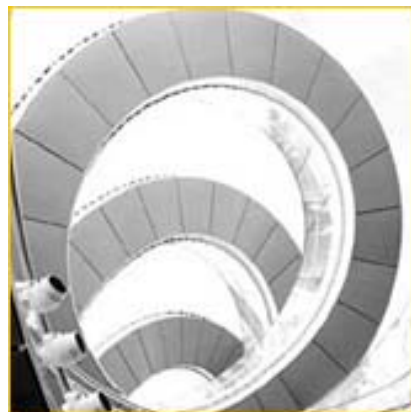


Solution Development



Plan van aanpak

Auteur: Maarten de Bruin

Datum: 28 april 2006

Printdatum: 29 mei 2006

Versie: 2006052801

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	2
2	LOGICACMG	3
2.1	Sales & Marketing NL.....	4
3	SITUATIESCHETS.....	5
4	PROBLEEMSTELLING	6
4.1	Onderzoek	6
4.2	Eindresultaat	7
4.3	Begeleiding	7
4.4	Werkomgeving.....	7
5	PROJECTBENODIGDHEDEN	8
6	OPDRACHTFASERING.....	9
7	PLANNING	11

1 Inleiding

Dit plan van aanpak zal als richtlijn dienen voor de afstudeerstage welke loopt in de periode van februari 2006 tot juni 2006. Naast te fungeren als richtlijn, biedt dit document ook de planning gedurende de genoemde periode. Dit document is afgestemd met de projectleden vanuit LogicaCMG welke zich bezig houden met het Solution Development project.

Naast de projectfasering bevat dit document ook de projectfasering welke is aangebracht om de structuur van het project te concretiseren, net als de activiteiten die uitgevoerd moeten worden bij de verscheidende fases.

2 LogicaCMG

LogicaCMG is een wereldwijde dienstverlener op het gebied van management -en ICT consultancy, systeemintegratie en outsourcing. Met een uitgebreide expertise in onder andere (draadloze) datacommunicatie en sourcing, ondersteunt LogicaCMG klanten in diverse markten, zoals telecommunicatie, bank- en verzekeringswezen, energie en utilities, industrie, distributie, transport en de overheid. De onderneming ontstond uit de fusie van Logica en CMG in december 2002 en heeft ca 20.000 medewerkers in dienst, kantoren in 34 landen en bijna 40 jaar ervaring in ICT-dienstverlening. LogicaCMG is genoteerd aan de beurzen van Londen en Amsterdam.

Tevens richt LogicaCMG zich op diverse activiteiten die een toegevoegde waarde creëren en daardoor onmisbaar zijn voor het zakelijke succes van haar klanten. Zij helpt organisaties hun concurrentiepositie te versterken door met de volgende competenties (competenties die ieder jaar verder uitgebreid worden) vraagstukken uit handen te nemen waardoor organisaties zich kunnen richten op de core-business van een organisatie. Een aantal van deze competenties is:

- Business en management consultancy;
- Systeemintegratie;
- Systeemontwikkeling en- implementatie;
- Projectmanagement;
- (Business process) outsourcing;
- Testen;
- Enterprise resource planning;
- HRM & payroll solutions;
- Mobile business.

De strategische kern bestaat uit drie belangrijke klantgerichte doelstellingen: bedrijfsinnovatie, bedrijfsoptimalisatie en ICT-optimalisatie. Zo richt LogicaCMG zich speciaal op deze terreinen. Deze focus heeft geleid tot de oprichting van unieke kenniscentra die binnen LogicaCMG een cruciale rol spelen bij de totstandkoming van expertise. Voor de klanten van LogicaCMG betekent dit dat zij met succes projecten kunnen uitvoeren die zijn gericht op het realiseren van essentiële vraagstukken met als doel een organisatie bij te staan als een stabiele en all-service provider.

LogicaCMG is werkzaam in verscheidende marktsegmenten op zowel nationale als internationale marktsegmenten. Deze segmenten zijn:

- Energie- en Utilities;
- Financiële dienstverlening;
- Industrie, Distributie en Transport;
- Overheid;
- Telecom.

2.1 Sales & Marketing NL

Binnen Sales & Marketing bestaat de Sales Development & Support. Deze subafdeling draagt zorg voor de facilitering van de gedecentraliseerde sales activiteiten in de verschillende divisies. Deze facilitering vindt plaats door onder andere marktinformatie beschikbaar te maken en ondersteunende tools te ontwikkelen en bij te houden. Daarnaast worden er klant tevredenheids onderzoeken geïntanceerd en standaard offerte beschrijvingen opgesteld.

3 Situatieschets

Tijdens de hoogconjunctuur van de economie is er bij organisaties veel budget voor ICT en gaat het ICT-dienstverleners, waaronder LogicaCMG, voor de wind. In het huidige klimaat, met minder budget en het voorbijgaan van de ICT-hype, is dit anders. Om ondanks de neergang van de markt een additionele groei te kunnen realiseren, wordt er gekeken naar andere mogelijkheden naast het huidige delivery model: Time and Material (hierna T&M genoemd), anders genoemd het detacheren van mensen.

De methode waarnaar gekeken wordt, is het ontwikkelen van een 'Solution Visie' waarmee "standaard" solutions worden ontwikkeld die herhaalbaar en snel inzetbaar zijn en waarvan de specificaties vooraf bekend is wat een project inhoudt. Door deze solution visie zal LogicaCMG een set van producten en diensten ontwikkelen waarmee zij haar klanten bedient en welke naast het T&M delivery model staat.

Om deze solution visie te ondersteunen wordt er naast het Solution Development project ook Portfoliomanagement (op zowel nationaal als divisie niveau) ingericht. Hiermee worden de roadmaps van solutions gemanaged. Dit (te creëren) portfolio aan diensten en producten zal in een constante staat van ontwikkeling en vernieuwing zijn naar aanleiding van onder andere marktsignalen en praktijkervaringen.

De invoering van deze nieuwe manier van werken zal een grote cultuurverandering betekenen voor LogicaCMG daar de medewerkers zich een nieuwe manier van bedrijfsvoering moeten aanmeten. Niet meer (geheel) T&M maar meer Solution denken. Langer termijn tegen korte termijn denken, proactief tegen reactief.

4 Probleemstelling

Om de hiervoor geschetste situatie te kunnen realiseren, is het nodig om een duidelijk proces voor Solution Development te ontwikkelen. In het kort houdt een Solution in dat er een totaaloplossing wordt aangeboden aan een klant (wat meestal inhoudt dat er multidisciplinaire werk wordt gegaan) wat gebaseerd is op signalen uit de markt.

Bij de ontwikkeling van een Solution is het belangrijkste doel dat er een betere aansluiting is bij de klantvraag. Vanwege een decentrale structuur van Sales bij de divisies maakt iedere divisie zijn eigen Solutions (in zoverre er spraken is van een solution) en is daar geen tot weinig onderlinge afstemming. Door deze decentrale structuur verschillen de bestaande solutions tussen de divisies op aspecten zoals inhoud, kwaliteit en vorm. Daarnaast zijn de divisies niet op de hoogte van de portfolio's van de andere divisies. Het Solution Development project zal deze verschillen gladstrijken door de ontwikkeling van een generiek proces. Hierdoor zal het voor de divisies helder worden wat er speelt bij Solution Development.

Het proces zal uit de verschillende divisies (in zoverre aanwezig) komen waarna deze geanalyseerd worden. Vervolgens zal er, op basis van de processen die er al zijn, een generiek proces ingericht worden.

4.1 Onderzoek

Het Solution Development project kan opgedeeld worden in verschillende deelgebieden. Een van deze deelgebieden is de ontwikkeling van een methode voor Solution Development. Binnen dit traject heb ik onderzoek gedaan naar structurering van het proces voor Solution Development. Dit om een afgebakend deel te hebben wat past in de doorlooptijd van de afstudeerstage en van het Solution Development project en de projecten die daarmee samenhangen.

Concreet gezegd houdt de opdracht in dat wanneer een nieuwe Solution ontwikkeld wordt, helder moet zijn welke stappen worden doorlopen om de Solution te ontwikkelen. Daarnaast worden op gezette momenten in het proces een check gedaan op de Solution. Voor deze momenten moet er gezorgd worden voor voldoende (te valideren) informatie die als basis kan dienen voor de beslissing over het wel of niet doorgaan van de ontwikkeling van de Solution. Hierbij kan gedacht worden aan aspecten als: hoe ontwikkelt de markt zich? Wat doen de concurrenten? Wat zijn de trends? Etc.)

De probleemstelling luidt als volgt:

Hoofdvraag

- Hoe kan op een gestructureerde manier Solution Development bij LogicaCMG plaatsvinden?

Deelvragen

- Wat is de definitie van een Solution zoals deze vanuit LogicaCMG wordt uitgedragen?
- Wat is het huidige proces van Solution Development binnen de divisies?
- Wat zijn de huidige criteria op basis waarvan bepaald wordt of een Solution wel of niet wordt ontwikkeld?

Bij het opstellen van deze vragen is in gedachten gehouden dat het project in zijn totaliteit niet door de afstudeerder gerealiseerd kan worden. Hiermee rekeninghoudend is er besloten om een deeltaak door de afstudeerder te laten uitvoeren. Dit deelgebied zal zich richten op de ontwikkeling van het generieke proces en de daarbij behorende elementen.

4.2 Eindresultaat

Aan het eind van dit project zullen de volgende eindresultaten opgeleverd worden:

- Solution Development analyse:
 - o Een tekstuele uitleg van het Marketing model;
 - o Wat is de huidige manier van Solutions Development binnen de divisies;
 - o Procesontwerp Solution Development proces.
- Beslistemplates voor de verschillende beslismomenten.

4.3 Begeleiding

De begeleiding tijdens dit project zal vanuit Dhr J. W. van der Kas, verantwoordelijke voor het portfoliomanagement en tevens bedrijfsbegeleider komen. Hij zal zowel inhoudelijk als procesmatig sturing en begeleiding geven.

Naast de begeleiding vanuit LogicaCMG zal ook vanuit de Hogeschool Utrecht begeleiding plaatsvinden in de persoon van mw D.M.E. Boekman. Deze begeleiding zal veelal een procesmatige invalshoek hebben.

4.4 Werkomgeving

De standplaats van de projectuitvoering zal binnen de afdeling Sales & Marketing zijn. Echter zal het voor de uitvoering van het project benodigd zijn om met meerdere medewerkers binnen verschillende divisies en afdelingen binnen LogicaCMG te spreken. Met die reden in het achterhoofd zijn er faciliteiten beschikbaar om op verschillende locaties te werken.

5 Projectbenodigdheden

Binnen het project zijn een aantal factoren benodigd om een goede basis voor het project te vormen:

- Er moet een projectplan aanwezig zijn van het Solution Development project waarin de kaders van het project staat. Tevens zal hier ook een planning in zijn opgenomen;
- Wekelijkse overleggesprekken met de projectbegeleider;
- Het project voor de afstudeerder zal binnen de tijdsduur van 21 weken, startend op 6 februari, plaats moeten vinden;
- Introducties bij de betrokken partijen in de organisatie.

6 Opdrachtfasering

Om het project gestructureerd te laten verlopen is er voor gekozen om het project te structureren aan de hand van een projectfasering. Deze fasering zal in een vijftal stappen plaatsvinden: de oriëntatiefase, de onderzoeksfase, de definitiefase, de rapportagefase en de afsluitingsfase.

Binnen deze fasering is de scriptie expliciet niet genoemd daar het een doorlopend traject is welk in iedere fase terug komt.

1. Oriëntatiefase

Deze fase is de startfase van het project. Hierin wordt bepaald wat het doel van het project is en welke richting wordt ingeslagen. Binnen deze fase wordt informatie vergaard om een gevoel bij het vraagstuk te krijgen.

Activiteiten

- Oriëntatie op het onderwerp;
 1. Inlezen in de theorie;
 2. Gesprekken met de projectleden;
 3. Procesinformatie van de divisies achterhalen;
 4. Analist rapporten opvragen betreffende het marktonderzoek/ het waarom van de klant ter voorbereiding;

2. Onderzoeksfase

Binnen deze fase wordt gekeken naar het waarom van het vraagstuk en wat er nodig is om effectief met deze situatie om te gaan binnen de context van Solution Development. Daarnaast is het wenselijk om te achterhalen wat het beeld van de medewerkers in de divisies is en op welke manier Solutions worden ontwikkeld.

Activiteiten

- Probleemstelling ontwikkelen;
- Plan van aanpak opstellen;
- Procesgegevens analyseren
- Gegevens achterhalen voor Gates en de daarvoor te ontwikkelen templates

Deliverables

- Plan van aanpak;
- Planning;

3. Definitiefase

Binnen deze fase gaat de vergaarde informatie uitgewerkt, gebundeld en geanalyseerd worden. De analyse zal de basis vormen voor de uitvoering van de procesanalyse en de consolidatieslag naar een generiek en eenduidig proces welk over de divisies geplaatst kan worden.

Activiteiten

- Uitwerking van de beschikbare informatie over de visie van LogicaCMG op het gebied van Solutions;
- Proces blauwdruk;
- Uitwerking templates;
- Uitwerking rollen en verantwoordelijkheden.

Deliverables

- Draft "Solution Development binnen LogicaCMG";
- Draft "Procesuitwerking Solution Development";
- Draft beslistemplates.

4. Rapportagefase

In deze fase zal een eerste versie van het eindrapport opgesteld worden met daarin de bundeling van resultaten en de daaruit te trekken conclusie.

Activiteiten

- Definitieve versie "Solution Development binnen LogicaCMG";
- Definitieve versie "Procesontwikkeling Solution Development";
- Templates voor de beslismomenten;
- Presentatiesheets met de Highlights van het onderzoek opstellen.

Deliverables

- Final document "Solution development binnen LogicaCMG".

5. Afsluitingsfase

Met de inzichten vanuit het onderzoek kan het kwaliteitssysteem van LogicaCMG (Cortex) aangevuld worden waarmee Solution Development vastgelegd wordt in de organisatie.

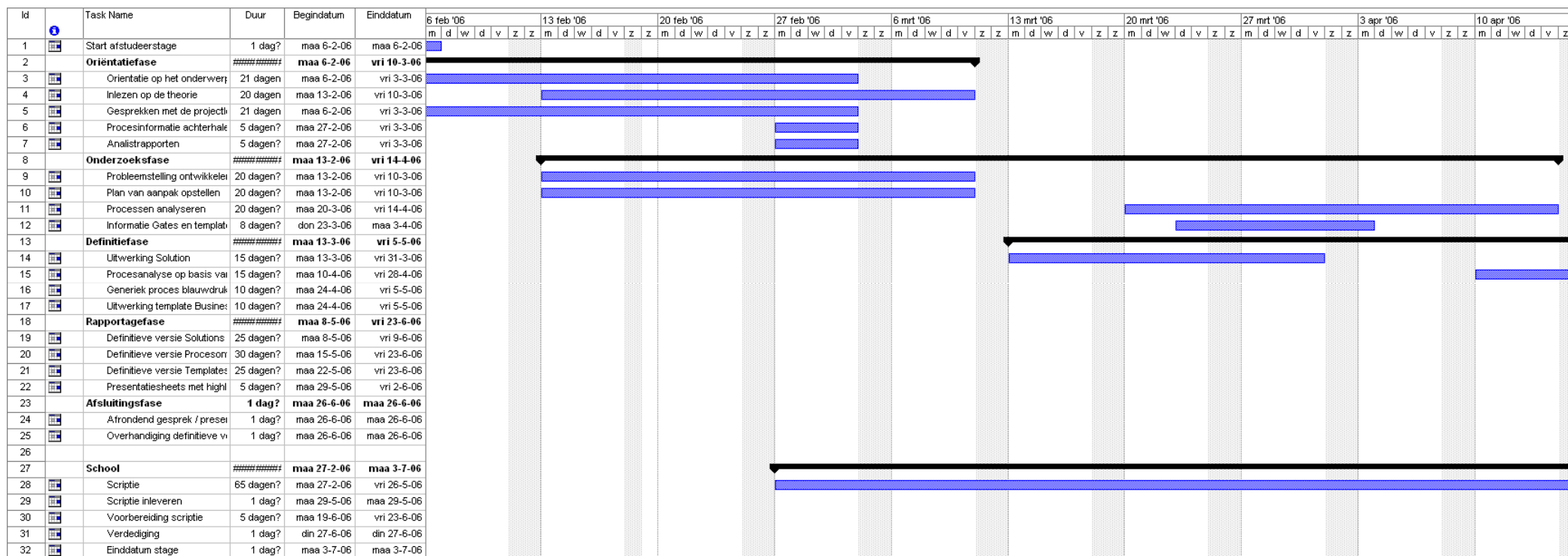
Activiteiten

- Afrondend gesprek / presentatie;
- Overhandiging definitieve versies.

7 Planning

De planning lijdt tijdens een project een dynamisch bestaan. Onverziende situaties kunnen er toe leiden dat hier mutaties worden toegepast. Door de visualisatie van de planning wordt snel inzichtelijk waar in het project men zich bevindt en of de planning gehaald gaat worden of dat er een mogelijke tijdsnood kan ontstaan.

Vanuit de opleiding is voor de inlevering van de scriptie een vaste datum gesteld: **maandag 29 mei 2006**.



Id	Task Name	Duur	Begindatum	Einddatum																										
					17 apr '06	18 apr '06	19 apr '06	20 apr '06	21 apr '06	22 apr '06	23 apr '06	24 apr '06	25 apr '06	26 apr '06	27 apr '06	28 apr '06	29 apr '06	30 apr '06	1 mei '06	2 mei '06	3 mei '06	4 mei '06	5 mei '06	6 mei '06	7 mei '06	8 mei '06	9 mei '06	10 mei '06	11 mei '06	12 mei '06
1	Start afstudeerstage	1 dag?	maa 6-2-06	maa 6-2-06																										
2	Orientatiefase	#####	maa 6-2-06	vri 10-3-06																										
3	Orientatie op het onderwerp	21 dagen	maa 6-2-06	vri 3-3-06																										
4	Inlezen op de theorie	20 dagen	maa 13-2-06	vri 10-3-06																										
5	Gesprekken met de projectl	21 dagen	maa 6-2-06	vri 3-3-06																										
6	Procesinformatie achterhak	5 dagen?	maa 27-2-06	vri 3-3-06																										
7	Analistrapporten	5 dagen?	maa 27-2-06	vri 3-3-06																										
8	Onderzoeksfase	#####	maa 13-2-06	vri 14-4-06																										
9	Probleemstelling ontwikkelen	20 dagen?	maa 13-2-06	vri 10-3-06																										
10	Plan van aanpak opstellen	20 dagen?	maa 13-2-06	vri 10-3-06																										
11	Processen analyseren	20 dagen?	maa 20-3-06	vri 14-4-06																										
12	Informatie Gates en templat	8 dagen?	don 23-3-06	maa 3-4-06																										
13	Definitiefase	#####	maa 13-3-06	vri 5-5-06																										
14	Uitwerking Solution	15 dagen?	maa 13-3-06	vri 31-3-06																										
15	Procesanalyse op basis van	15 dagen?	maa 10-4-06	vri 28-4-06																										
16	Generiek proces blauwdruk	10 dagen?	maa 24-4-06	vri 5-5-06																										
17	Uitwerking template Business	10 dagen?	maa 24-4-06	vri 5-5-06																										
18	Rapportagefase	#####	maa 8-5-06	vri 23-6-06																										
19	Definitieve versie Solutions	25 dagen?	maa 8-5-06	vri 9-6-06																										
20	Definitieve versie Procesori	30 dagen?	maa 15-5-06	vri 23-6-06																										
21	Definitieve versie Templates	25 dagen?	maa 22-5-06	vri 23-6-06																										
22	Presentatiesheets met highl	5 dagen?	maa 29-5-06	vri 2-6-06																										
23	Afsluitingsfase	1 dag?	maa 26-6-06	maa 26-6-06																										
24	Afsluitend gesprek / present	1 dag?	maa 26-6-06	maa 26-6-06																										
25	Overhandiging definitieve v	1 dag?	maa 26-6-06	maa 26-6-06																										
26																														
27	School	#####	maa 27-2-06	maa 3-7-06																										
28	Scriptie	65 dagen?	maa 27-2-06	vri 26-5-06																										
29	Scriptie inleveren	1 dag?	maa 29-5-06	maa 29-5-06																										
30	Voorbereiding scriptie	5 dagen?	maa 19-6-06	vri 23-6-06																										
31	Verdediging	1 dag?	din 27-6-06	din 27-6-06																										
32	Einddatum stage	1 dag?	maa 3-7-06	maa 3-7-06																										

