranciers een goede indruk bij u hebben gemaakt in hun schriftelijke reactie. De belangrijkste vervolgstap is nu uiteraard om de applicaties daadwerkelijk in werking te zien. Een leverancier kan op zijn website en in zijn beantwoording van uw vragen de applicatie nog zo mooi beschrijven; er is maar één manier om dat te toetsen en dat is door middel van een live demo.





Stap 3: Demonstratie - zien is geloven



Zelf proberen of leverancier laten presenteren?

Een online demo-omgeving waar u zelf kunt “voelen” hoe de applicatie werkt, is mooi. Als de gebruikersinterface van de applicatie goed in elkaar steekt, kunt u ook zonder eerst de complete handleiding te lezen al een indruk krijgen van de werking van de applicatie. Maar houdt er rekening mee dat bij complexere applicaties op het eerste oog waarschijnlijk maar een fractie van de totale mogelijkheden die de applicatie biedt, te zien is.

Een mooi overzichtelijk scherm kan betekenen dat de producent goed nagedacht heeft over het zo helder mogelijk in beeld brengen van de benodigde zaken. Het kan echter ook betekenen dat de applicatie essentiële mogelijkheden mist...

Gebruik een online demo-omgeving om een eerste indruk te krijgen van een applicatie, maar realiseert u zich dat deze eerste indruk niet het hele verhaal vertelt.



Demo op afstand of demo bij u op locatie

Een aantal leveranciers van urenregistratiesoftware willen wel een demo geven, maar bieden dit alleen aan via het internet zonder zelf bij u op bezoek te komen. Dat scheelt de leverancier uiteraard veel tijd. In het goedkopere segment zijn de marges ook zo klein dat de terugverdientijd van een demo op locatie dit nauwelijks rendabel maakt. Een demo op afstand kan een goede eerste kennismaking zijn met een applicatie en het kan wellicht een handige optie zijn in de fase waarin u van een longlist naar een shortlist gaat. Voor het nemen van de uiteindelijke beslissing voor een nieuw urenregistratiesysteem of projectbeheerpakket voor uw organisatie is een “face to face”-demonstratie echter onontbeerlijk. Een leverancier die een langdurige relatie met u voor ogen heeft zal ook zelf willen zien wie de uiteindelijke gebruikers van zijn pakket zullen zijn. Om uw organisatie zo goed mogelijk met hun product op weg te helpen zullen ze u ook willen ontmoeten.

Het aanschaffen van een projectbeheersysteem is als het goed is het begin van een langdurige relatie tussen klant en leverancier. Een live demonstratie is dan een goede start.



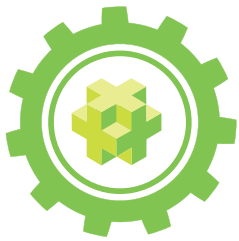
Standaarddemo versus maatwerkdemo

Neemt u als klant genoegen met een standaarddemonstratie of is een demo, afgestemd op uw eigen specifieke situatie, beter?

Voor een demonstratie die tot de definitieve keuze van een systeem moet leiden is een standaarddemo niet optimaal. Als u voorafgaand aan de demonstratie aan de leverancier projectvoorbeelden uit uw eigen praktijk voorlegt, kan deze hier rekening mee houden en de informatie alvast integreren in de demo. Voor u als toehoorder is het veel eenvoudiger om een demonstratie te volgen als de gebruikte data geen uitleg behoeft. Ook worden mogelijkheden en beperkingen van een applicatie sneller duidelijk als de demonstratie al veel gelijkenis vertoont met hoe de applicatie straks in de werkelijkheid gebruikt gaat worden.

Stuur voor een demo wat realistische projectvoorbeelden naar de leverancier. Denk aan een project met projectonderdelen en betrokken medewerkers, inclusief begrote uren, uurtarieven en de uiteindelijke factuur.





Stap 4: Testomgeving

U heeft na het opstellen van uw programma van eisen een aantal oplossingen bestudeerd en een aantal demo's gezien; en nu? Een demo is mooi, maar zo makkelijk het eruitziet als de leverancier aan de knoppen zit, zo lastig kan het zijn als u zelf aan de slag gaat. Wellicht is het een goed plan om tijd in te ruimen voor een pilot waarin de applicatie gebruikt wordt door echte eindgebruikers en met echte data.

Pilot

Eigen data

Door met eigen data te gaan werken wordt direct duidelijk of alle informatie, die u bijvoorbeeld van uw klanten, projecten en medewerkers vast wilt leggen, ook daadwerkelijk in de applicatie kan worden ingevoerd. Vervolgens kunt u controleren of de informatie weer op de juiste wijze kan worden weergegeven in overzichten en rapportages.

Realistische hoeveelheden gegevens

Een demo-dataset bevat meestal niet de hoeveelheden data die u zelf gaat opbouwen in de loop van de tijd. Hoe houdt de applicatie zich als er geen 5 maar 500 gebruikers zijn, en geen 5 maar 500 projecten? Is de applicatie dan nog steeds zo snel als in de demo werd getoond? Zijn de schermen dan nog steeds zo overzichtelijk? U kunt de pilotomgeving laten vullen met bestaande data uit uw oude systeem, maar als dergelijke data niet direct voorhanden is, kunt u de pilotomgeving laten vullen met dummy data.

Iedereen een blik erop laten werpen

Als de testomgeving gevuld is met realistische data, is het de beurt aan de verschillende gebruikersgroepen om de applicatie te gaan uitproberen en om de werking ervan te beoordelen. Urenschrijvers, projectleiders, managers, beheerders, de financiële administratie, iedereen zal de applicatie vanuit zijn of haar discipline op een eigen manier gebruiken. Door alle soorten eindgebruikers in een pilot te laten deelnemen krijgt u een compleet beeld van de mogelijkheden en beperkingen van de applicatie en kweekt u onder deze gebruikersgroepen tegelijkertijd draagvlak voor de applicatie. Een nieuwe applicatie zal bij de toekomstige gebruikers een stuk minder weerstand oproepen als ze in het voortraject al hebben kunnen meedenken en -testen.





Stap 5: Live gaan

In de vorige pilotstap is de applicatie getest vanuit het perspectief van de verschillende gebruikersgroepen. Dit is bij voorkeur gedaan aan de hand van realistische gegevens en ook met realistische hoeveelheden van deze gegevens. Kortom, het is tijd om met de applicatie “live te gaan”.

Een goede applicatie is uitgerust met een goede gebruikershandleiding, maar hoe de applicatie specifiek in uw organisatie ingezet gaat worden is niet in een dergelijke standaardhandleiding te lezen.



Instructie van gebruikers

Handleiding

Zorg dat er voor de verschillende gebruikersgroepen een korte handleiding beschikbaar is waarin duidelijk staat hoe de gebruikers binnen deze groep de applicatie moeten gebruiken. Ook de pilotfase is ideaal om de testers uit de verschillende gebruikersgroepen een korte handleiding te laten maken voor hun collega's.

Schermafdrucken

Schermafdrucken maken een handleiding eenvoudiger te begrijpen en plezieriger om te lezen. Dergelijke schermafdrucken gecombineerd met een helder projectvoorbeeld maken lange verklarende teksten vaak overbodig.

Eigen help

Een goede applicatie is zodanig in te richten dat het uw eigen werkproces optimaal ondersteunt. Door middel van autorisatie is in te stellen welke gebruikersgroepen toegang hebben tot welke schermen. Door middel van rolfiltering is in te stellen welke medewerkers toegang hebben tot welke gegevens in het systeem. En door middel van eigen kenmerken kan de applicatie daar waar nodig is, worden uitgebreid met velden die specifiek voor uw organisatie van belang zijn. Wellicht is er zelfs nog maatwerk uitgevoerd om de applicatie als een maatpak op uw werkprocessen te laten aansluiten. Een standaard helptekst die de werking van de applicatie beschrijft is dan onvoldoende omdat deze geen rekening heeft gehouden met de aanpassingen die op uw organisatie zijn uitgevoerd. Zorg er voor dat er op maat gemaakte helptekst beschikbaar is voor de gebruiker. Idealiter wordt deze eigen help onderdeel van de applicatie zodat deze de juiste ondersteuning

kan bieden op de juiste plekken in de applicatie. Is dit niet mogelijk, dan is een plek op internet of intranet een optie waardoor deze help teksten altijd en overal te benaderen zijn.



Spreekuur

Alle gebruikers hebben als het goed is een korte instructie gekregen hoe de applicatie door hun gebruikt moet worden. Iedereen is in bezit van zijn inloggegevens en het is tijd om van start te gaan met het daadwerkelijk gebruik van de applicatie. Het is wellicht dan goed om de eerste dagen of weken een spreekuur te organiseren waar gebruikers met hun vragen, klachten en wensen terecht kunnen. Dan kunnen ze ook begeleid worden bij het gebruik van de applicatie.



Intern aanspreekpunt

Ook als er geen spreekuur georganiseerd wordt is het belangrijk dat er een intern aanspreekpunt is die vragen kan beantwoorden en die eventueel contact kan leggen met de leverancier. Laat niet iedere gebruiker zelf contact zoeken met de leverancier maar zorg voor een centraal aanspreekpunt. Deze persoon kan trends ontdekken in de vragen, klachten en wensen en kan daar vervolgens op inspelen. Deze centrale persoon kan ook onderscheid maken tussen vragen die voortvloeien uit de inrichting van de applicatie (bijvoorbeeld: op welk projectonderdeel moet ik deze uren schrijven) en vragen over de werking van de applicatie zelf (hoe kan ik zien hoeveel uren ik nog mag besteden aan dit projectonderdeel).



Weerstand

Als er voor het eerst uren geschreven moeten gaan worden in een organisatie kan dit op weerstand stuiten. Als de geschreven uren rechtstreeks leiden tot facturen die ervoor zorgen dat de lonen van de medewerkers betaald kunnen worden, is het nut van tijdschrijven evident. Als deze directe relatie tussen uren en facturen er niet is, kan urenregistratie soms als iets negatiefs worden gezien. Het kost veel tijd, het is lastig, het is een kwestie van wantrouwen en controle van bovenaf... Goede begeleiding in de beginfase is in dat geval belangrijk. De gebruiker heeft goede instructies gekregen. De gebruiker weet dat men klaar staat om zijn vragen te beantwoorden en de gebruiker zal merken dat urenregistratie in een goed ingericht systeem weinig moeite kost. Als het juiste systeem gekozen is zal de eindgebruiker voordeel hebben bij gebruik van de applicatie. Denk bijvoorbeeld aan het inzichtelijk maken van planning en nog beschikbare uren, en het in de gaten houden van deadlines.





Stap 6: Beheerfase

Als het tijdschrijven is gestart, de opstartproblemen zijn verholpen en iedereen weet hou hij zijn werk moet doen, treedt de beheerfase in. Deze fase is niet zo intensief als de voorgaande stappen, maar het is wel verstandig om regelmatig tijd te steken in het vlekkeloos laten functioneren van het urenregistratiesysteem.

Back-up

Back-upregime

Allereerst is het zaak om een goede back-uproutine in te stellen. Is het voldoende om elke dag een back-up te maken? Hoe lang moeten back-ups bewaard worden?

Een back-upschema zou kunnen zijn om één back-up per dag te bewaren van de laatste zeven dagen. Van de drie weken daarvoor bewaart u één back-up per week. Van de periode daarvoor bewaart u één back-up per maand. Op deze manier heeft u voldoende back-ups om fouten van de afgelopen zeven dagen te herstellen maar heeft u ook de mogelijkheid om de situatie van langer geleden op te roepen en deze te analyseren zonder absurd grote hoeveelheden data te moeten bewaren.

Wat wordt er geback-upt?

Bij een dagelijkse back-up is het back-uppen van de opgebouwde data (de database) het belangrijkste. Maar deze database is alleen goed bruikbaar als ook de bijbehorende applicatiesoftware in de juiste versie beschikbaar is. Een back-up van de database van versie 1.0 kan niet goed benaderd worden als de gebruikte applicatie ondertussen is geüpdatet naar versie 3.0. Zorg er dus voor dat zeker na een update van de applicatie niet alleen de database met de opgebouwde gegevens, maar ook de applicatie zelf geback-upt wordt.

Back-up testen

Het maken van back-ups gebeurt vaak geautomatiseerd. Als dat proces eenmaal loopt kijkt er vervolgens niemand meer naar, tot het moment dat er een serieus probleem optreedt. Hoe de back-

up teruggezet moet worden is dan vaak nog een heel uitzoekwerk en het is niet fijn om er op zo'n stressmoment achter te komen dat de back-up niet goed gelukt is. Test daarom periodiek het terugzetten van een back-up en zorg voor een heldere beschrijving van de procedure van het terugzetten van de back-up. Dat werkt wel zo relaxed als alle gebruikers met smart zitten te wachten tot ze weer toegang tot de applicatie krijgen.

Performance ontwikkeling

Hoe langer een projectbeheersysteem gebruikt wordt hoe meer gegevens er in de database opgeslagen zijn. 100 medewerkers die elke week op 20 activiteiten uren registreren, levert op jaarbasis al $100 \times 52 \times 20 = 100.400$ urenrecords op. Dergelijke aantallen moeten op zich geen probleem vormen voor een professionele applicatie, maar mocht de toename van het aantal medewerkers, klanten, projecten, planning-items en geregistreerde uren zorgen voor afname van de performance in bepaalde delen van de applicatie, dan wilt u dat graag opmerken vóórdat de gebruikers beginnen te klagen. Meet op belangrijke, veelgebruikte plekken in de applicatie de performance. Leg het resultaat van deze performancemeting vast en herhaal de meting van tijd tot tijd. Zijn er verslechtingen in de performance gevonden die tot problemen bij de gebruikers kunnen gaan leiden, neem dan contact op met de leverancier.

- Wellicht kan het scherm waar de performance verslechterd, aangepast worden.
- In de loop van de tijd zal de database steeds groter worden en dus wat trager, maar in de loop van de tijd neemt de performance van beschikbare hardware juist weer toe. Dus wellicht is een verhuizing naar een nieuwe server een oplossing.
- Na verloop van tijd kijkt niemand meer naar oude gegevens. Het archiveren van oude projecten en het verwijderen van detailgegevens hiervan uit het systeem, kan ervoor zorgen dat het performanceverlies ongedaan gemaakt wordt.

Nieuwe versies

Als het goed is komen er regelmatig nieuwe versies uit van het urenregistratie- of projectbeheersysteem. Nieuw versies lossen bugs op, voegen nieuwe functionaliteit toe en passen de applicatie aan, aan de eisen van de tijd.



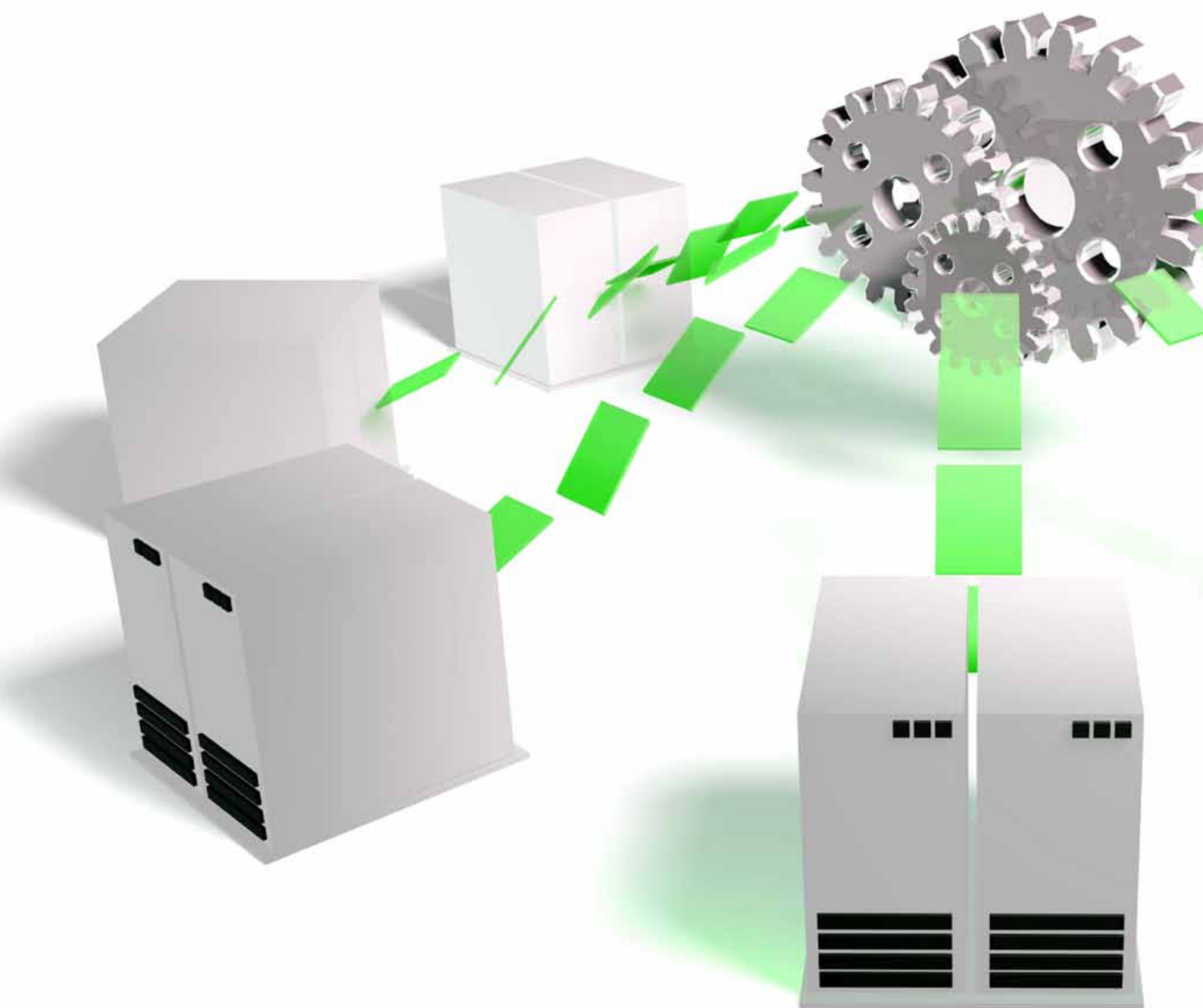
Testomgeving

Om te voorkomen dat gebruikers bij de introductie van nieuwe functionaliteit voor verrassingen komen te staan, is het raadzaam om een testomgeving te gebruiken waar nieuwe versies eerst geïnstalleerd kunnen worden. In zo'n testomgeving kan vervolgens bekeken worden of het raadzaam is om de verschillende gebruikersgroepen van tevoren in te lichten over bepaalde wijzigingen in de applicatie.

Een testomgeving is ook een goede plek om alternatieven met betrekking tot de inrichting van de applicatie uit te proberen, of om maatwerk te beoordelen voordat deze in de productie-omgeving geïnstalleerd gaat worden.

Evaluatie

Als een applicatie gedurende langere tijd intensief gebruikt is door de gebruikersgroepen kunnen de verschillende medewerkersgroepen goed aangeven waar nog verbeteringen mogelijk zijn. Wellicht wordt een bepaalde informatiebehoefte gestild door verschillende rapportages met elkaar te combineren of door ze te exporteren naar Excel om ze zo na te bewerken. Het is dan niet moeilijk om in te schatten wat een maatwerkrapportage hier aan tijd kan besparen en of het laten maken van een dergelijke maatwerkrapportage rendabel is.





WATCH

Zorgeloos projectbeheer

Implementatiestappen
voor urenregistratie

www.watch-projectbeheer.nl