



Afstudeer Verslag

“Herstructurering Knowledge Base”

Raymond Steenvoorden

20052347

Afstudeer periode 2009 2.1

Contactgegevens
Raymond Steenvoorden
BEZOEKGEGEVENEN

Decos Software Engineering BV
Keyserswey 79-81
2201 CX NOORDWIJK

Contactpersonen Decos:
Karin van der Meer
Frank Bos
Ronald Zwart

Examinator Haagse Hogeschool
Paul Breukel

Expert Haagse Hogeschool
Regillio Winter

Telefoon +31(0)71 36 40 700
Fax +31(0)71 36 20 833

Web www.decos.nl
E-mail info@decos.nl



Referaat

Voor u ligt het afstudeer verslag van Raymond Steenvoorden die gedurende 17 weken een afstudeerperiode heeft doorlopen bij de Decos Technology Group.

In de afstudeerperiode is er onderzoek gedaan naar de verbetering van de Knowledge Base van Decos Document. De oude Knowledge Base is onderzocht en is door middel van klant/medewerkers/partner onderzoek een verbeter voorstel aangedragen door de student. Het functioneel ontwerp van de nieuwe Knowledge Base is door een externe leverancier (deels) ontwikkeld en er is door de student een beleidsplan opgesteld om de kwaliteit van de Knowledge Base in de toekomst te waarborgen.

Tijdens dit project is er gebruik gemaakt van de Informatieplanning methode van Remko van der Pols. Om het project in beheersbaar te houden is er gebruik gemaakt van Prince 2 projectmanagement.

Project descriptoren:

- Knowledge Base
- Kennis beheer
- Decos Document
- Remko v.d. Pols
- Prince2
- Functioneel Ontwerp
- Business Modelling

Voorwoord

Via deze weg wil ik mijn docenten die mij de afgelopen 4 jaar hebben onderwezen bedanken voor hun inzet en in het bijzonder mijn examiner Paul Breukel en expert Rigilio Winter. Door de goede ondersteuning en feedback gedurende de afstudeerperiode ben ik erg goed geholpen en ligt er nu een afstudeerdossier waar ik erg content mee ben.

Mijn dank gaat ook uit naar de Decos Technology Group voor het ondersteunen en faciliteren van mijn afstudeerstage. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar Frank Bos (opdrachtgever) en mijn bedrijfsmentoren (Karin van der Meer en Ronald Zwart). Tevens wil ik mijn directe collega's van Customer Support bedanken voor hun input gedurende het project.

5 januari 2010
Raymond Steenvoorden
20052347

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding.....	5
2. Organisatie beschrijving Decos.....	7
3. Projectomschrijving	11
4. Fase 1: Project Initiatie	16
4.1 Situatie	16
4.2 Taken	16
4.3 Activiteiten.....	16
4.4 Resultaten	18
4.5 Reflectie	18
5 Fase 2: Onderzoek	19
5.1 Situatie	19
5.2 Taken	19
5.3 Activiteiten.....	19
5.3.1. Huidige situatieomschrijving	20
5.3.2. Verantwoordelijkheidsmatrix	21
5.3.3. Business Use Case Diagram	23
5.3.4. Business Proces Diagram Support Verlenen aan klant	24
5.3.5 Business Activity Diagram Support verlenen aan klant.....	25
5.3.6 Onderzoek Knowledge Base	27
5.3.7 Architectuur model	27
5.4 Resultaten	28
5.5 Reflectie	28
6 Fase 2.2 Gebruikersonderzoek Knowledge Base	29
6.2 Taken	29
6.3 Activiteiten.....	29
6.3.1 Opstellen representatieve groep gebruikers.....	29
6.4 Resultaat	33
6.5 Reflectie:	33
7. Fase 2.3/2.4 Opstellen Scenario's.....	34
7.1 Situatie	34
7.2 Taken	34
7.3 Activiteiten.....	34
7.3.1. Indelen requirements	37

7.3.2. Functioneel ontwerp	38
7.3.3.1 Business vs Use Cases.....	38
7.3.3.2 Use case diagram Scenario 1: Basis.....	39
7.3.3.4 SSD's	40
7.3.3.5 FUI / schermontwerp.....	41
7.4 Resultaten	41
7.5 Reflectie	41
8. Fase 3: Implementatie fase	42
8.1 Situatie	42
8.2 Taken	42
8.3 Activiteiten.....	42
8.3.1. Opstellen beleidsplan Knowledge Base.....	42
8.3.2. Uitvoeren Request for change Decos Document	43
8.4 Resultaat	46
8.5 Reflectie	46
9. Fase 4: Afronding (project closure)	47
9.1 Situatie	47
9.2 Taken	47
9.3 Activiteiten.....	47
9.4 Resultaten	48
9.5 Reflectie	48
10. Competentie verantwoording (S.T.A.R.R.)	49
11. Evaluatie.....	54
12. Literatuurlijst	58

Bijlage I Methoden van onderzoeken

Bijlage II Interviewvragen onderzoek

Bijlage III: Architectuur model Decos Software Engineering

1. Inleiding

Ter afronding van de HBO Bedrijfskundige informatica opleiding is het de bedoeling dat het vierde en tevens laatste jaar wordt afgesloten met een afstudeerstage. Deze afstudeerstage duurt zeventien weken waarin de student zijn of haar afstudeerstage uitvoert in een organisatie naar keuze.

Tijdens mijn afstudeerstage ben ik werkzaam geweest bij de organisatie Decos Software Engineering. Decos is een organisatie die gespecialiseerd is in het ontwikkelen van software. De core business van Decos is het ontwikkelen en verkopen van een Document Management Systeem, Decos Document. Om de klanten, partners en medewerkers optimaal van dienst te kunnen zijn in het leveren van kennis omtrent het werken met de producten van Decos is er in het verleden een Knowledge Base ontwikkeld. Echter voldeed deze niet aan de wensen en eisen van de klanten, partners en van de Decos medewerkers zelf. Daarom was de opdracht aan mij om dit te verbeteren zodat er uiteindelijk een betere Knowledge Base beschikbaar zou komen voor de klanten, partners en medewerkers van Decos. De doelstelling aan het begin van het project was als volgt gedefinieerd in het afstudeerplan:

De doelstelling van de afstudeeropdracht is een verbeterde versie van de Knowledge Base op te leveren die voldoet aan de wensen en eisen van de partners en klanten en medewerkers van Decos.

Echter is gedurende het project de doelstelling iets aangepast en is de focus meer op de wensen en eisen, verschillende scenario's, en het functioneel ontwerp en het beheer komen te liggen waardoor er in overleg met het project board en mijn begeleiders van de Haagse Hogeschool de doelstelling anders geformuleerd is. De reden waarvoor de doelstelling is aangepast wordt uitgebreid is uitgebreid in dit verslag beschreven (Hoofdstuk 3. Projectomschrijving).

Dit verslag beschrijft het gehele afstudeerproces die door mij doorlopen is en beschrijft de belangrijkste beslissingen en producten met de nadruk op waarom deze producten of beslissingen zijn gemaakt en hoe deze beslissingen en producten tot stand zijn gekomen. Op deze manier krijgt de lezer een goede indruk in mijn manier van werken gedurende de afstudeerperiode. De activiteiten zullen aan het einde van iedere fase worden vertaald naar competenties die vooraf zijn geselecteerd vanuit de competentieset van mijn opleiding en goedgekeurd zijn voor mijn opdracht in mijn afstudeerplan. Tevens geeft dit verslag een weergave en verantwoording in de technieken en methoden die zijn gebruikt gedurende mijn afstudeerperiode.

Tijdens de afstudeerstage is er gebruik gemaakt van Prince 2 en de informatieplanning methodiek van Remko vd Pols . De fasering van Prince 2 is terug te vinden in de indeling van de hoofdstukken van dit verslag.

Indeling hoofdstukken:

Hoofdstuk 2: organisatie omschrijving

- Hoofdstuk 3: Project omschrijving
- Hoofdstuk 4. Fase 1: Opstart en initiatie
- Hoofdstuk 5. Fase 2: Onderzoek
- Hoofdstuk 6. Fase 2.1: Gebruikersonderzoek Knowledge Base
- Hoofdstuk 7. Fase 2.2: Opstellen scenario's
- Hoofdstuk 8. Fase 3: Implementatie
- Hoofdstuk 9. Fase 4: Project Closure
- Hoofdstuk 10. STARR reflectie
- Hoofdstuk 11. Evaluatie
- Hoofdstuk 12. Literatuurlijst

Het document begint met een organisatiebeschrijving om een goed beeld te krijgen van de organisatie Decos voor zover nodig is om mijn stage te kunnen beoordelen. Hierna wordt het afstudeerproject besproken, wat is de doelstelling, aanleiding en welke methoden en technieken zijn er gebruikt. De hoofdstukken waarin de fases worden besproken zijn volgens de S.T.A.R.R. methode geëvalueerd. Via de S.T.A.R.R. methode worden de volgende stappen doorgelopen tijdens de evaluatie: Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie. Naast deze bovenstaande hoofdstukken bevat het verslag nog een hoofdstuk 10. Competentie verantwoording (S.T.A.R.R.) waarbij uitgebreid de competenties worden besproken, in hoofdstuk 11 staat de evaluatie van de afstudeerperiode beschreven waar ik met een kritisch oog terugkijk op mijn afstudeerstageperiode en waar mijn leermomenten staan beschreven. Hoofdstuk 12 bevat de literatuurlijst.

Fase 2: onderzoek is ingedeeld in 3 hoofdstukken om het verslag makkelijker leesbaar te maken.

In dit verslag zal vaak worden verwezen naar de tussenproducten die opgeleverd zijn aan Decos. Deze producten zijn als bijlage toegevoegd aan dit document en zijn te vinden in mijn digitaal portfolio op Blackboard..

2. Organisatie beschrijving Decos

In dit hoofdstuk wordt de organisatie beschreven waar de afstudeerstage heeft plaats gevonden. Dit geeft een inzicht in de organisatiestructuur zodat er een goede basis wordt gelegd voor u als lezer voor de rest van het afstudeerdossier. In dit verslag staat een beknopte versie van de bedrijfsomschrijving, voor de uitgebreide versie verwijs ik u naar "de huidige situatie omschrijving". Deze versie beschrijft de aspecten die nodig zijn voor het lezen en beoordelen van het afstudeerverslag.

2.1 Algemene Informatie Decos Technology Group (D.T.G.).

Hieronder staat een algemene bedrijfsomschrijving geciteerd van de Decos Website.

"De Decos Technology Group is een internationale organisatie, gericht op het ontwikkelen, verkopen, implementeren en onderhouden van de nieuwste technologieën. In deze dynamische markt is Decos gespecialiseerd in het snel inspelen op nieuwe behoeften vanuit de markt. Met maar liefst 21 jaar ervaring in de IT-sector is Decos een zeer betrouwbare partner, die met u meedenkt en u adviseert bij de oplossing van uw vraagstuk. Decos Technology Group bestaat uit vijf bedrijven die hun kennis en flexibiliteit combineren om één gemeenschappelijk doel te bereiken: innovatieve oplossingen snel op de markt brengen." bron: <http://www.decos.nl>

Het hoofdkantoor van de Decos Technology Group is gevestigd in Noordwijk. Hier bevinden zich drie van de vier Decos BV's. Decos heeft naast het hoofdkantoor in Noordwijk nog een kantoor in de Verenigde Staten en India. De Decos Technology Group bestaat uit 200 medewerkers, waarvan er rond de 100 in India werken, en 20 in de Verenigde Staten. De overige 80 medewerkers werken op het hoofdkantoor in Noordwijk.

De vier bedrijven in de Decos Technology Group zijn:

- Decos Audiology
- Decos Cartracker
- Decos Software Development
- Decos Software Engineering

Decos Audiology

Decos Audiology ontwikkeld een geavanceerde audio meter waarmee zeer gedetailleerde geluidsmetingen uitgevoerd kunnen worden. Deze metingen worden digitaal opgeslagen en zijn hierna direct digitaal te benaderen. De klanten die Decos Audiology module gebruiken zijn vooral ziekenhuizen. Decos Audiology is gevestigd in Noordwijk

Decos Cartracker

Decos Cartracker is gespecialiseerd in fleet management. Cartracker heeft een GPS systeem ontwikkeld waardoor het mogelijk is om 24/7 live de locatie van een voertuig te bepalen. Via een website kan er ingelogd worden om de exacte locatie te zien waar het voertuig zich bevindt. Dit wordt gebruikt door klanten in de logistieke sector maar ook voor klanten die gebruik maken van

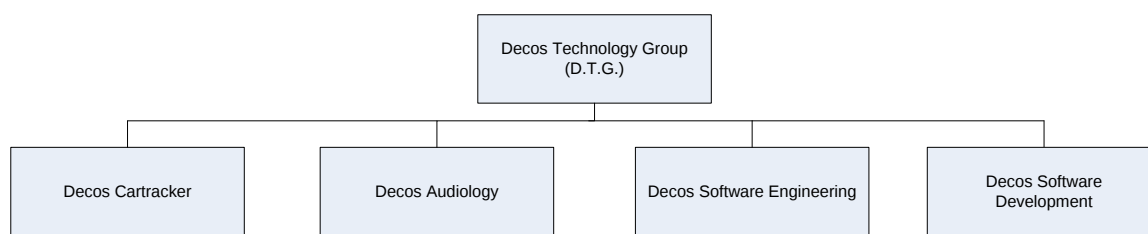
lease auto's om de kilometer verantwoording bij te houden. Decos Cartracker is gevestigd in Noordwijk.

Decos Software Development

Decos Software Development is het software ontwikkelcentrum van de Technology Group. Het centrum is gelokaliseerd in Pune, India. Het ontwikkelt het systeem Decos Document en heeft in India ook hun eigen lokale projecten. Software Development ontwikkelt de systemen voor de gehele Technology Group. Bij Decos Software Development werken op het moment van schrijven rond de 100 medewerkers.

Decos Software Engineering

Decos Software engineering is het bedrijf waarvoor mijn afstudeeropdracht wordt uitgevoerd en is gevestigd in Noordwijk en in de Verenigde Staten. Decos Software engineering ontwikkelt een Document Management Systeem (Decos Document) en wordt voornamelijk verkocht in de publieke sector. Van de 80 medewerkers werken er ongeveer 25 op kantoor. Het overige deel werkt als consultant bij de klant. Om een wat duidelijker overzicht te geven van de Decos Technology Group is hieronder een organogram afgebeeld.



Figuur 1 organogram D.T.G.

Decos Software Engineering is de opdrachtgever van mijn project. Wanneer er in het vervolg in dit document wordt gesproken over Decos, kunt u Decos Software Engineering lezen. Mijn aandacht gaat daarom ook uit naar dit entiteit van de Decos Technology Group.

Decos Software Engineering richt zich op het moment van schrijven voornamelijk op Decos Document, het ontwikkelen en verkopen van het Document Management Systeem is de core business van het bedrijf. Er zijn naast Decos Document nog een aantal kleine pakketten in ontwikkeling echter zijn deze niet relevant voor mijn afstudeerperiode.

Decos Document volgens Decos, geciteerd van de website;

"Binnen iedere organisatie worden veel documenten aangemaakt. Een groot deel van deze documenten wordt digitaal aangemaakt, uitgeprint om te verspreiden en uiteindelijk gearchiveerd. Andere documenten komen ongestructureerd uw organisatie binnen en zijn daardoor lastig te beheren, denkt u bijvoorbeeld aan de reguliere post of e-mail. Om geen kennis verloren te laten gaan en belangrijke informatie snel terug te kunnen vinden is het van belang dat al deze documenten overzichtelijk beheerd worden. Decos Document Management biedt hiervoor de oplossing."
Bron www.decos.nl

Decos document is een systeem waarmee er op een eenvoudige manier orde in de stroom aan in en uitgaande documenten binnen een bedrijf kan aanbrengen. Middels documentboeken kunnen documenten als registratie met metadata worden opgeslagen in Decos Document waarna ze snel zijn terug te vinden. De gebruiker is vrij in het aanmaken van boeken en daarbij behorende metadata. Naast het opslaan van gegevens biedt Decos ook ondersteuning aan o.a. versie beheer en workflow activities.

Met een workflow kan een bepaald document door een organisatie worden "gestuurd". Dit kan van belang zijn wanneer er bijvoorbeeld in een gemeente een bouwvergunning door meerdere ambtenaren goedgekeurd moeten worden.

Enkele in het oog springende klanten die gebruik maken van Decos Document zijn De Haagse Hogeschool (studentendossier), Gemeente Amsterdam, Surinam Airways (contract beheer) en de Nationale Bank van de Antillen. Zoals u aan de klanten te zien is opereert Decos internationaal en zijn er daarom kantoren in de Verenigde Staten, India en is Decos op het moment van schrijven bezig met een kantoor in Denemarken.

2.2 Bedrijfstypologie Mintzberg

Om een bedrijf gedegen advies te kunnen geven is het van belang om goed inzicht te hebben in de organisatie typologie en cultuur. Er dient bij het ontwikkelen van een systeem rekening te worden gehouden met de cultuur en typologie van een organisatie. Wanneer hier geen rekening mee wordt gehouden bestaat de kans dat er een systeem ontwikkeld wordt die niet past bij de cultuur van de organisatie.

Henry Mintzberg onderkent vijf type organisaties. De vijf typen organisaties zijn hieronder opgesomd.

- Simpele Structuur (beginnende organisaties)
- Divisie Structuur (Multinationals)
- Professionele bureaucratie (deels gestandaardiseerd, ruimte voor innovatie)
- Adhocratie (Innovatieve Organisatie)
- Machine Bureaucratie (gestandaardiseerde proces cultuur)

De Decos technology Group is in te delen in een *divisiestructuur*. De organisatie is opgedeeld in 4 aparte bedrijven. De bedrijven hebben ieder zijn eigen specialisme en zijn los van elkaar opgezet. Binnen de Decos Technology Group bevindt zich het bedrijf Decos Software Engineering. Dit bedrijf is in te delen in een *Adhocratie*. Een *Adhocratie* heeft als belangrijke kenmerk dat het een zeer specialistische onderneming is waarbij de communicatielijnen in de organisatie kort zijn. Tevens heerst er een groot onderling vertrouwen en respect en is de onderneming gericht op innovatie.

Decos is een platte organisatie boven het uitvoerende personeel staat het management team en daarboven de directie. Hierdoor zijn de verticale communicatielijnen erg kort waardoor er goede communicatie is vanuit het "veld" richting het management. Onderling heerst een goede sfeer en vertrouwen dit is te merken door de vele (sport) activiteiten en de gezamenlijke lunch. Als ICT

onderneming omhelst Decos nieuwe en innovatieve ideeën op de markt. De ICT voorziening gaat steeds meer en meer richting cloud computing/SAAS en de servers worden eind volgend jaar gecombineerd middels virtualisatie. Inmiddels wordt er al gebruik gemaakt van Hosted exchange waardoor de mailserver overal te benaderen is. Het specialisme binnen Decos is enorm, als marktleider in de markt van Document Management Systemen in de overheidsector heerst er een groot specialisme van procedures bij gemeenten maar natuurlijk ook de kennis op technisch ICT gebied die het bedrijf de afgelopen 25 jaar heeft opgedaan.

Door de vele gesprekken gedurende mijn afstudeerperiode met mijn stagebegeleider en mensen vanuit de gehele organisatie (informeel bij de lunch maar ook in formele meetings), en het vele inlezen in de beschikbare bedrijfsdocumentatie ben tot deze conclusie gekomen.

2.3 Customer Support

Customer Support is de afdeling waarvoor ik de gedurende de 17 weken werkzaam voor was. Customer Support is de afdeling waar de klanten te woord worden gestaan bij problemen omtrent het gebruik, het installeren en het configureren van Decos Document. De afdeling bestaat uit zes medewerkers waarvan twee medewerkers 2^e lijnmedewerkers zijn en de overige vier medewerkers 1^e lijn medewerkers zijn. Per dag komen er tussen de tien en vijftien calls binnen bij Customer Support die voornamelijk via de telefoon of email binnenkomen.

De reden dat mijn afstudeerstage volbracht werd bij Customer Support is dat de Knowledge Base onderdeel is van het Customer Support proces. De klanten, partners en medewerkers van Decos kunnen bij de Knowledge Base zodat eventueel zelf het probleem al kunnen oplossen zonder dat er contact gezocht hoeft te worden met Customer Support. Daarom is het belang van mijn project binnen afdeling ook zo hoog, omdat wanneer de kwaliteit van de Knowledge Base zal gaan stijgen dit te merken zal zijn in het aantal aangemelde calls. Het doel van de Knowledge Base is dat Customer Support (aantal FTE) niet hoeft mee te groeien wanneer het klantenbestand van Decos groeit. Dit was vooral te merken aan de manier waarop de medewerkers betrokken waren bij het project. Ze waren erg benieuwd naar de voortgang en waren vaak bereid om input te leveren voor het project.

3. Projectomschrijving

Dit hoofdstuk geeft een omschrijving van het project en welke technieken en methoden er zijn gehanteerd tijdens de afstudeerstage.

3.1 Aanleiding

Decos ontwikkelt en verkoopt het systeem Decos Document, Decos document is een DMS systeem waarin allerlei type bestanden eenvoudig opgeslagen en bewerkt worden waarna ze uiteindelijk makkelijk kunnen worden teruggevonden. Met behulp van digitale mappen zijn documenten op een overzichtelijke wijze te beheren. Voorbeelden van mappen zijn contractgegevens en adresbestanden. Iedere map kan andere metagegevens bevatten en bij elke registratie van nieuwe mappen kunnen er digitale bestanden aan gekoppeld worden. Het systeem is via het web te benaderen zodat er op iedere werkplek in de organisatie iedereen over de juiste gegevens kan beschikken. Het is ook mogelijk om vanuit thuis in te loggen in Decos Document. De klant is vrij in het aanmaken van mappen en is vrij in het vullen van data van die mappen.

In het lokale Decos systeem zit het documentboek "Knowledge Base". Hierin staat de kennis beschreven rondom het werken, configureren en installeren van Decos Document en de daarbij behorende hard- en software. De kwaliteit van de informatie uit de Knowledge Base is niet het gewenste niveau die Decos wilt nastreven. Er staan dubbele gegevens in, en een deel van de data is niet geordend.

3.2 Probleemstelling

De Knowledge Base voldeed bij aanvang van de afstudeerperiode niet aan de wensen en eisen van de klant, partners en medewerkers van Decos. Het was een ongestructureerde "bak" met gegevens waardoor er dubbele data in staat en de informatie niet overzichtelijk stond geordend. Tevens was het niet duidelijk in welke taal de artikelen van de Knowledge Base moesten worden geschreven. Hierdoor was er een diversiteit van talen in de Knowledge Base, dit is niet gewenst en Decos wil graag dat de artikelen in 1 taal in de Knowledge Base komen te staan.

3.3 Doelstelling

De doelstelling van de afstudeeropdracht is een verbeterde versie van de Knowledge Base op te leveren die voldoet aan de wensen en eisen van de partners en klanten en medewerkers van Decos. Gedurende het project is de focus echter meer naar de wensen en eisen van de klant gegaan dan naar het bouwen van de eindgebruikertoepassing. Dit kon volgens Decos prima worden uitgevoerd door de leverancier van webapplicaties van Decos zelf. Hierdoor is de doelstelling iets aangepast.

De doelstelling van het project is het proces van het invoeren van een nieuw informatiesysteem (de knowledge base) te begeleiden zodat er aan het einde van de afstudeerperiode een nieuwe Knowledge Base beschikbaar is voor de klanten, medewerkers en partners van Decos, De focus zal vooral worden gelegd op het onderzoek naar de wensen eisen van de gebruikers, de organisatie verandering, en het beheerplan om de continuïteit van de knowledge base te waarborgen.

3.4 Aanpak

In dit hoofdstuk staan de methoden en technieken beschreven die gedurende de afstudeerperiode zijn gebruikt. Er is gekozen om te werken met deze methoden en technieken om op een gestructureerde en verantwoordelijke manier te werken zodat het project met een positief resultaat is af te sluiten. Bij iedere beschrijving zit een verantwoording en een korte reflectie van de gebruikte methode/techniek.

3.5 Methoden

Gedurende gehele afstudeerperiode heb ik gebruik gemaakt van twee methoden. De Prince 2 projectmanagement methode en de informatieplanning methode van Remko van der Pols. Er is gekozen voor een combinatie van deze twee methoden omdat de informatieplanning methode geen project management beheersing techniek bevat. Hierdoor is het noodzakelijk dat er een project management methode wordt gebruikt gedurende het project om het project beheersbaar te houden. Onderwerpen als planning, project closure, project communicatie en einde fase documenten worden niet besproken bij de methode van Remko van der Pols.

Prince 2 projectmanagement

Prince 2 is een veel gebruikte projectmanagement methode in Nederland. Prince 2 is ontwikkeld door de Engelse overheid en staat voor "PProjects In Controlled Environments". De belangrijkste reden waarom er voor Prince 2 is gekozen is de grote mate van flexibiliteit. Prince 2 is een erg uitgebreide methode in zijn geheel, maar kan ook in een uitgekdele versie afdoende zijn voor een project. Tevens is het een resultaat gerichte aanpak omdat het plant op de producten die opgeleverd moeten worden. Deze maar ook de onderstaande kenmerken gaven mij de doorslag om voor Prince 2 te kiezen.

De belangrijkste kenmerken van PRINCE2 zijn:

- Business Case: Zakelijke rechtvaardiging van het project (welke voordelen heeft het project voor de organisatie, in hoeverre draagt het project bij aan de bedrijfsdoelstelling, wegen de opbrengsten van het project op tegen de kosten ervan).
- Product Based Planning: Een planning die gebaseerd is op de producten die (tussentijds en aan het eind) opgeleverd moeten worden.
- Organisation: Gedefinieerde organisatiestructuur voor het project (projectmanager, opdrachtgever, stuurgroep, enz.).
- Stages: Beheersbare en Controleerbare managementfasen.
- Management by Exception: De stuurgroep (Project Board) komt alleen bij elkaar als dat echt nodig is.

(Bron: www.wikipedia.org / De Kleine Prince2)

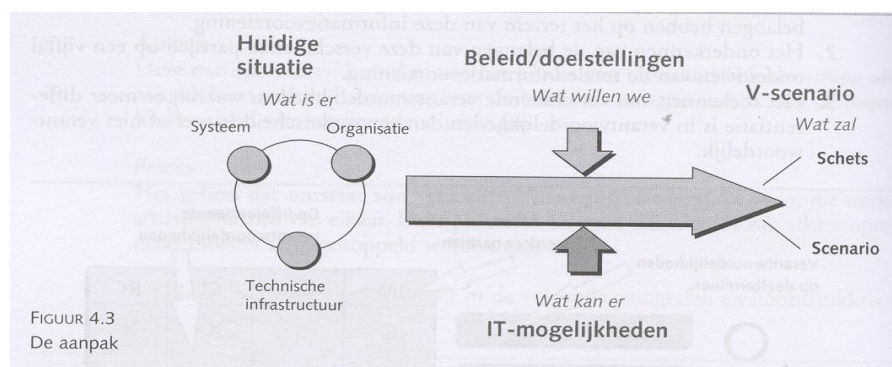
De activiteiten die plaats zullen vinden die betrekking hebben tot Prince 2 projectmanagement methode zijn;

- Aanbrengen fasering project
- Opstellen Project Initiation Document
- Opstellen eindfase documenten
- Organiseren van projectboard meetings

De tweede methode die gedurende de periode is gebruikt is de informatieplanning methode van Remko van der Pols.

Informatieplanning Remko van der Pols

Via de informatieplanning methodiek van Remko van der Pols wordt er op een gestructureerde manier een opzet en invulling van een informatievoorziening te managen. Remko van der Pols is de oprichter van de business unit Consultancy bij Pink Roccade hierdoor heeft hij ruime ervaring in het vak wat terug is te zien in de vele boeken die hij heeft geschreven omtrent management en ICT. De aanpak van Remko van der Pols is samengevat in figuur 1 op de volgende pagina:



Figuur 2 Informatieplanning Van der Pols

(Bron: Remko v/d Pols, Nieuwe informatievoorziening; 2003 Academic service)

De methode van Remko van der Pols bestaat uit meerdere fases. In fase 1 wordt de huidige situatie beschreven vanuit drie aspecten. De organisatie, het huidige systeem, en de technische infrastructuur. Nadat er een goed beeld is van de huidige situatie wordt er voor de nieuwe informatievoorziening besloten wat er precies mogelijk is, en wat de actoren in het proces precies willen van de nieuwe informatievoorziening. Hierna worden meerdere scenario's opgesteld waarbij gekozen kan worden welke scenario er uiteindelijk in de synthese gekozen en uitgewerkt kan worden. Dit resulteert in de onderstaande activiteiten:

- Ontwikkelen huidige situatie omschrijving
- Uitvoeren onderzoek wensen en eisen
- Opstellen scenario's

Voor de op te stellen scenario's kunnen er meerdere type scenario's worden opgesteld. Tijdens de afstudeerperiode is er gekozen voor een *proces evolutie scenario methode* via deze methode zijn de scenario's aanvullingen op elkaar in plaats van 3 aparte systeem configuraties. Hierdoor wordt er een beleid opgesteld waar Decos met het systeem naartoe kan werken. Er is hiervoor gekozen omdat de gewenste configuratie - voor klanten, medewerkers, en partners van Decos - van de knowledge base niet ver uit elkaar lag. Een uitgebreide scenario beschrijving leest u in Fase 2:Onderzoek, scenario beschrijving.

3.4.2 Technieken

De onderstaande technieken zijn gebruikt gedurende de afstudeerperiode:

- UML voor business modelling
- Verschillende soorten interview technieken
- BCL prioriteiten stellen

UML voor business modelling

Om de bedrijfsprocessen en Use Cases gedetailleerd te modelleren is er gekozen om met behulp van UML de processen en use cases presenteerbaar te maken. Via UML voor business modelling worden er stap voor stap modellen ontwikkeld waardoor er op een gedetailleerde niveau vanuit het bedrijfsproces een functionaliteit wordt ontwikkeld van een systeem. Hierdoor komt er een overzicht welke resources, actoren en beslissingen en gedurende het bedrijfsproces worden genomen. Tevens is direct duidelijk welk bedrijfsproces welke activiteiten/functionaliteiten van het Informatie Systeem gebruikt. De onderstaande modellen zijn ontwikkeld in mijn afstudeerstageperiode:

- Business Use Case diagram, overzicht vitale bedrijfsprocessen
- Business Process diagram, support verlenen aan klant
- Business activity diagram, support verlenen aan klant
- Use case diagram, functionaliteiten Knowledge Base beschreven
- System Sequence Diagrammen, use cases

Verschillende interviewtechnieken

Gedurende de afstudeerperiode zijn er verschillende soorten interview technieken toegepast. Bij het afnemen van de interviews voor het gebruikersonderzoek van de knowledge base is er gekozen voor een semi gestructureerde aanpak van interviewen. Er is gekozen voor deze manier van aanpak omdat er tijdens een semi gestructureerde interview (bijlage 2) niet alle vragen vast staan, waardoor ik de mogelijkheid had om te improviseren op antwoorden van de geïnterviewde. Hierdoor kon ik doorvragen waardoor de emotie rondom het gebruik van de IS bloot gelegd werd. Dit is onmogelijk bij het opstellen van een gestructureerde aanpak omdat er dan gewerkt wordt met een standaard set aan interview vragen. Interviewen volgens een niet gestructureerde manier is vaak toegepast tijdens observaties, hierbij speelde ik in op de activiteiten die plaats vonden tijdens de observaties en waarbij ik voornamelijk deelnam als waarnemend participant¹.

B.C.L. prioriteiten stellen

Om de requirements in te delen bij de scenario's is er gekozen voor een BCL prioriteiten model techniek. De afkorting BCL staat voor Basis, Comfort, Luxe. Deze kwamen achtereenvolgens overeen met de scenario's Scenario 1: Basis Scenario, scenario 2:2.0 en scenario 3: ultimate.

Per requirement is er een korte analyse gemaakt samen met het projectboard waarbij de afweging wordt gemaakt tussen de behoefte vanuit de gebruikers van de Knowledge Base en de ontwikkelkosten die er aan verbonden zijn. Hierdoor ontstond er een lijst aan basis requirements, comfort requirements en luxe requirements. Deze werden ingedeeld per scenario, dit is terug te zien in het requirement document.

¹ Bron: Methoden en technieken van onderzoek; Mark Saunders, Philip Lewis en Adrian Thornhill 2004. zie bijlage 1 voor model

3.5 Communicatie

Tijdens de afstudeerperiode waren de communicatielijnen tussen mij en het project board erg kort. De opdrachtgever en de bedrijfsmentor bevonden zich op dezelfde afdeling waar ik werkzaam was en ze waren erg betrokken bij het project. Dit merkte ik vooral aan de vele vragen die zij mij stelde tijdens de afstudeerperiode en de manier waarop zij mij ondersteunde tijdens het ontwikkelen van de producten. Er was altijd tijd om even "kort met elkaar te zitten" om wat resultaten te bespreken en wat hier dan de vervolgacties van waren. Dit kwam voornamelijk uit mijzelf omdat ik het erg belangrijk vind om mijn project board op de hoogte te stellen van mijn werkzaamheden. Hierdoor kon ik snel anticiperen op mogelijke issues die het project zouden vertragen of doen mislukken. Deze issues kunnen bijvoorbeeld aannames, onwetendheden zijn die in een vroeg stadium getackeld kunnen worden zodat er bijgestuurd kan worden en geen kostbare tijd verspild wordt. Voorbeeld waarbij er druk gediscussieerd werd was bij het indelen van de requirements. Het indelen van de requirements gebeurde op haalbaarheid (technisch, en uren leverancier(financieel)) en de wens van de gebruikers. De wensen van de gebruikers waren door mij aan te tonen vanuit het onderzoek maar de haalbaarheid was door mij moeilijk in te schatten. Daarom was het erg noodzakelijk dat het project board op deze momenten bij sprong.

Dit was voor mij erg prettig maar vanuit de organisatie is dit ook als erg prettig ervaren. In de beoordeling is ook te lezen dat ik Decos goed op de hoogte heb gehouden van mijn voortgang. Prince 2 heeft hier ook erg meegeholpen door de eindfase documenten vooraf vast te stellen wist het PB ook wat er van mij verwacht kon worden.

4. Fase 1: Project Initiatie

4.1 Situatie

De eerste fase van het project bestond uit de project initiatie en duurde twee weken. Het afstudeerplan werd verder uitgewerkt in een Project Initiation Document en er was een kennismaking met het bedrijf. Het projectboard werd samengesteld en de fase werd afgesloten met een meeting met het projectboard en een presentatie wat ik kwam doen binnen Decos, voor de gehele organisatie.

4.2 Taken

De onderstaande taken zijn uitgevoerd ter oriëntatie van het project in fase 1: Project initiatie.

- Opstellen Project Initiation Document
- Opstellen globale planning
- Projectpresentatie bedrijf
- Contact met klanten maken
- Aanmaken logboek
- Aanmaken digitaal portfolio
- Inlezen bedrijfsdocumentatie

De taken bestonden vooral uit het oriënteren en het opstarten van het project.

4.3 Activiteiten

Tijdens mijn eerste werkdag werd er een werkplek voor mij ingericht. Er werd direct een "rondje" door het bedrijf gelopen en kennis gemaakt met mijn directe collega's. Tijdens de kennismakingsronde werd bij iedereen kort uitgelegd wie ik was, wat ik kwam doen en wat mijn opleiding Bedrijfskundige Informatica precies inhoudt. Omdat er veel medewerkers van Decos buiten de deur werken als consultant werd er na mijn kennisonde een email naar alle medewerkers gestuurd ter kennismaking. Mijn kennismaking was positief en was het begin van het acceptatieproces van de nieuwe dienstverlening. Op deze manier werd het gehele bedrijf bij mijn project betrokken.

Snel werd duidelijk dat flexibele werktijden normaal zijn bij Decos en dat veel medewerkers vier dagen in de week werken (o.a. leden project board). Tevens werd mij bekend gemaakt dat mijn bedrijfsmentor (Karin van der Meer) in verwachting was. Daarom is er een extra projectverantwoordelijke toegevoegd aan het project board (Ronald Zwart) Hierdoor bestaat het project board (afwijkend van het afstudeerplan) uit drie personen waarvan er altijd een of twee aanwezig zijn. Hierdoor kunnen onverwachtse problemen direct worden besproken zodat het probleem direct getackeld kan worden waardoor het project niet in gevaar komt.

Prince 2 schrijft voor dat er tijdens de opstart/initiatie een Project Initiation Document (P.I.D.) opgesteld dient te worden daarom begon ik hier meteen aan te werken. Als basis van het document werd het afstudeerplan gebruikt. Dit was van belang omdat het afstudeerplan als

"blauwdruk" van het project kon worden gezien, en was goedgekeurd door Decos en door mijn examinatoren. Aan de hand van de literatuur (de kleine Prince 2) werd het PID opgesteld. In het document zijn de doelstellingen van het project beschreven, de organisatie structuur, de Business Case en de planning van het project. Hierdoor krijgt het project board een inzicht wat het projectlid gaat uitvoeren in de project periode. Tevens dient de Business Case als verantwoording van het project. Is de Business Case niet meer valide? Dan dient het project tijdelijk stil te worden gelegd en met het project board om "tafel" worden gezeten of het nog zinvol is om door te gaan met het project. Dit wordt aan het einde van iedere fase gemeten aan de hand van een meeting met het project board waarin de resultaten worden besproken wat resulteert in een go of een no go naar de volgende fase.

De planning werd overgenomen vanuit het afstudeerplan. Hier stonden de activiteiten beschreven die plaats zouden gaan vinden gedurende de afstudeerstage in combinatie met de hoeveelheid tijd per activiteit. Deze activiteiten werden ingedeeld in onderstaande 4 fases.

- Fase 1: Opstart en initiatie
- Fase 2: Onderzoek
- Fase 3: Implementatie
- Fase 4: Project closure

Fase 1 werd gedetailleerd ingepland, naast de activiteiten uit het afstudeerplan werden ook overige werkzaamheden en taken meegenomen in de planning (o.a. presentatie bedrijf, vrije dagen). Het was niet mogelijk om voor alle vier de fases van het project bij aanvang een gedetailleerde planning op te stellen omdat er nog geen gedetailleerd beeld was aan het begin van het project. Daarom werd er samen met het project board besloten dat de gedetailleerde planning zou worden opgeleverd van de te volgen fase. Wel werden de fases ingepland zodat er een globaal beeld van activiteiten ontstond van de gehele afstudeerperiode.

Aan het einde van week 1 werd een meeting gepland met het project board ter officiële kennismaking en bespreking van het project, dit was gezien de drukke agenda's niet mogelijk om eerder in te plannen. Er werden meteen 4 officiële meetings gepland aan het einde van iedere fase en werd er besproken welke klanten er absoluut wel of niet geïnterviewd mochten worden. Er werd direct over de manier van benadering van klanten gediscussieerd. In de planning waren week drie en vier ingericht om langs de bedrijven te gaan. Daarom was het van belang om in week 1/2 al contact te zoeken met klanten om afspraken te maken. Na wat discussies tussen het project board en mij werd besloten om uiteindelijk niet langs te gaan bij de klant om interviews af te nemen. Dit zou teveel tijd kosten waardoor er te weinig klanten zouden worden onderzocht. Wanneer er zou worden gekozen voor telefonische afname van interviews wordt er onderzoek verricht onder een grotere groep gebruiker in de onderzoekspopulatie. Dit maakt het onderzoek representatiever. Door de meeting werd het project direct een stuk concreter en konden meteen de eerste stappen naar het afnemen van het interviewen worden gezet. Wanneer hier te lang gewacht mee zou worden bestond de kans dat de klanten niet beschikbaar zouden zijn (i.v.m. vakantieperiode).

Omdat mijn project raakvlak had met het gehele bedrijf (KB wordt door vele afdelingen geraadpleegd) werd op de laatste dag in fase 1 door mij een presentatie voor de medewerkers in Noordwijk gehouden. Via deze manier bracht ik mijn collega's op de hoogte van mijn project

planning, doelstellingen, mijn manier van werken en werd via deze presentatie een de eerste stappen gezet ter acceptatie van mijn project/ nieuwe informatievoorziening. Het is niet gebruikelijk dat afgestudeerden een presentatie houden binnen Decos. De reacties waren erg enthousiast en mijn collega's wenste mij allemaal veel succes met mijn project waarna de presentatie werd afgesloten met een gezamenlijke borrel. De presentatie resulteerde in diverse gesprekken met collega's waar ze hun ideeën aan mij presenteerde en mij namen gaven van klanten die ik kon benaderen die graag met mijn onderzoek zouden willen mee werken. De informatie die ik besprak kwam uit het P.I.D. deze was inmiddels goedgekeurd wat een vereiste was voor de presentatie zodat ik de juiste informatie zou gaan presenteren.

4.4 Resultaten

De onderstaande resultaten zijn in deze periode behaald. Voor een overzicht aan de gehele resultaten lijst verwijs ik u naar mijn afstudeerplan.

- Project Initiation Document
- Lijst met klanten die graag willen meewerken met onderzoek

4.5 Reflectie

De eerste fase van het project is goed verlopen. Er is binnen Decos voldoende draagvlak gecreëerd door mijn presentatie en voorstelronde/mail. Het gesprek met het project board was erg positief, echter was er al heel veel duidelijk voor het project omdat het afstudeerplan al erg gedetailleerd beschreven was. Hierdoor hoefde er niet veel besproken te worden en werd het snel een informeel gesprek. Mijn leermomenten zijn vooral dat communicatie erg belangrijk is bij een project, zorg ervoor dat iedereen die bij een project verantwoordelijk is betrokken wordt bij de project opstart. Zo kunnen onduidelijkheden direct worden weggewerkt. De presentatie binnen het bedrijf was ook een positief punt in de 1^e fase, iedereen was meteen op de hoogte van mijn komst en er werden meteen afspraken gemaakt en namen van klanten werden gegeven die ik kon bellen voor mijn onderzoek.

Enige punt van kritiek is dat twee weken opstart voor een project vrij lang is. Aangezien de projectdoelstellingen al concreet beschreven stonden in het afstudeerplan bestond er al veel duidelijkheid over het project. Daarom is er enige overlap geweest in fases in week 2, en is er begonnen aan de huidige situatie omschrijving. Dit kwam voornamelijk omdat ik de bedrijfsdocumentatie al aan het bestuderen was en al veel informatie kreeg over het bedrijf door de vele informele gesprekken met collega's.

4.6 Competenties

Aan de onderstaande competenties heb ik in deze periode gewerkt, deze competenties staan beschreven in mijn afstudeerplan. Voor een uitgebreide competentie verantwoording verwijs ik u naar hoofdstuk 7: competentie verantwoording (S.T.A.R.R.).

- Verzorgen van kennisoverdracht (IA-9)
- Onderzoeken organisatieaspecten (OBPP-2)

5 Fase 2: Onderzoek

In dit hoofdstuk wordt fase 2 besproken. Fase 2: onderzoek was de grootste en belangrijkste fase binnen mijn afstudeerstage.

5.1 Situatie

De tweede fase was de belangrijkste fase van mijn afstudeerperiode. In de fase werden de bedrijfsprocessen geïdentificeerd en de wensen en eisen in kaart gebracht middels een onderzoek. Deze wensen en eisen zijn vertaald naar requirements en samen met het project board zijn er prioriteiten gesteld aan de requirements. De prioriteiten zijn verwerkt in drie verschillende scenario's met daarbij behorende Functioneel ontwerpen. In fase 2 is voornamelijk gebruik gemaakt van de informatieplanning methode van Remko van der Pols. De gehele cyclus van de methode is doorlopen in deze fase daarom staat dit hoofdstuk ook in het teken van de informatie planning methode van Remko van der Pols.

5.2 Taken

De onderstaande taken zijn in deze fase uitgevoerd.

- Oriënteren bedrijf
- Onderzoek naar huidige bedrijfsprocessen
- In kaart brengen huidige bedrijfsprocessen
- Onderzoek naar de Knowledge Base
- Interviews afnemen
- Vaststellen wensen en eisen klanten en medewerkers van Decos
- Opstellen requirements
- Opstellen scenario's
- Ontwikkelen functioneel ontwerpen

5.3 Activiteiten

Tijdens het opstellen van de gedetailleerde planning leek het mij een beter plan om fase 2 in te delen in 4 subfases. Hierdoor werd de fase een stuk beter beheersbaar gezien de grote aantal activiteiten die plaats zullen gaan vinden. Hierdoor werd fase 2: onderzoek ingedeeld in de volgende subfases;

- Huidige situatie omschrijving, 2.1
- Gebruikersonderzoek Knowledge Base, 2.2
- Opstellen scenario's, 2.3
- Opstellen Functioneel Ontwerpen, 2.4

5.3.1. Huidige situatieomschrijving

Het is voor het onderzoek van groot belang om een goed beeld te hebben van de huidige bedrijfsprocessen en de informatievoorziening van Decos. Wanneer dit niet het geval is kan er een informatiesysteem ontwikkeld worden die niet binnen de organisatie Decos past. Het onderzoek zal als basis functioneren voor de afstudeerperiode. Via de methode van Remko van der Pols werd de huidige situatie omschreven. Er werd gekozen voor de methode van Remko van der Pols omdat deze rekening houdt met de cultuur in het bedrijf, veranderingsbereidheid de bedrijfstypologie, de huidige bedrijfsprocessen en de huidige informatievoorziening. Op deze manier worden alle aspecten besproken die nodig zijn voor het invoeren van een nieuwe informatievoorziening. Als techniek om de bedrijfsprocessen te modelleren werd UML voor business modelling gebruikt.

Wanneer er een nieuwe informatie voorziening wordt geïmplementeerd zal er onherroepelijk weerstand komen binnen het bedrijf. Het is daarom van belang om de veranderingsbereidheid te onderzoeken om een inschatting te maken hoe groot de weerstand (veranderingsbereidheid) zal zijn vanuit de medewerkers van Decos. Om de veranderingsbereidheid van Decos te onderzoeken is er gebruik gemaakt van het beroemde kleuren model van Leon de Caluwe. Leon de Caluwe beschrijft type mensen betreffende hun veranderingsbereidheid. Per stereotype wordt een kleur toegewezen, hieronder een overzicht van kleuren plus het type mens die hierbij hoort..

Blauwdrukdenkers - zien verandering als een rationeel proces, zij zijn sterk op het einddoel gericht.

Groendrukdenkers - zijn ervan overtuigd dat ieder mens wil leren. Zij denken dat je mensen alleen in beweging krijgt als je ze motiveert om nieuwe dingen te leren.

Rooddrukdenkers - denken dat je alleen iets voor elkaar krijgt als je mensen belooft.

Geeldrukdenkers - zijn sterk op macht en eigenbelang van mensen gericht.

Witdrukdenkers - gaan ervan uit dat alles en iedereen voortdurend aan het veranderen is.

Bron: bb.hhs.nl

Om de veranderingsbereidheid te onderzoeken is er samen met mijn stagebegeleider een test op www.managementsite.nl uitgevoerd. Via deze test worden er 80 meerkeuze vragen middels een enquête gesteld. Het is niet geheel representatief om de test door 1 persoon uit te laten voeren, maar de test is uitgevoerd vanuit het oogpunt van de gehele organisatie. Gezien de tijd die de test vergde (ruim 45 minuten) was het ook geen optie (gezien de tijdsdruk) om de test door de gehele organisatie uit te voeren. Het resultaat van de test is dat binnen Decos witdruk denken heerst. Wit druk denken is:

Ontstaan als reactie op het deterministisch, mechanistisch en lineair wereldbeeld dat is afgeleid van Newton. De chaostheorie of de theorie van de complexiteit draait om levende, complexe systemen met een zeer beperkte voorspelbaarheid. Een centraal begrip is zelforganisatie. Stacey (1996) definieert het als: het proces waarin men binnen een systeem met elkaar interacteerd volgens de eigen gedragsregels, zonder dat er een overall beeld is wat duidelijk maakt wat men moet doen of hoe men het moet doen. Het zelforganisatieproces omvat het ontstaan van nieuwe structuren en gedragswijzen door ontwikkelings-, leer-, vernieuwings- en evolutieprocessen. Het systeem raakt soms uit evenwicht, maar hervindt zelf zijn optimale dynamische evenwicht (zie onder andere Bicker Caarten, 1998).

Bron: bb.hhs.nl

Dit werd besproken met mijn stagebegeleider en zag hier samen met mij een herkenbaar beeld in voor de organisatie Decos. Dit gaf mij ook de doorslag, naast de tijdsdruk, om de enquête niet door meerdere personen te laten uitvoeren omdat dit volgens mijn stagebegeleider een realistisch beeld gaf van de organisatie.

Reflecterend op de organisatie: Bij Decos is er ruimte voor medewerkers om zichzelf te ontplooiën en staat open voor veranderingen vanuit de medewerker wat voor komt via leer, ontwikkeling en vernieuwingsprocessen. Binnen Decos heerst er een open cultuur en krijgen de medewerkers vooral de tijd en ruimte om zichzelf te ontplooiën. De medewerkers krijgen het advies om de grenzen op te zoeken in hun dagelijkse werkzaamheden. Decos is geen organisatie waar veel procedures worden opgesteld, de verandering komt meestal vanuit de medewerkers zelf. Wanneer een medewerker iets een verbetervoorstel heeft kan de medewerker deze altijd bespreken met het MT of overige collega's. Dit is ook terug te zien in de uitkomst van de enquête op managementsite.nl

Waar ik rekening mee moet houden bij het opstellen van mijn advies is het volgende:

Witdruk	- uitgaat van de wil en wens en de 'natuurlijke weg' van de mens zelf - betekenis toevoegt - de eigen energie van mensen de ruimte biedt - dynamiek/complexiteit wilt zien en kunt duiden - eventuele blokkades wegneemt en conflicten optimaliseert - symbolen en rituelen gebruikt
---------	---

Bron: bb.hhs.nl

Mijn conclusie op de bovenstaande uitkomst van managementsite.nl:

Dit zal zich vertalen in het laten freewheelen van de collega's met het systeem. Er moet dus rekening worden gehouden met een open platform waarbij de medewerkers zelf de mogelijkheid hebben om actief deel te nemen met het Knowledge Base proces. Maar ook het totstandkoming van het proces waardoor de medewerkers ook worden geïnterviewd tijdens het onderzoek.

5.3.2. Verantwoordelijkheidsmatrix

Om een goed beeld te hebben wie welke verantwoordelijkheden hebben binnen Decos rondom het gebruik van de Knowledge Base is er gekozen om een verantwoordelijkheidsmatrix te ontwikkelen. De matrix geeft een overzicht van de verschillende functiegebieden binnen Decos die met de Knowledge Base werken, en welke verantwoording deze groepen functiegebieden hebben met betrekking tot de Knowledge Base. Om de verantwoordelijkheden te onderzoeken werden eerst de functiegebieden aan de hand van het (bestaande originele Decos) organogram in kaart gebracht. Met een marker werden de functiegebieden die Decos heeft onderstreept. De afdelingsmanagers werden hierna bezocht met de vraag welke verantwoording de afdeling had m.b.t. de Knowledge Base. Dit resulteerde in de onderstaande functiegebieden die verantwoordelijkheden hadden m.b.t. de Knowledge Base:

- Customer Support

- Technisch en Functioneel consultant
- Software Development
- Management Team
- Outsourcing Services
- Consultants

Omdat de knowledge base ook beschikbaar is voor de Klanten en Partners werden deze ook meegenomen in de matrix. De matrix werd voor het functiegebied samen met de afdelingsmanager ingevuld waardoor er een ingevulde verantwoordelijkheidsmatrix ontstond met een overzicht aan functiegebieden met daarbij horende verantwoordelijkheden. De verantwoording bestaat uit de onderstaande gebieden, deze gebieden komen uit de theorie van Remko van der Pols:

Beleidsmodel:

Ondersteund de Knowledge Base de bedrijfsprocessen van Decos waarbij de doelstellingen worden behaald?

Informatiearchitectuur:

Welke informatie wordt er besproken in de Knowledge Base, en wie beheert de Knowledge Base?

Systeemarchitectuur

Hoe zit de Knowledge Base er technisch in elkaar? Hoe werken de koppelingen e.d.?

Ontwikkelarchitectuur

In welke ontwikkeltaal wordt de knowledge base ontworpen en ontwikkeld?

Exploitatiearchitectuur

Hoe wordt de Knowledge Base geëxploiteerd? Welke systemen zijn hierbij betrokken?

Nadat het model was ingevuld was er een duidelijk beeld wie welke verantwoordelijkheden heeft met rondom het gebruik, installatie en configuratie van de Knowledge Base. Dit heeft mij enorm geholpen bij het opstellen van de Functioneel ontwerpen. Regelmatig waren er onduidelijkheden of vragen bij het opstellen van de scenario's of functioneel ontwerpen. Omdat er een goed beeld bestond wie waar verantwoordelijk voor was kon meteen de juiste persoon worden aangesproken om het probleem of vraag te verhelpen. Het model is daarom ook veelvuldig gebruikt tijdens het project.

	Customer Support	Technisch/ Functioneel Beheer	Software Development	Management Team	Outsourcing Services	Consultants	Partners	Klanten
Beleidsmodel	R	X	X	B	R	R	X	X
Informatie Architectuur	R	X	R	R	R	R	R	R
Systeem Architectuur	R	B	B	R	X	R	R	X
Ontwikkel Architectuur	X	R	B	R	X	X	X	X
Exploitatie Architectuur	X	B	R	R	X	R	X	X

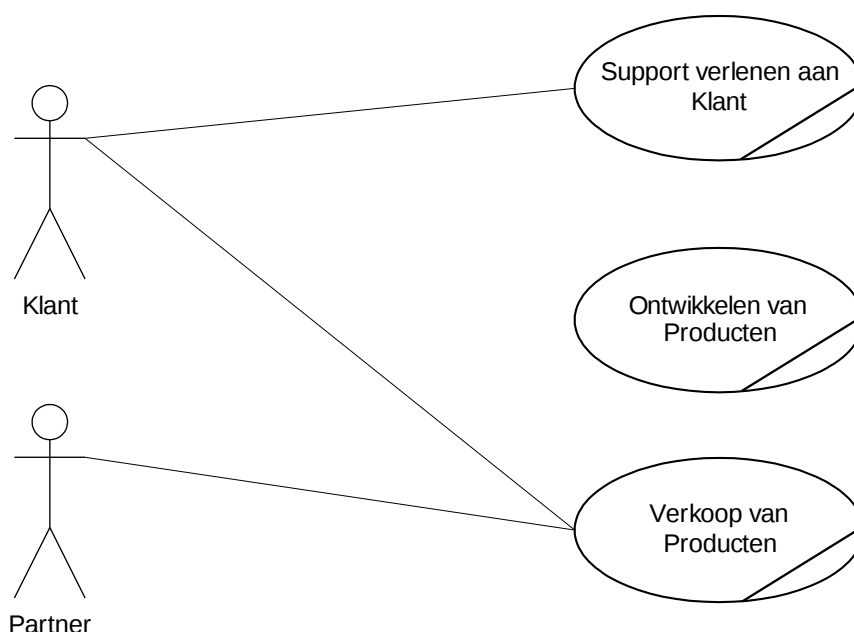
R = Randvoorwaardelijk/voorwaarde scheppend
X = Geen verantwoordelijkheid
B = Beslissend

5.3.3. Business Use Case Diagram

Om de Knowledge Base aan te laten sluiten op de bedrijfsprocessen van Decos is het van belang om de bedrijfsprocessen in kaart te brengen die gebruik maken van de Knowledge Base. Omdat er aan het begin van de afstudeerstage nog geen duidelijk beeld bestond welke bedrijfsprocessen de knowledge base ondersteund is er besloten om eerst de belangrijkste bedrijfsprocessen (vital few) van Decos te onderzoeken. De techniek die ik gebruikt heb om de bedrijfsprocessen te modelleren is UML voor Business Modelling. De eerste stap in deze methode is het ontwikkelen van een Business Use Case diagram. De processen (vital few) die in de Business Use Case beschreven zijn:

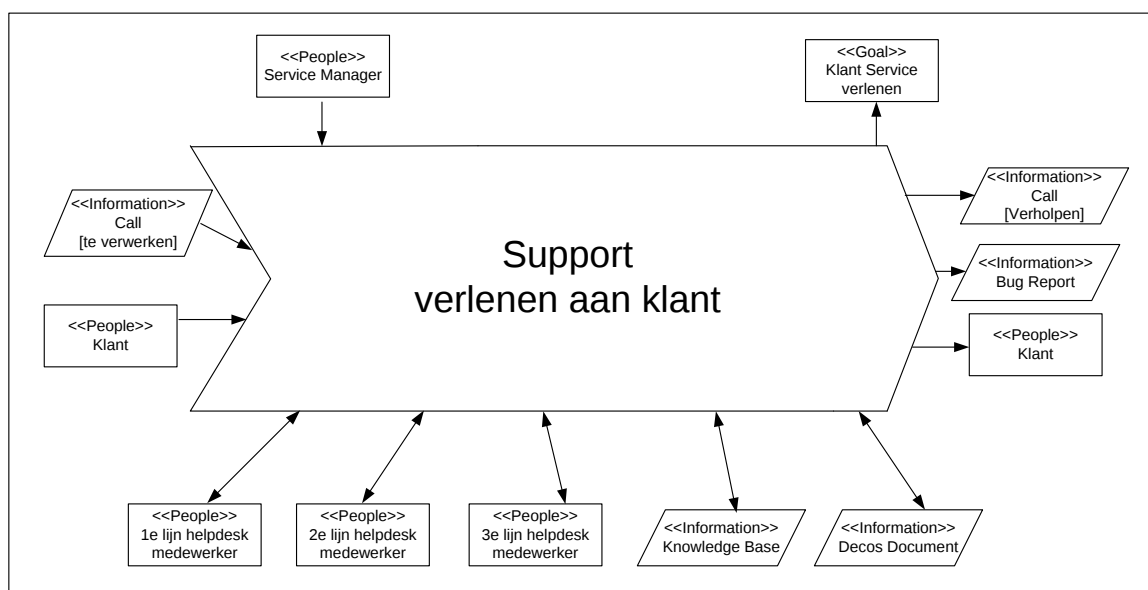
- Support verlenen aan klant
- Verkoop van producten
- Ontwikkelen van producten

Het ontwikkelen van producten is een van de belangrijkste processen van Decos. Dit is te merken aan de bedrijfsvoering van Decos. Het ontwikkelteam is centraal gepositioneerd in het bedrijf en werkt in een geluidsdichte omgeving. De ontwikkeling van producten wordt middels email en diverse presentaties middels een roadmap aan het bedrijf gecommuniceerd. De verkoop van systemen is natuurlijk van belang van het bedrijf. Door de vele Sales trainingen die door Sales managers worden gevolgd en de openbaarheid van de Sales cijfers wordt aangegeven hoe belangrijk het proces voor Decos is. Customer Support verleent de service aan de klanten, en gezien de wekelijkse bekendmaking van de beoordeling van de klanten van de Customer Support Calls wordt er bekend gemaakt binnen Decos hoe tevreden de klanten zijn met CS. Decos benadrukt op de website dat het erg veel waarde hecht aan de klant ondersteuning vanuit Decos. Hierdoor kan ik concluderen dat het een belangrijk proces is voor de organisatie. Natuurlijk zijn dit niet de enige bedrijfsprocessen van Decos. Processen als het uitvoeren van projectmanagement, het betalen van facturen, het geven van opleidingen aan de klant maken Decos wat het nu is. De processen zijn hierna gemodelleerd in Microsoft Visio in een Business Use Case Diagram en besproken met mijn stagebegeleider. Hierdoor kon ik uitsluiten dat ik de verkeerde processen als belangrijk te hebben getypeerd waardoor ik een belangrijk proces zou zijn vergeten. Tevens gaf mijn stagebegeleider aan dat *Support verlenen aan Klant* het enige bedrijfsproces was die gebruikt maakt van de knowledge Base.



5.3.4. Business Proces Diagram Support Verlenen aan klant

Voor mijn project was het van belang om dieper op het bedrijfsproces support verlenen aan klant in te gaan omdat de actoren die bij de overige 2 bedrijfsprocessen geen gebruik maken van de Knowledge Base. Hiervoor werd het B.P.D. *Support verlenen aan klant* ontwikkeld. Via dit diagram wordt er een overzicht ontwikkeld in resources en (business)actoren die bij het proces betrokken zijn. Tevens geeft het een overzicht welke input en output het bedrijfsproces genereert en door wie het proces wordt aangestuurd en wat het doel van het proces is. Tevens legt het de basis voor het Business Activity diagram.



Om het proces in kaart te brengen hebben er verschillende observaties bij Customer Support plaats gevonden. Er is waargenomen dat er calls binnenkomen via de email of telefoon, en dat deze calls aan het einde van het proces verholpen zijn, of dat er een bug report is ontwikkeld. Samen met een Customer Support medewerker zijn we op een ochtend calls gaan registreren en gaan oplossen waar mogelijk was, via deze manier kwam ik erachter welke systemen er werden gebruikt als resource en hoe de workflow (service desk) in Decos was ontwikkeld. Iedere nieuwe stap die gemaakt werd en iedere nieuwe resource die gebruikt werd, werd opgeschreven op papier. Uiteindelijk is het model gedigitaliseerd met MS Visio.

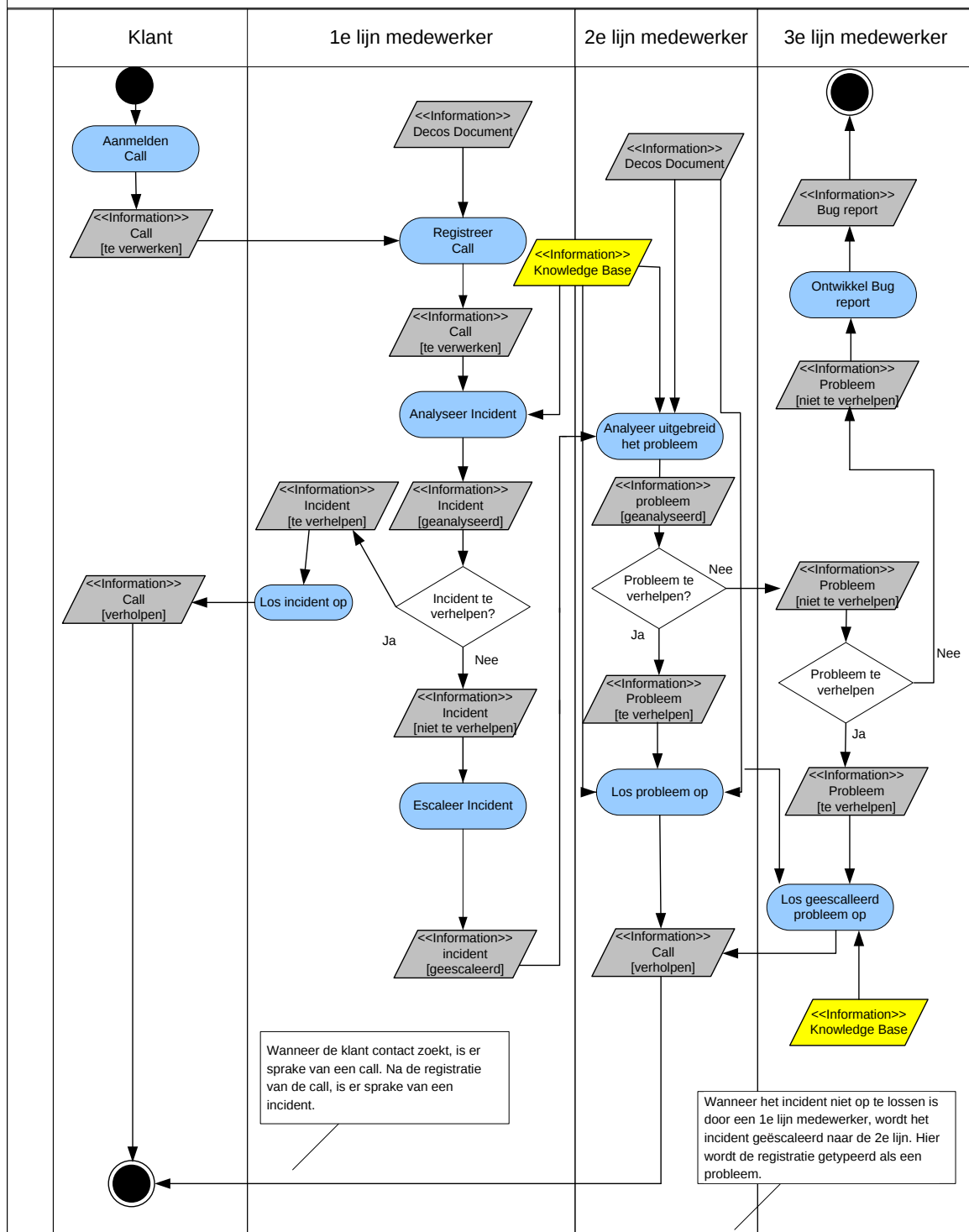
Wanneer de medewerker 1^e lijn het probleem niet kan verhelpen wordt deze geëscaleerd naar de tweede lijn en wanneer deze er niet uitkomt wordt de call geëscaleerd naar de derde lijn medewerker. Onderaan model staan de resources die worden gebruikt bij het proces *Support verlenen aan klant*. Decos Document fungeert als IT servicemanagement applicatie. In Decos is een documentboek Customer Support aangemaakt. In dit boek worden de calls geregistreerd. Bij iedere call wordt er een nieuwe registratie aangemaakt in Decos Document. Wanneer de call gesloten is wordt de registratie gearchiveerd. Wanneer de call niet op te lossen is kan er een bug report worden gestuurd naar India (Decos Software Development). De Knowledge Base wordt gebruikt als resource voor kennis bij het oplossen van calls. Echter ontstond de behoefte om het

proces stap voor stap te beschrijven en te documenteren waar en door wie er in het proces gebruik maakt van de Knowledge Base. Daarom werd er gekozen om een Business Activity Diagram te ontwikkelen.

5.3.5 Business Activity Diagram Support verlenen aan klant.

Om het bedrijfsproces tot op detail niveau te beschrijven is er een business activity diagram opgesteld. Dit activity diagram beschrijft de activiteiten in het proces support verlenen. Zo wordt er duidelijk welke stappen en beslissingen er plaats vinden en waar welke resources (knowledge base) worden gebruikt. Dit is van belang om hier goed inzicht in te hebben zodat er een duidelijk beeld bestaat wie wanneer en vooral hoe de knowledge base gebruikt wordt. Dit is van belang bij het opstellen van het functioneel ontwerp (hoe wordt er gezocht, tegen welke problemen lopen de gebruikers aan etc.). Door observaties bij Customer Support is het activity diagram opgesteld, bij verschillende calls die binnenkwamen is door mij fysiek de telefoon opgenomen en de call geregistreerd. Hierna is samen met een support medewerker de call verwerkt en besproken welke beslissingen er worden genomen, en op welke momenten een call geëscaleerd, wanneer de knowledge base wordt geraadpleegd. Met de hand werd een activiteiten diagram geschetst en uiteindelijk in MS Visio gedigitaliseerd. Dit werd gemodelleerd in het Business Activity Diagram *Support verlenen aan klant*. Voor de duidelijkheid is de Knowledge Base geel gearceerd in het Business Activity Diagram. Het diagram is afgebeeld op de volgende pagina.

Support Verlenen



Door het modelleren van de bedrijfsprocessen met UML is er een goed beeld ontstaan welke vitale bedrijfsprocessen binnen Decos worden uitgevoerd. Binnen deze processen gebruikt het bedrijfsproces *support verlenen aan klant* de Knowledge Base als resource. Tevens is er nu een beeld ontstaan welke actoren bij welke activiteiten binnen het bedrijfsproces *support verlenen* gebruik maken van de Knowledge Base, dit is van enorm belang bij het opstellen van de functionaliteiten van de nieuwe knowledge base. Door het gebruik van UML voor business modelling zijn er 3 modellen ontwikkeld voor het proces *support verlenen aan klant*. Er is door het ontwikkelen van deze modellen een overzichtelijk en presenteerbaar beeld gecreëerd van het proces *support verlenen* en is duidelijk welke rol de Knowledge Base heeft in het proces. Er is via een brede scope naar de bedrijfsprocessen gekeken van Decos, en uiteindelijk met behulp van de modellen in detail getreden in het bedrijfsproces *support verlenen aan klant* om te onderzoeken welke bedrijfsprocessen de Knowledge Base ondersteunt.

5.3.6 Onderzoek Knowledge Base

Na de bedrijfsprocessen beschreven te hebben is er een analyse gemaakt van de huidige versie van de Knowledge Base. Het is van belang om een inzicht te hebben in het huidige informatie systeem zodat er eventuele functionaliteiten kunnen worden "hergebruikt" in de nieuwe versie. Dit scheelt in kosten voor ontwikkeling en voor de acceptatie van het nieuwe systeem. Tijdens de analyse van de Knowledge Base werden de onderstaande 3 use cases geïdentificeerd.

- Toevoegen van artikelen
- Verwijderen van artikelen
- Aanpassen van artikelen

Om de Knowledge Base goed te onderzoeken werd er een stappenplan uitgevoerd. Er werd 1 testartikel aangemaakt hierna aangepast en verwijderd. Op deze manier doorliep ik het hele proces en werden alle functionaliteiten getest. Omdat er helemaal niets gedocumenteerd was voor de huidige versie van de Knowledge Base besloot ik om de use cases in de huidige versie te modelleren. De uses cases werden beschreven in een Use Case diagram met daarbij behorende actoren. Na de beschrijving van de use cases werden de use cases uitgewerkt in detail niveau in een business activity diagram. De modellen zorgde voor een basis voor de toekomstige documentatie en kon ik vanuit use case niveau de Knowledge Base veranderen. Tevens kreeg het project board meteen een inzicht in mijn op te leveren documentatie. De use cases werden uitgewerkt met een Activity diagram. Met deze diagrammen werd duidelijk welke functionaliteiten er in het systeem zaten, en welke velden er ingevuld werden. Dit werd netjes gedocumenteerd en meegenomen in de huidige situatie omschrijving.

5.3.7 Architectuur model

In een architectuurmodel wordt er in 1 overzicht de samenhang getoond tussen de volgende onderdelen.

- Bedrijfs Actoren
- Bedrijfsservices
- Bedrijfsprocessen (Vital Few)

- Technische infrastructuur

Het model is van belang tijdens mijn onderzoek omdat er op een duidelijke en presenteerbare manier in 1 overzicht de samenhang van de bovenstaande onderdelen wordt getoond. Zo kan er getoetst worden door het Project Board of mijn analyse van het bedrijf goed is uitgevoerd. De bedrijfsservices zijn services wat de applicaties bieden aan de klant of medewerkers van Decos. De services zijn opgesteld aan de hand van een analyse van Decos Document. In Decos Document op het Hoofdkantoor in Noordwijk werd door mij onderzocht welke services het biedt, het programma werd geopend enzo kwam onder andere naar voren dat er naast de document beheer service een adresboek werd aangeboden. Het Business Use Case diagram werd gebruikt om de bedrijfsprocessen van Decos weer te geven, en met meeting met de Systeem beheerder werd een technische tekening gemaakt van het netwerk van Decos. Dit is besproken met mijn stagebegeleider om er zeker van te zijn dat er niet iets over het hoofd werd gezien. Het model is opgesteld met de tool Archimate en de kennis die verworven is uit de workshops van Leo van Koppen gedurende het onderwijs blok BI-6 aan de Haagse Hogeschool. Het architectuur model is te vinden in bijlage III.

5.4 Resultaten

Resultaten in de subfase 2.1:

- Huidige situatie omschrijving

5.5 Reflectie

Het ontwikkelen van het architectuurmodel was de laatste activiteit van de subfase "huidige situatie omschrijving". Na het behalen van de subfase was er een beschrijving op detail niveau van de organisatie en de relevante bedrijfsprocessen en use cases van de huidige Knowledge Base. Door het gebruik van UML is er een presenteerbaar overzicht gecreëerd van de relevante bedrijfsprocessen en use cases. Dit was uitstekend te presenteren aan het projectboard waardoor ze meteen een goed inzicht kregen wat ik voor beeld had van de organisatie en de huidige informatievoorziening. Het document was een goede basis voor het gehele project en is regelmatig ter naslag gebruikt in het project.

6 Fase 2.2 Gebruikersonderzoek Knowledge Base

Nadat de huidige situatie in kaart was gebracht en dit was opgenomen in het huidige situatie document kon het gebruikersonderzoek plaats gaan vinden.

6.1 Situatie

Het gebruikersonderzoek werd verricht onder de klanten partners en medewerkers van Decos. Hierdoor konden de wensen en eisen in kaart worden gebracht en konden deze in de volgende subfase worden vertaald naar requirements.

6.2 Taken

Mijn taak was het afnemen van interviews bij de klanten partners en medewerkers van Decos zodat hun wensen en eisen konden worden opgesteld. Tevens werd er een representatieve groep gebruikers opgesteld om deze te onderzoeken.

6.3 Activiteiten

In de 2^e subfase van fase 2 stonden de onderstaande taken centraal

- Opstellen representatieve groep gebruikers knowledge Base
- Opstellen interviewvragen
- Afnemen interviews
- Verwerken data

6.3.1 Opstellen representatieve groep gebruikers

Gezien de tijdsdruk van het project en het grote aantal gebruikers die toegang hebben tot de Knowledge Base was het onmogelijk om de gehele onderzoekspopulatie te interviewen. Bij het opstellen van deze groep gebruikers is geprobeerd om een zo representatieve groep klanten, medewerkers en partners te interviewen. De onderzoekspopulatie waar onderzoek naar verricht is bestond uit drie subgroepen:

- Decos Medewerkers
- Decos partners
- Decos Klanten

Deze groepen waren van te voren al bij mij bekend omdat deze waren benoemd door de opdrachtgever aan het begin van het project. Door het systeem wordt bijgehouden welke gebruiker op welk tijdstip inlogt. Daarom werden de gebruikers nadat ze gecategoriseerd waren in medewerkers/partners en klanten ingedeeld in de onderstaande 2 subgroepen:

- Laatste maand gebruik gemaakt van KB
- Laatste maand niet gebruik gemaakt van KB

Deze gegevens waren op te vragen bij de marketingafdeling van Decos. Omdat het registratie systeem van de Knowledge Base helaas niet verder gaat dan de afgelopen maand ben ik er tijdens het onderzoek vanuit gegaan dat de gebruikers die niet in de lijst staan minimaal gebruik maken van de Knowledge Base. Zijn ze afgelopen maand wel ingelogd? Dan maken de gebruikers vaak gebruik van de Knowledge Base. Tijdens het interviewen werd bij de mensen die geen gebruik hebben gemaakt van de KB in de laatste maand meer gefocust op waarom deze hiervan geen gebruik maken. Er werd natuurlijk wel gevraagd aan iedereen of ze gebruik maken van de Knowledge Base, het kan natuurlijk dat er afgelopen maand geen gebruik was gemaakt van het systeem, maar dat de gebruiker wel in de afgelopen maanden veel gebruik van de Knowledge Base heeft gemaakt. Om te vragen in de interviews of ze vaak gebruik maken van de Knowledge Base was dit probleem te verhelpen.

Decos Medewerkers

De medewerkers van Decos zijn in verschillende functiegebieden/afdelingen te onderscheiden welke gebruik maken van de Knowledge Base. Functioneel consultants, technisch consultants, medewerkers Customer support en medewerkers van Product Development. Deze medewerkers maken in de huidige situatie gebruik van de Knowledge Base. Binnen customer support is er een duidelijke scheiding tussen eerste lijnhelptdesk en twee lijnhelptdesk. Er werd daarom ook onderscheid gemaakt tussen eerste lijn en twee lijnhelptdesk medewerkers. De verschillende functiegebieden werden vanuit de verantwoordelijkheidsmatrix overgenomen, het verschil tussen eerste en tweede lijn Customer Support is onderzocht tijdens de huidige situatie omschrijving.

Decos partners

De Decos partners installeren en configureren Decos Document bij de klant. In het licentieboek van Decos is een overzicht gemaakt van de partners en de daarbij behorende adressen om deze te bereiken. In Nederland werken er 3 partners, in de Verenigde Staten 1 partner, en 1 partner op Curaçao en Suriname. Door het relatief kleine aantal partners zijn ze allemaal benaderd gedurende de interview, echter is er niet van iedereen een respons gekomen. De partners in de Verenigde Staten en Suriname zijn hierdoor niet meegenomen in het onderzoek. Dit is besproken met het project board, maar gaf hier geen prioriteit aan.

Decos klanten

De klanten van Decos zijn in de onderstaande categorieën in te delen.

- Onderwijs
- Overheid (gemeentes)
- Zorg
- Profit
- Internationale klanten

De indeling van de klanten is opgesteld door Decos zelf, deze zijn gepubliceerd op de website van Decos zelf en de sales afdeling is ook ingedeeld in deze categorieën. Er werd geprobeerd om van iedere groep gebruikers minimaal 1 persoon te interviewen. Uiteindelijk zijn er 25 interviews afgenomen waarbij er meer medewerkers geïnterviewd zijn dan klanten. Dit had te maken dat het nou eenmaal makkelijker is om even langs een collega te lopen dan een klant te benaderen. Er

waren al veel namen van klanten doorgegeven aan mij tijdens de opstart presentatie. Echter waren deze natuurlijk erg positief, daarom heb ik in het licentieboek ook klanten gezocht die nog niet aan mij waren voorgelegd om ook een eventueel kritisch geluid te horen.

Kwalitatief onderzoek

Het onderzoek naar de wensen en eisen van de Knowledge Base kon worden getypeerd als een kwalitatief onderzoek. Hiervoor is gekozen omdat vooral de *Waarom* vraag belangrijk was en het gevoel en emotie rondom het gebruik van de Knowledge Base. Hierdoor zullen de diepliggende wensen, behoeftes, emoties en informatie van de gebruiker beschikbaar worden. Er zijn daarom veel open vragen opgesteld. Bij het opstellen van de interview vragen (Bijlage 2) is er gekozen voor een semi gestructureerd interview. Via deze manier kon het interview deels worden aangestuurd en kon er ook in beperkte vorm worden gefreewheeld. Op deze manier kon er worden doorgevraagd om vooral de emoties los te weken bij de geïnterviewde. Enkele voorbeelden van vragen uit het onderzoek;

- Wat verwacht u van de nieuwe Knowledge Base, en wat vooral niet?
- Welke functionaliteiten wilt u zien in de nieuwe Knowledge Base?
 - Vindt u dat de informatie die besproken wordt thuis hoort in de KB?
welke type informatie mist u?

De vragen zijn ingedeeld in twee categorieën. Het eerste deel bestond uit vragen over de huidige situatie om te onderzoeken welke onvrede er heerst rondom de functionaliteiten en informatie in de Knowledge Base. Het tweede deel bestond uit interviewvragen die betrekking hadden op de verwachting en wensen voor de nieuwe Knowledge Base. Om het onderzoek meetbaar te maken is er aan iedere geïnterviewde een cijfer gevraagd, in de range van 1 t/m 10, die de tevredenheid van de huidige Knowledge Base vertegenwoordigd. Deze cijfers werden per geïnterviewde bijgehouden in een Excel document (bijlage IV) en in de Project Closure werd een belronde naar de geïnterviewde gepland of ze de vernieuwde Knowledge Base opnieuw zouden willen beoordelen met een cijfer. Zo zou er een meetbare verbetering of verslechtering kunnen worden aangetoond.

De interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van een eigen test van het systeem tijdens het opstellen van de activity diagrammen van de huidige use cases van de Knowledge Base. Hierbij zijn de functionaliteiten doorgelopen om de sterke en zwakke punten van de Knowledge Base te onderzoeken. Nadat de interviewvragen waren opgesteld werd de lijst besproken met het projectboard. Ze wilde graag weten welke vragen er zouden worden gesteld, zodat ze er eventueel nog een toevoeging op konden geven. Dit was al aangegeven in een Project Board meeting en uiteindelijk werd er na dit overleg nog 1 vraag bijgevoegd;

- Heeft u tips voor het toegankelijker maken van de informatie?

Tijdens het initiatieoverleg met het project board werd er besproken hoe de interviews zouden worden afgenomen. Mijn voorkeur lag bij het fysiek langs gaan bij de geïnterviewde en de vragenlijst voor te schotelen. Bij de internationale klanten en partners zou telefonisch en via de email contact worden gelegd. Echter werd er tijdens het overleg duidelijk dat er beter telefonisch kon worden geïnterviewd. Het project board gaf aan dat er veel klanten buiten de Randstad gevestigd zijn en het dus een relatief lang reistijd zal gaan plaats vinden. Gezien de korte

interview periode in mijn project (2 weken) is er daarom in goed overleg besproken om de interviews telefonisch af te nemen. Wanneer de klanten geen tijd zouden hebben om een interview werd er een afspraak gemaakt om op een later tijdstip de interview te houden. De medewerkers werden daarentegen wel face to face geïnterviewd. Via outlook werden er afspraken ingepland. Na het afnemen van de interviews werd er door mij goed over nagedacht hoe ik de resultaten aan het project board zou gaan presenteren. Ik had de behoefte om na de interviews contact te hebben met het project board om mijn bevindingen aan te geven aan het project board. Het was lastig om de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek presenteerbaar te maken en hier mee zinvolle grafieken en overzichten te creëren. Daarom heb ik ervoor gekozen om per interview vraag een opsomming te geven van de resultaten. En de dubbele resultaten weg te strepen. Voorbeeld uit wensen en eisen document:

Welke type informatie mist u in de Knowledge Base?:

- Zorg dat er foutmeldingen van Decos Document in de KB komen te staan
- Release Notes nieuwe versie Decos Document beschikbaar in KB
- Registry informatie moet erin
- Interessante Item profielen, interessante Workflows macro's en allerhande bouwstenen
- Bug informatie, bug bekend bij Decos? Ja, laat dat ook zien in KB.

Via deze manier ben ik iedere vraag gaan beantwoorden en heb ik het document: "wensen en eisen document" opgesteld. Ter ondersteuning van het document is er een presentatie gehouden waarbij de resultaten besproken werden. Hierdoor was ik er zeker van de resultaten onder de aandacht waren gebracht bij het project board. Zodat er bij het opstellen van de prioriteiten van de requirements geen onduidelijkheden bestaan tussen het project board en mij.

Na het presenteren van de wensen en eisen werd er een lijst met requirements opgesteld. Dit bestond uit een vertaling van de wensen en eisen naar requirements/functionaliteiten waaraan de Knowledge Base aan moet voldoen. Deze requirements vormen de basis van het functioneel ontwerp, aan iedere requirement is een nummer toegevoegd en een korte beschrijving met de werking van de requirement. De wensen en eisen zijn samen met stagebegeleider doorlopen om de wensen en eisen te vertalen naar Requirements dit is samen gedaan om geen fouten te maken bij de vertaling.

Voorbeeld vertaling:

- 1 keer een overzicht in vorm van Mindmap in artikelen
- Geen synchronisatie, toevoegen van artikel direct in KB

Requirement:

- 5. Visual browser/mindmap idee, meteen inzicht welke artikelen aanwezig zijn.
- 14. Geen synchronisatie, toevoegen van artikel direct in Knowledge Base online.

Er zijn ook een aantal wensen niet meegenomen naar de requirements omdat deze simpelweg niet te implementeren waren of tegen het bedrijfsbeleid van Decos waren. Deze zijn door het project board na het presenteren van de wensen en eisen "afgeschoten".

Voorbeelden:

Wens	Reden
Release notes	Omdat deze via de standaard website wordt gepubliceerd
Wie het artikel geschreven heeft	intern is dit te achterhalen PB vond dit niet nodig voor de klant, partner.

6.4 Resultaat

De onderstaande resultaten zijn behaald in de subfase 2.2

- Wensen en eisen document
- Requirements
- Interview uitwerking.zip

6.5 Reflectie:

Na de subfase gebruikers onderzoek is er een duidelijk beeld ontstaan wat de behoefte was van de klanten, gebruikers en medewerkers van Decos. Opvallend was dat er geen duidelijk verschil in wensen en eisen is tussen de 3 onderzoek subgroepen. Er werd al snel duidelijk dat de zoekfunctie aangepast diende te worden, en dat er behoefte was aan een forum waarbij klanten met elkaar kennis kunnen delen. Door het interviewen van klanten via de telefoon konden er veel klanten worden benaderd dit had een hogere prioriteit bij het project board dan een aantal klanten een diepte interview te houden. De medewerkers konden wel "face to face" worden geïnterviewd dit resulteerde in betere resultaten met het interview. Tevens kon de emotie ook beter worden uitgelezen omdat er via lichaamstaal de emotie vaak weergeeft. De internationale partners in de Verenigde Staten en Suriname werden via de email benaderd maar gaven na meerdere contactpogingen geen respons. Het project board gaf aan dat dit niet de hoogste prioriteit had waardoor ik door kon gaan met het opstellen van de wensen en eisen document. Het document werd middels een presentatie kracht bijgezet om er zeker van te zijn dat de wensen en eisen bij het project board bekend waren. De wensen en eisen werden succesvol vertaald naar het requirement document waarna ik deze longlist kon gaan indelen per scenario.

7. Fase 2.3/2.4 Opstellen Scenario's

Na het presenteren van de onderzoeksresultaten was het van belang om de scenario's op te stellen om diverse oplossingsalternatieven te bieden aan het project board.

7.1 Situatie

Remko van der Pols geeft het advies om meerdere oplossingsalternatieven aan te bieden. De reden om een aantal alternatieven op te leveren heeft te maken met de ambitie en de haalbaarheid van I.C.T. projecten. Wanneer de ambitie te hoog is, zal de haalbaarheid laag zijn. Dit zal resulteren in een niet uitgevoerd ontwerp van de Knowledge Base. Reflecterend op het afstudeerproject is het onmogelijk om alle requirements te ontwikkelen dit zal de kosten doen stijgen waardoor de haalbaarheid zal dalen.

Daarom worden de wensen en eisen ingedeeld in verschillende scenario's:

- Scenario 1: basis
- Scenario 2: 2.0
- Scenario 3: Ultimate

7.2 Taken

De onderstaande specifieke taken zijn uitgevoerd in deze subfase:

- Opstellen Scenario's
- Prioriteiten stellen requirements

7.3 Activiteiten

Voor het opstellen van de Scenario's werd er een keuze gemaakt uit de onderstaande type scenario's die Remko van der Pols bespreekt in zijn methode. De onderstaande type scenario's worden door Remko van der Pols in zijn methode aangedragen:

- Nieuwbouw
- Opwaardering
- Herbouw
- Renovatie/migratie
- Proceसेvolutie

Nieuwbouw

Er bestaat geen mogelijkheid om het oude systeem in productie te gebruiken. Het oude systeem wordt aan de kant geschoven en er wordt van grond af aan gebouwd aan een volledig nieuw systeem. Voor het afstudeerproject is dit een optie, echter zullen hier hoge kosten aan verbonden zijn en gezien de relatief korte tijd van het afstudeerproject zal er geen informatie systeem worden opgeleverd binnen 17 weken, dit was echter een belangrijke wens van de opdrachtgever.

Opwaardering

Bij opwaardering van een systeem wordt er gebruik gemaakt van huidige functionaliteiten en zullen nieuwe functionaliteiten met elkaar worden verweven. Dit zal echter alleen kunnen worden toegepast wanneer de bedrijfsprocessen niet zullen veranderen in de organisatie die het informatiesysteem ondersteunen. Voor het afstudeerproject veranderde de (vital few) bedrijfsprocessen door het project niet heel erg veel. Echter waren de functies in de Knowledge Base niet van zulke goede kwaliteit, er diende een hele nieuwe website te komen voor de publicatie van artikelen voor klanten en partners van Decos.

Herbouw

Bij de herbouw van een systeem worden dezelfde functionaliteiten en technische kwaliteiten opnieuw ontwikkeld. Dit kan een keuze zijn wanneer een systeem corrupt is geraakt. Bij de herbouw van een systeem wordt het systeem opnieuw ontwikkeld met de huidige systeem specificaties. Een herbouw is niet aan de orde omdat juist de functionaliteiten van het systeem nieuw ontwikkeld dienen te worden.

Conversie/migratie

Bij conversie/migratie is de technische kwaliteit van het informatiesysteem onvoldoende maar de functionaliteiten zijn voldoende. Dit kunnen performance problemen zijn maar ook slecht ontwikkelde code in de source van de applicatie. Omdat de scope van het project op de functionaliteit van de Knowledge Base lag, is er geen onderzoek gedaan naar de code van de website. De functionaliteiten van het systeem zijn ook ondermaats. Dit bleek uit het gebruikersonderzoek.

Procesevolutie

Procesevolutie is een manier van scenario ontwikkeling waarbij het einde niet inzicht is wanneer het volledige informatiesysteem uitontwikkeld zal zijn. De functionaliteiten worden in een basis versie opgeleverd en de overige functionaliteiten worden in verschillende delen ingedeeld. Dit type scenario indeling is goed toepasbaar voor mijn project. Tijdens het gebruikers onderzoek van de Knowledge Base werd duidelijk dat de gebruikers veel ideeën over nieuwe functionaliteiten hadden. Dit resulteerde zich in een set aan 20 requirements waaraan het nieuwe systeem zou moeten gaan voldoen. Echter werd er snel duidelijk dat dit niet haalbaar was voor het gehele project. De kosten zouden te hoog worden wanneer alle requirements door de leverancier zouden worden ontwikkeld. Daarom werden de requirements ingedeeld in scenario's dit resulteerde zich in drie scenario's. Het voordeel van deze keuze van scenario indeling waarbij het systeem in de toekomst stukje voor stukje wordt aangepast zijn de volgende punten:

- Lage investering standaard scenario.
- Direct resultaat.
- Korte projecttijd.

Door de relatief kleine projecttijd kan er gekozen worden om het basis scenario direct te ontwikkelen. Tijdens de ontwikkeling kon er door mij verder worden gegaan met de vervolg

scenario's Zo is er optimaal rendement uit mijn tijd gehaald. De requirements van het basis scenario zijn ingericht zodat het scenario zou kunnen worden uitgevoerd binnen de afstudeerperiode. Hierdoor kon ik de nieuwe functies van de Knowledge Base testen zodat ik eventueel deze nog voordat ik zou gaan afstuderen de nieuwe functionaliteiten zou kunnen gaan testen.

Er is gekozen om de requirements in te delen in 3 scenario's. Scenario 1: Basis, scenario 2: 2.0 en scenario 3: Ultimate. De scenario beschrijving bestond uit vier hoofdstukken. De hoofdstukken zijn opgesteld aan de hand van de informatieplanning methode van Remko van der Pols.

Wat de actie: Functioneel ontwerp

Wanneer: Een planning van de realisatie van het scenario

Hoe: Organisatorische veranderingen

Hoeveel: kosten inventarisatie.

Wat de actie: Functioneel ontwerp

Het functioneel ontwerp omvat de uitwerking van de functionaliteiten (requirements), deze zullen in hoofdstuk 7.3.2 Besproken worden

Wanneer: Een planning van de realisatie van het scenario

Een tijdsindicatie van het te ontwikkelen functionaliteiten door de leverancier (snakeware). Om hier zinvolle informatie aan te geven werd er een meeting gepland met Product Development om erachter te komen hoeveel tijd PD zou hebben met het uitwerken van de functionaliteiten. Bij product development werken technisch georiënteerde medewerkers die bekend zijn met het ontwikkelen van webapplicaties. Deze medewerkers zijn veel beter in een inschatting maken hoeveel tijd het kost om een bepaalde functionaliteiten te ontwikkelen. Dit is als bron gebruikt tijdens het opstellen van de planning van de ontwikkeling van de functionaliteiten. Het was beter geweest om met de leverancier om de tafel te gaan zitten. Echter had deze leverancier op korte termijn geen tijd voor een afspraak daarom is er voor een alternatief gekozen (product development van Decos).

Hoe: Organisatorische veranderingen

Bij een groot aantal functionaliteiten is het van belang dat er organisatorische veranderingen plaats zullen gaan vinden. Het was o.a. van belang dat er een Knowledge Base beheerder werd aangesteld. Tevens werden er in scenario 2.0 KPI's opgesteld om het proces rondom de Knowledge Base meetbaar te maken. Hiervoor is gekozen omdat Decos zoveel mogelijk met KPI's wilt gaan werken zodat de dagelijkse werkzaamheden meetbaar worden.

Hoeveel: kosten inventarisatie.

De kosten zijn opgesteld vanuit de onderstaande punten:

- Kosten Snake Ware
- Interne organisatorische kosten

Een voordeel voor het project is dat de maandelijkse kosten niet zullen stijgen naarmate er meer functionaliteiten beschikbaar worden ontwikkeld door Snakeware. Dit maakt het erg overzichtelijk wat de kosten zijn bij het invoeren van een nieuw scenario. Er is gecontroleerd wat voor hostingpakket Decos heeft afgesloten met de hoster, dit bleek ruim voldoende te zijn voor alle functionaliteiten uit alle scenario's. De interne kosten zijn berekend aan de hand van cijfers uit het verleden en met behulp van mijn stagebegeleider. Er werd o.a. gecontroleerd hoelang het reviewen van een artikel duurt, hoeveel artikelen er gemiddeld per maand worden toegevoegd en hoeveel tijd het verwijderen en aanmaken van een artikel kost. Dit werd zelf getest met het systeem. Er werd een nieuw artikel ge reviewd en aangepast.

7.3.1. Indelen requirements

Per requirement is er samen met mijn stagebegeleider bekeken hoeveel ontwikkelingstijd het kost (informatie product development) en wat de behoefte is vanuit de gebruikers van de Knowledge Base (wensen en eisen onderzoek). Was er veel behoefte aan en was het een lage ontwikkeltijd dan werd deze requirement toegevoegd aan de lijst voor scenario 1. Was er weinig behoefte aan maar was het ook weinig ontwikkeltijd dan werd deze requirement ook meegenomen (requirement 19 Artikel Uitprint Knop). Wanneer er weinig behoefte aan een bepaalde requirement was met een hoge ontwikkeltijd dan werd deze requirement niet ontwikkeld in scenario 1. Zo werd er bij alle drie de scenario's beredeneerd. De requirements zijn ingedeeld in drie categorieën met de BCL prioriteringmethode. De drie categorieën komen weer overeen met de in het vorige hoofdstuk opgestelde scenario's. Nadat de requirements waren ingedeeld is het document met de Manager Product Development besproken. Deze heeft de leiding over de ontwikkelen webapplicaties door de leverancier van SnakeWare. Deze gaf groen licht waardoor de requirements uitgewerkt konden gaan worden in het Basis Functioneel ontwerp. De onderstaande Requirements zijn in scenario 1 ingedeeld:

Req. Nr.	Omschrijving
2	Betere zoekfunctie
3	Artikel doormail knop naar klant
4	Forum
10	Known Issue List
13	Top vijf laatst toegevoegde artikelen feed
14	Top vijf meest gelezen artikelen
9	Optioneel toevoegen opmerkingen naar beheerder onder artikel.
17	Relevante zoekresultaten onder artikel
19	Artikel uitprint knop

7.3.2. Functioneel ontwerp

Om een Functioneel ontwerp te ontwikkelen die zou voldoen aan de eisen van de leverancier werd er goed gekeken naar een vorige versie van de opgeleverde Functioneel Ontwerp vanuit Decos, om het werk van de leverancier zo makkelijk mogelijk te maken. Dit Functioneel ontwerp werd mij aangeboden door de Manager van Product Development. Wat meteen opviel is dat er geen gebruik wordt gemaakt van UML en dat de FO's erg beknopt waren beschreven. Dit kan erg nadelig uitpakken omdat er door misvattingen en aannames functionaliteiten ontworpen kunnen worden die niet voldoen aan de wensen van de gebruikers. Daarom is er door mij middels UML en Photoshop ontwerpen een functioneel ontwerp ontwikkeld die meer voldoet aan de theorie die hiervoor ontwikkeld is. Zodat ik er zeker van ben dat het ontwerp wat ontwikkeld is, voldoet aan de wensen en eisen van de gebruikers van de Knowledge Base. Dit werd besproken met de leverancier en vond dit een goed idee om de modellen toe te passen en gaf aan dat ze dit eigenlijk altijd wel zouden willen maar de klanten hier meestal geen tijd voor hebben.

7.3.3.1 Business vs Use Cases

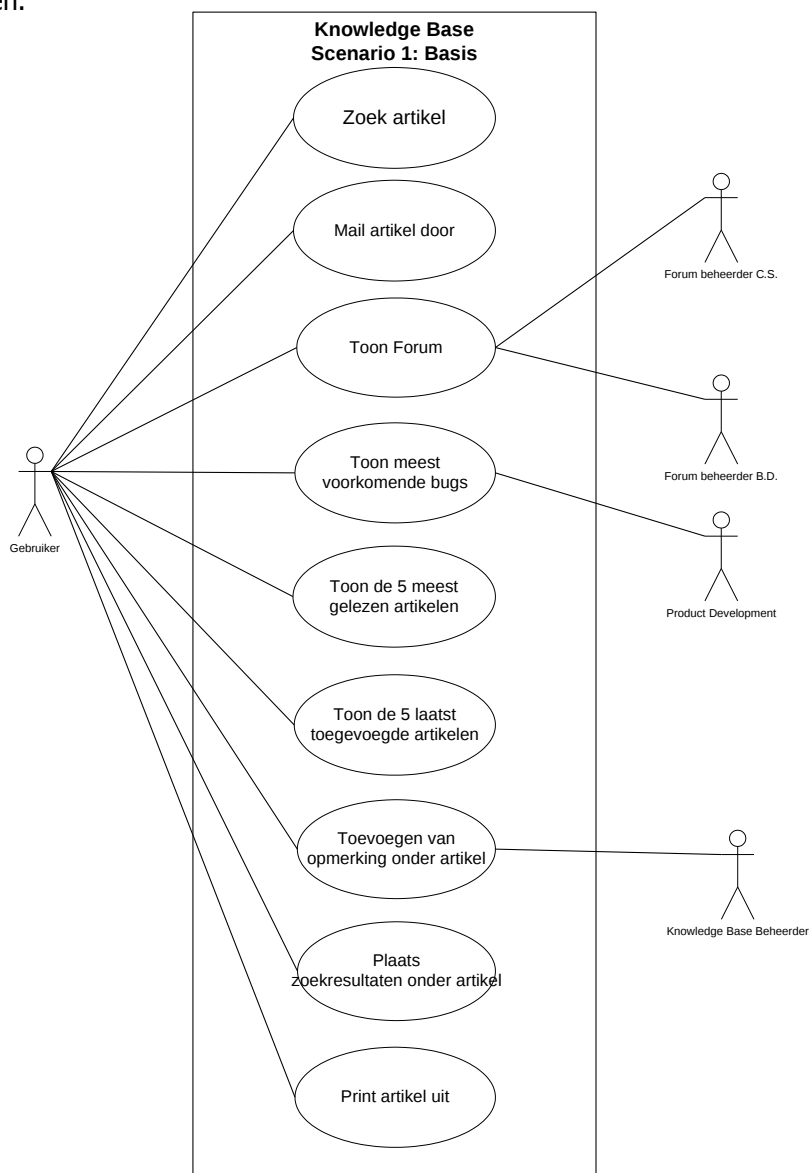
Om een ontwikkelaar een beeld te geven wanneer en hoe de Use Case gebruikt wordt in het proces is er een tabel ontwikkeld waarbij de activiteiten gekoppeld worden aan de use cases. Het proces waar de Knowledge Base gebruikt wordt is *Support verlenen aan klant*. Het Business Activity Diagram is daarom toegevoegd aan het functioneel ontwerp. Er is aan de hand van de activiteiten uit het B.A.D. -die gebruik maken van de Knowledge Base als resource- gekeken of de use cases gebruikt kunnen worden. Een aantal use cases bieden geen ondersteuning aan de huidige activiteiten. Dit komt doordat de wens van de gebruikers te ver af ligt van de huidige situatie. Dit is niet erg maar zoals te zien is in het diagram is dit in de 2^e en 3^e scenario wat meteen de haalbaarheid en de behoefte van de Use case aangeeft. Dit zijn nieuwe functionaliteiten, wanneer deze worden toegevoegd zal dit dus het bedrijfsproces minimaal veranderen/verbeteren.

	UC 1	UC 2	UC 3	UC 4	UC 5	UC 6	UC 7	UC 8	UC 9
Aanmelden call.									
Registreer call.									
Analyseer incident.	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Los incident op.	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Escaleer incident.									
Analyseer uitgebreid het probleem.	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Los het probleem op.	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Los geëscaleerd probleem op.	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Ontwikkel bug report.				V					

7.3.3.2 Use case diagram Scenario 1: Basis

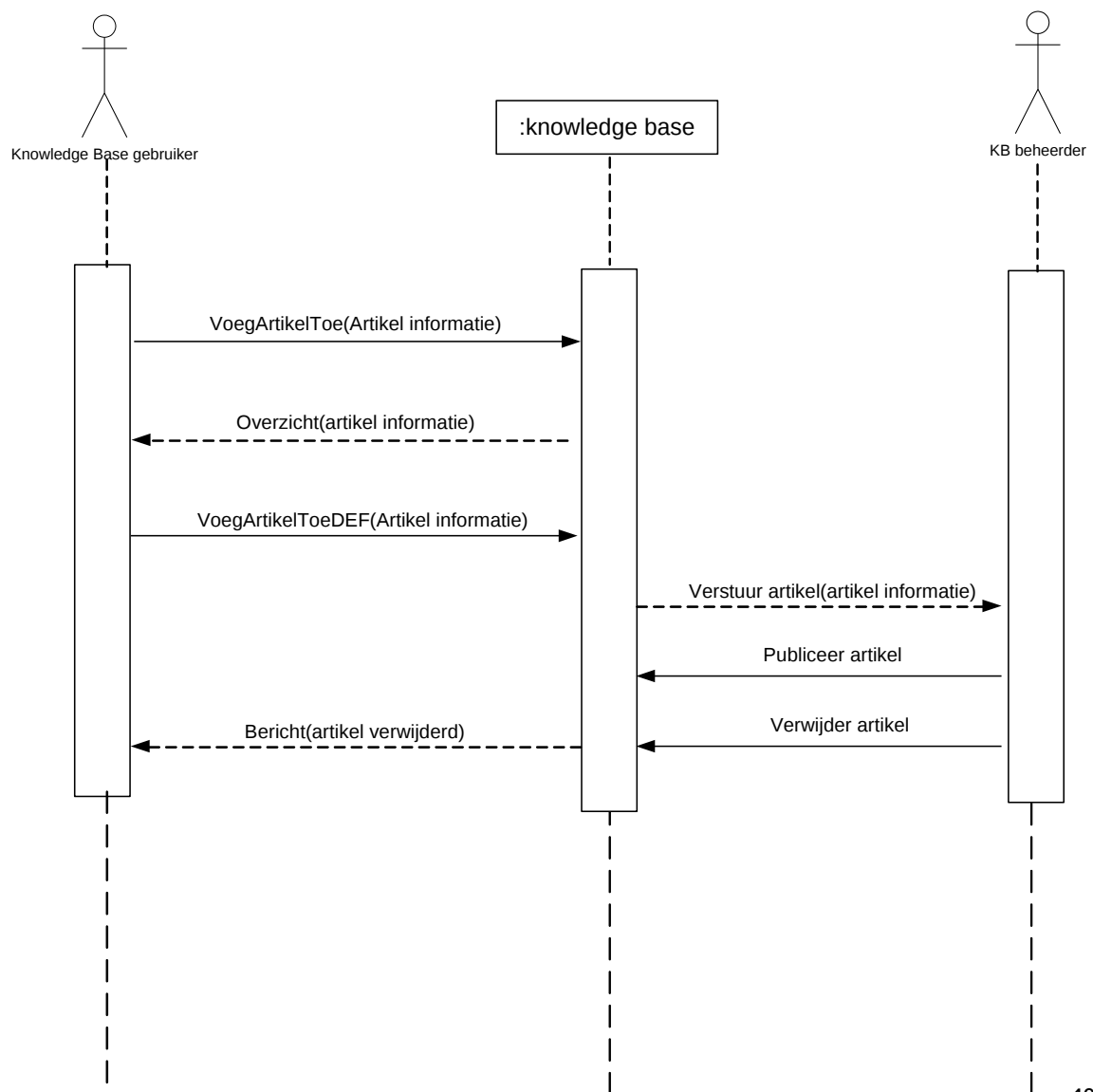
De use cases zijn tot stand gekomen door de requirements vanuit het requirements document te vertalen in een werkwoordsvorm. Hierna zijn de use cases met Microsoft Visio samengevoegd in een Use Case diagram. Per use case is er gekeken welke actoren er bij betrokken zijn deze actoren zijn tevens opgenomen in het use case diagram. Er werd logisch beredeneerd wie gebruik zouden gaan maken van de betreffende use case en er werd vergeleken met use cases uit andere systemen.



7.3.3.4 SSD's

Om er zeker van te zijn dat de juiste attributen worden gebruikt in de functionaliteit wordt er middels een System Sequence Diagram de interactie bepaald tussen het systeem en de gebruiker. Door de juiste velden aan te geven wordt het duidelijk welke attributen het systeem moet weergeven of welke attributen het systeem moet verwerken vanuit de input van de gebruiker.

Per Use Case is er gekeken welke wisselwerking aan attributen er tussen het systeem en de actoren plaats vindt om de use case goed te laten functioneren. De wensen en eisen werden weer geraadpleegd om achter de requirements van de Use Case te komen. Samen met de ontwikkelde ontwerpen in Photoshop werd er gekeken welke velden er van belang zijn en gewenst waren. Deze velden werden in de interactie van SSD's toegevoegd, om er zeker van te zijn dat naast de (Photoshop ontwerpen) de use cases goed ontwikkeld zouden worden. Tevens zijn ze na afloop gecontroleerd op consistentie met de Photoshop ontwerpen.



7.3.3.5 FUI / schermontwerp

De theorie schrijft voor om een Functional Use Interface te ontwikkelen. Echter werkt de leverancier liever met screenshots. De screenshots werden daarom ook door mij ontwikkeld en er werd per use case een pagina ontwikkeld. Van de huidige situatie werden screenshots gemaakt, hierdoor kon ik de use cases aan passen naar het gewenste niveau. Het voordeel van het werken met screenshots boven FUI's is dat er met kleuren gewerkt kan worden. Zo wordt de kans op aannames weer een stukje verkleind. Decos was ook erg positief over de schermontwerpen omdat er via deze manier de use cases levendig werden. In scenario 3 zitten screenshots van functionaliteiten uit andere softwareapplicaties (bijvoorbeeld screenshot V& A spel Amsterdam.nl) omdat deze te ver van de huidige Knowledge Base aflagen zodat er geen screenshot van gemaakt kon worden. Dit natuurlijk in overleg met het project board.

7.4 Resultaten

De onderstaande resultaten zijn behaald gedurende de subfases 2.3 en 2.4

- Scenario documenten 1, 2 , 3
- Functioneel ontwerpen 1, 2, 3

7.5 Reflectie

Fase 2.3 en 2.4 hebben erg veel resultaat opgeleverd. De scenario documenten zijn uitgewerkt en de daarbij behorende functioneel ontwerpen. Het waren 2 enorm belangrijke fases omdat deze de basis vormde voor de implementatie van de Knowledge Base. Mede dankzij de goede communicatie richting het Project Board en door de vele consistentie checks door mij zijn er de ontwerpen en scenario documenten op tijd opgeleverd. Het uiteindelijke resultaat werd als goed beoordeeld door het project board en ik kreeg een officiële "go" van het project board om het Functioneel ontwerp op te sturen naar de leverancier.

8. Fase 3: Implementatie fase

De derde fase stond in het teken van de implementatie van het door mij ontworpen Scenario 1: Basis.

8.1 Situatie

Tijdens de derde fase werd er begonnen door de externe leverancier met het ontwikkelen van de het functioneel ontwerp van scenario 1: Basis. In fase 2 waren er ook een aantal veranderingen noodzakelijk die betrekking hadden op organisatie Decos die door mij en mijn stagebegeleider waren uit te voeren. Er is in de eerste week van deze fase een RFC document opgesteld voor Decos Document deze is uitgevoerd in de tweede week door de applicatiebeheerder van Decos.

8.2 Taken

Omdat de ontwikkeling van de Knowledge Base door een externe partij werd uitgevoerd, ging mijn aandacht in de eerste week van deze fase voornamelijk uit naar het opstellen van het beleid en naar het te ontwikkelen RFC Document van Decos Document. In de tweede week is het implementatieproces van het scenario document en het FRC document in werking gesteld. Mijn rol binnen de uitvoering van het implementatieproces binnen Decos was vooral ondersteunend. De applicatiebeheerder ontwikkelde naar mijn ontwerp de Workflow binnen Decos, en mijn stagebegeleider stelde mij als tijdelijke Knowledge Base beheerder aan.

8.3 Activiteiten

De onderstaande activiteiten zijn uitgevoerd in de derde fase van het project.

- Opstellen beleidsplan Knowledge Base
- Opstellen beleidsplan Forum
- Ontwikkelen handleidingen
- Uitvoeren RFC Decos document

8.3.1. Opstellen beleidsplan Knowledge Base

Zoals er in de huidige situatieomschrijving staat beschreven werd de huidige versie van de Knowledge Base eigenlijk niet beheerd en was er niemand verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Knowledge Base. Er stond ook nergens gedocumenteerd wat voor type/soort artikelen er in de Knowledge Base hoorden te staan en welke artikelen er absoluut niet in mochten staan. De bedoeling van een Knowledge Base is dat er Kennis in komt te staan. De meeste Knowledge Bases worden gevuld met gegevens die voor sommige mensen informatie kan zijn, maar zelden kennis is voor een grote groep gebruikers. Daarom is er een beleidsplan opgesteld waarin wordt aangegeven wat voor soort artikelen er in de Knowledge Base kunnen worden toegevoegd en welke niet Het beleidsplan is opgesteld vanuit de gedachte van Decos en vanuit de behoefte van de gebruikers van de Knowledge Base. De behoefte was reeds bekend bij mij door het onderzoek wat door mij is verricht in fase 2. Er was behoefte aan taaluniformiteit, de KB moest beheerd gaan worden, en er moesten niet relevante artikelen verwijderd worden. Vanuit deze resultaten ben ik

het beleid op gaan stellen. hierdoor is o.a. een opsomming gemaakt van type artikelen die gewenst zijn voor de gebruikers:

- *Foutmeldingen Decos, met beschrijving*
- *Functionele zaken, interessante workflows/itemprofielen etc.*
- *Register informatie rondom gebruik en installatie van Decos producten*
- *Technische zaken rondom servers m.b.t. installatie Decos producten*
- *Handige tips & trucs*
- *Handige macro's*

Nadat deze lijst is opgesteld is deze besproken met mijn stagebegeleider om het beleid wat Decos nastreeft te bespreken, hij was er mee eens dat deze type artikelen in de Knowledge Base mochten staan. Er was geen een type artikel die was genoemd door een geïnterviewde die niet opgenomen mocht worden in de Knowledge Base, dit was erg positief omdat nu alle gewenste type artikelen verwerkt konden worden in de Knowledge Base. Mijn stagebegeleider gaf mij het advies om de doelstelling van de Knowledge Base in het document te beschrijven deze is opgesteld en opgenomen in de inleiding van het document. Nadat het document was opgesteld en goedgekeurd was door mijn stagebegeleider werd het document doorgestuurd naar Business Development (BD). Business Development is eindverantwoordelijk voor de communicatie richting de klant waarbij de Knowledge Base natuurlijk ook bij hoort omdat deze onderdeel is van de klanten website. Deze medewerker had nog een aantal tekstuele aanpassingen en hierna werd het document openbaar gemaakt binnen Decos zodat iedereen bekend was met het nieuwe beleid.

8.3.2. Uitvoeren Request for change Decos Document

Het Request for Change document bestond uit aanpassingen in het Itemprofiel van Decos Document en van het te ontwikkelen Workflow zodat een nieuw KB item beoordeeld gaat worden op relevantie en validiteit. Er werd voor dat het document opgesteld werd contact gezocht met de applicatiebeheerder met de vraag op welke manier hij mijn ontwerp wilde zien van het nieuwe item profiel boek en de workflow. Ik vroeg of hij het een goed idee vond om de workflow middels een BAD diagram aan te geven, en het Itemprofiel middels een aangepast screenshot zou gaan aanleveren. De applicatiebeheerder was enthousiast en vond het een goed idee.

Met het programma snagIT werd een screenshot gemaakt en deze werd bewerkt met Adobe Photoshop. Met groen werd er aangegeven welke opties er aan het itemprofiel moesten worden toegevoegd. Rood stond voor verwijderen en geel diende aangepast te worden. Zie screenshot:

Huidig document | Extra opmerkingen | Contactpersonen | Workflow | Adressen | Bestanden | Documenten | Dossiers | Thesaurus

Artikelnr. Knowledge base - 820

Titel artikel * LDAP authentication LOCKOUT from ConfigEditor

Omschrijving * When you have locked out yourself from Decos Config Editor because of false use of Use LDAP Authentication = True you can use this script

Soort artikel * Technical administration

Taal * EN

Product * System administration

Categorie * Configuration and installation

Huidige versie * 5.03

Publicatie datum * 03 sep 2009

Publiceer voor alle * ☒

Publiceer voor klant * ☒

Publiceer voor partner * ☒

Publiceer voor geregistreerd * ☒

Externe KB-Url

Afgehandeld ☐

Archiefdatum

Ingevoerd door * Remco Matthijssen

Invoerdatum * 03 sep 2009

Laatst gewijzigd door * Remco Matthijssen

Laatst gewijzigd op * 03 sep 2009 10:30:54

Gecontroleerd ☐

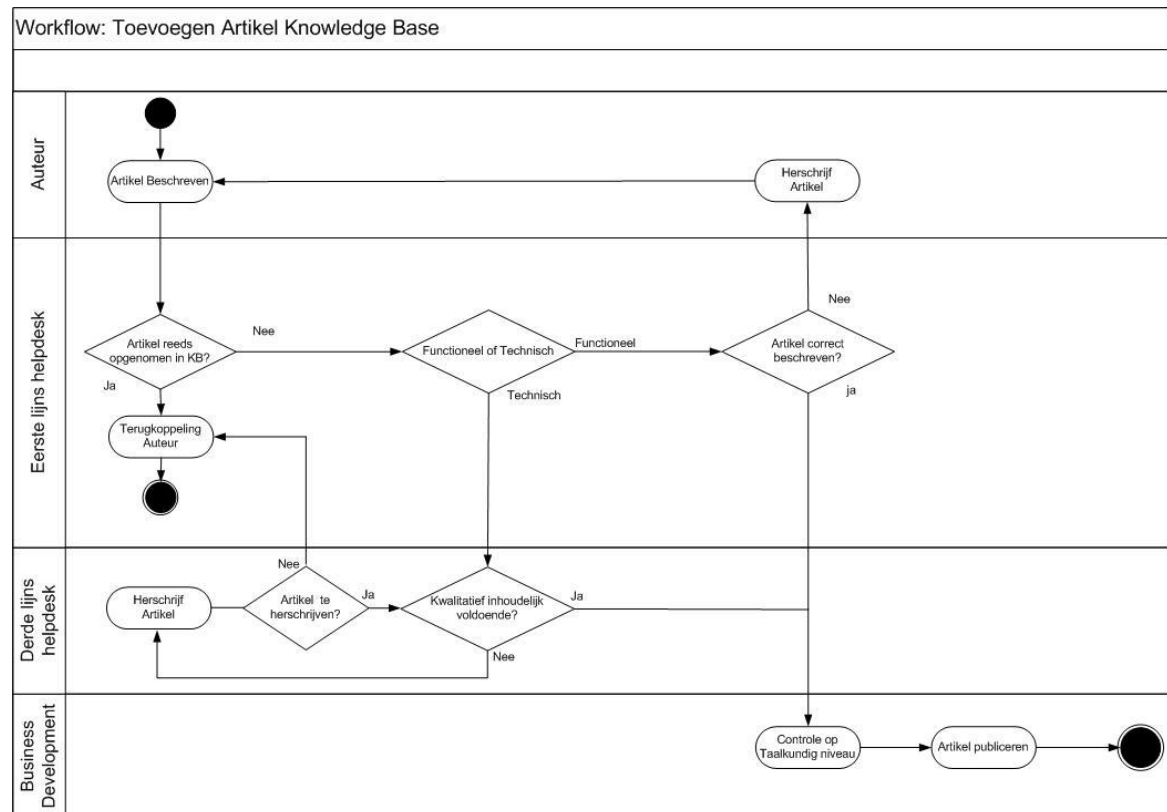
Deze aanpassingen kwamen vanuit het gebruikersonderzoek en het beleidsplan. Voorbeeld: Er was besloten om alle artikelen in het Nederlands te beschrijven in de Knowledge Base. Daardoor kon de taal dropdown box worden verwijderd van het itemprofiel (rood gearceerd). Er was ook besloten dat de artikelen voordat ze ge-upload werden naar de MySQL database gecontroleerd moesten worden middels een workflow, daarom is de checkbox *Gecontroleerd* toegevoegd.

De workflow die ontwikkeld is, is ontworpen in MS Visio. Mijn idee was om de customer support medewerkers de artikelen op relevantie te laten controleren, en BD op taal.

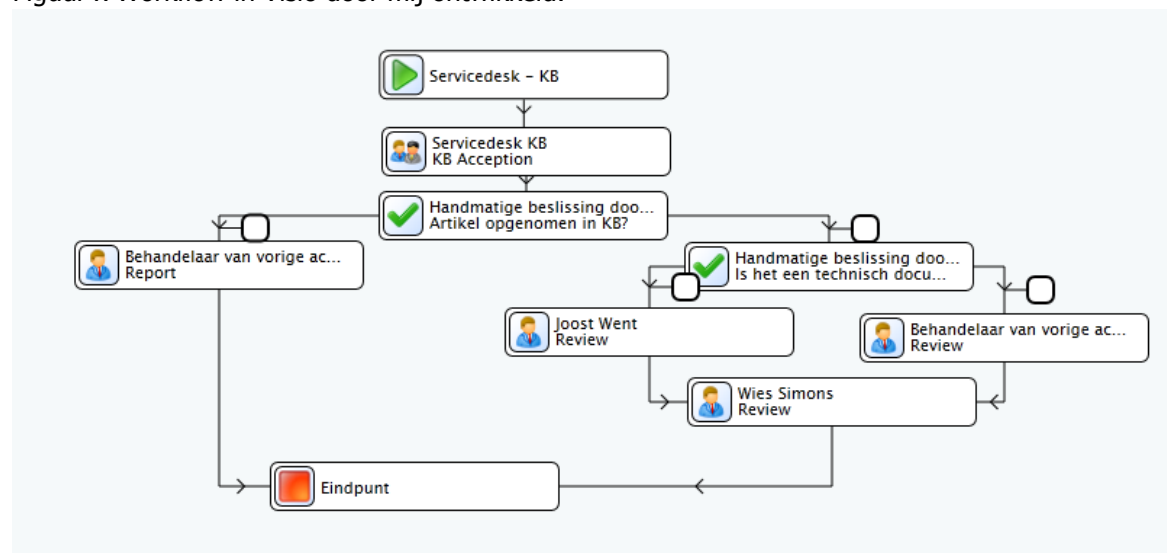
- Beoordeling 1^e lijnhelpdesk (validiteit)
- Beoordeling Business Development (Taalkundig niveau)

De workflow is ontwikkeld en riep meteen de nodige discussie op bij mijn stagebegeleider, deze vond de 1^e lijnhelpdesk medewerkers niet in staat om een artikel die technisch van aard is te kunnen beoordelen. Daarom werd in de workflow een derde lijn medewerker toegevoegd. Deze is in staat technisch inhoudelijke artikelen te beoordelen, ik ging hiermee akkoord en paste dit aan in het Visio ontwerp. Nadat de applicatiebeheerder de workflow had toegevoegd was de workflow direct werkzaam. Ik hield een korte meeting tussen de betrokken partijen (eerste, derde lijn

medewerker en BD) wat er van ze verwacht werd, en dat de workflow was opgesteld en dat deze leidend was.



Figuur x Workflow in Visio door mij ontwikkeld.



Figuur x: Workflow in decos ontwikkeld door de Applicatie beheerder.

8.4 Resultaat

De resultaten in de fase 3: Implementatie:

- Beleidsplan Forum
- Beleidsplan Knowledge Base
- Request for change document Decos

Aan de onderstaande competentie heb ik deze fase gewerkt:

Opstellen informatiebeleid (KBPB-1)

8.5 Reflectie

De derde fase was een erg leerzame en leuke fase. Delen van mijn ontwikkelde plan werden uitgevoerd door medewerkers van de organisatie en door de externe leverancier van Decos (Snakeware). Het is erg motiverend om te zien dat je eigen plan door de organisatie wordt opgepakt en uitgewerkt. Doordat ik pragmatisch ingesteld ben was het voor de leverancier en applicatiebeheerder goed te doen om mijn ontwerp uit te werken. Er werd daarom ook met vol goede moed de laatste fase in gegaan, Fase 4: Project Closure.

9. Fase 4: Afronding (project closure)

Dit hoofdstuk beschrijft de laatste fase van mijn afstudeerstage. De duur van de fase was 2 weken en diende ter afronding van mijn afstudeerstage.

9.1 Situatie

Ter afronding van mijn afstudeerstage is er fase 4: project closure in het project ingepland. Dit was van belang om het project overdraagbaar te maken. Tevens diende het als reflectie van het project, welke resultaten zijn er behaald, wat kan er de volgende keer beter en welke actiepunten staan er nog open?

9.2 Taken

De onderstaande taken zijn door mij gedurende de fase uitgevoerd:

- Documenten beschikbaar stellen voor de organisatie en Haagse Hogeschool
- Inventarisatie project resultaten
- To do lijst opstellen voor vervolgopdracht
- Closure gesprek project board
- Kennisoverdracht project

De taken bestonden in deze periode voornamelijk uit het afronden van de afstudeerperiode. Om het project overdraagbaar te maken was het van belang dat alle definitieve versies van de op te leveren tussenproducten beschikbaar zouden worden voor de organisatie. Dit zou in de toekomst gebruikt kunnen worden door collega's die vergelijkende projecten hebben of medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de Knowledge Base. Vanuit Decos kwam de behoefte om kort te inventariseren welke requirements er nog ontwikkeld moesten worden. Deze werden besproken in de project closure bijeenkomst.

9.3 Activiteiten

Binnen Decos worden alle documenten opgeslagen in Decos Document. In het Document Management Systeem is een projectdossier aangemaakt waarin de documenten die opgeleverd zijn beschikbaar worden voor de gehele organisatie. Hierna is er een email verstuurd naar alle medewerkers van Decos om ze er op te attenderen dat de documenten beschikbaar zijn voor de organisatie. Het digitaal portfolio werd nogmaals doorgelopen of alle definitieve versies van het projectdossier in Decos Document overeenkomen met het digitaal portfolio op blackboard. Omdat Snake Ware niet binnen de periode alle functionaliteiten ontwikkeld had is er een lijst ontwikkeld met functionaliteiten die nog ontwikkeld moesten worden. Deze lijst met requirements werd opgesteld in de laatste week om er zeker van te zijn dat de lijst zo up-to-date mogelijk was. Deze lijst werd op woensdag in week 17 aangedragen aan het project board. Hierdoor kreeg het project board een kort overzicht aan requirements die bij Snake Ware in ontwikkeling waren. In het gesprek ben ik mijn resultaten gaan presenteren en heb ik een verwachting gegeven wat de Knowledge Base kan gaan betekenen in de toekomst voor Decos wanneer alle requirements van

alle scenario's zijn uitgewerkt. Ik ben al een stukje verder gaan denken wat Decos aan kennismanagement kan gaan doen en wat Decos dit kan gaan opleveren in de toekomst. Deze informatie is door mij gedurende het project opgedaan en was zonde om dit niet openbaar te maken aan de organisatie.

In de laatste week werd duidelijk dat de leverancier niet haar afspraken na kwam. Vele functionaliteiten die opgeleverd zouden moeten worden waren helaas nog lang niet af, waardoor het voor mij onmogelijk was om handleidingen te ontwikkelen voor de eindgebruikers. Ik wilde geen handleiding ontwikkelen aan de hand van mijn eigen functioneel ontwerp, wanneer het namelijk anders opgeleverd zou worden, kan de handleiding niet meer volledig zijn. Dit is besproken met het Project Board en vonden mijn beslissing in orde. Wel heb ik een handleiding gemaakt voor de medewerkers van Decos om de workflow uit te leggen en om het proces te beschrijven van het toevoegen van een artikel. Tevens is er in de laatste week op woensdag mijn hele projectdossier alvast uitgeprint. Dit om te voorkomen dat ik eventueel in problemen zou komen wanneer ik het de laatste dag zou gaan uitprinten. Nadat het hele dossier was uitgeprint ben ik alle modellen nog 1 keer gaan controleren op validiteit en of alles consistent met elkaar was. Meteen vielen er kleine puntjes op waarbij ik niet helemaal consistent gehandeld had. In het 3^e scenario document was er bijvoorbeeld in de tabel 1 requirement weg gevallen, waardoor ik de requirement aan de tabel heb toegevoegd.

9.4 Resultaten

- Handleiding Decos Document

Aan de onderstaande competentie heb ik in deze fase gewerkt:

- Verzorgen van kennisoverdracht (IA-9)

9.5 Reflectie

De 4^e en laatste fase bestond vooral uit het opstellen van de vervolgopdracht. Via Prince 2 is er een duidelijk beeld geschept welke taken er plaats horen te vinden bij een project afsluiting. Het project is deels succesvol afgehandeld, het is alleen jammer dat de functionaliteiten nog niet zijn opgeleverd door de externe leverancier.

10. Competentie verantwoording (S.T.A.R.R.)

In dit hoofdstuk staan de competenties beschreven waaraan de gehele afstudeerperiode aan gewerkt is.

10.1 Opstellen bedrijfsprocessen model (OBPP-6)

Opstellen bedrijfsprocessen model (OBPP-6)	
Situatie	Het opstellen van een bedrijfsprocessen model waarbij een inzicht wordt gegeven in de belangrijkste bedrijfsprocessen van Decos.
Taak	Het beschrijven van een bedrijfsproces met behulp van UML in Microsoft Visio. Mijn rol was het in kaart brengen van het proces middels interviews en deze te documenteren.
Actie	Middels gesprekken is er met het project board gesproken over het bedrijf Decos. Wat zijn de belangrijkste processen van de organisatie en waar verdient Decos zijn geld mee. Tevens is er door observatie van email wisseling tussen het management en de organisatie duidelijk geworden middels management rapportages waar de nadruk op wordt gelegd. Dit was het verkoop van producten, Support verlenen aan klant, en het ontwikkelen van producten.
Resultaat	Business Use Case diagram (Blz 23) Architectuur model (Bijlage III)
Reflectie	Door observaties van email wisseling tussen het management en de medewerkers van Decos is er veel informatie voor mij beschikbaar geworden. Iedere maand werden de sales cijfers bekend gemaakt en werd een eventuele roadmap beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van de software pakketten van Decos. Via deze manier kwam ik erachter wat de kritieke bedrijfsprocessen van Decos zijn. Hierdoor kreeg ik een goed beeld van de belangrijke bedrijfsprocessen. Echter ben ik door eigen initiatief achter het 3 ^e bedrijfsproces gekomen. Via diverse informele gesprekken met leden uit het project board kwam ik achter de noodzaak van Customer Support voor Decos. Decos profileert zich als bedrijf waar de klant centraal staat. Klantgerichte oplossingen levert en is erg betrokken bij het leveren van ondersteuning van gebruikersproblemen. Iedere call die wordt afgehandeld kan een klant een review over schrijven. Deze reviews zijn intern beschikbaar voor de Decos Medewerkers en worden iedere week besproken bij Customer Support. Het opstellen van het bedrijfsprocessenmodel is goed verlopen, de vele gesprekken met het PB heeft mij veel informatie opgeleverd. Hierna is mijn Business Use Case diagram besproken met het PB om te controleren of ik de juiste bedrijfsprocessen als Vital few had gekwalificeerd.

10.2 Opstellen informatiebeleid (KBPB-1)

Opstellen informatiebeleid (KBPB-1)	
Situatie	Het opstellen van informatiebeleid zodat de kwaliteit van de Knowledge Base niet daalt naarmate het systeem in gebruik is.
Taak	Het opstellen van het beleid van de Knowledge Base en het forum wat gedocumenteerd dient te worden in een beleidsplan. Mijn rol was het document te beschrijven en kort te bespreken met het project board zodat deze bekend waren met het door mij opgesteld beleid.
Actie	Samen met een medewerker van Business Development (marketing) zijn de resultaten uit het gebruikersonderzoek besproken. Hierdoor werd o.a. duidelijk dat artikelen vaak niet meer valide zijn omdat de Decos versie al lang niet meer wordt ondersteund. Vanuit dit perspectief werd er door mij een concept beleidsplan opgesteld. Wanneer kan een artikel verwijderd worden? Hoe kan het artikel worden gecontroleerd etc. Uiteindelijk keek de medewerker van business development naar het document om vanuit Decos (doelstellingen etc.) zelf het beleid aan te passen. Dit was van belang om geen tegenstrijdige doelstellingen op te stellen.
Resultaat	Een beleidsplan voor de Knowledge Base en een beleidsplan voor het forum.
Reflectie	Het opstellen van het informatiebeleid van de Knowledge Base is goed verlopen. Er werd vanuit het klantperspectief door mij doelstellingen opgesteld, met natuurlijk de doelstellingen van Decos in mijn achterhoofd. Echter kon ik dit beter laten controleren door een medewerker van Decos zelf die hiermee goed bekend was. Het was vooral bij het opstellen van het beleid van het forum van belang dat er goed besproken werd wat wel en niet zou mogen besproken worden en wanneer het onderwerp zou moeten worden aangepast. Dit is echter wel lastig te beschrijven, en is uiteindelijk samengevat dat het <i>onderwerp niet Decos en/of haar producten mag schaden</i> . Er liggen nu 2 documenten bij Decos die het beheer van de KB en forum beschrijven. Hierdoor kunnen de afspraken die nu zijn gemaakt later worden geraadpleegd. Dit kan van belang zijn na een geschil, of ter informatie voor een nieuwe medewerker.

10.3 Verzorgen van Kennisoverdracht

Verzorgen van kennisoverdracht (IA-9)	
Situatie	Het geven van voorlichting, instructies, demonstraties, e.d. met het doel opgebouwde en beschikbare relevante kennis over te dragen aan anderen, met een vooraf gedefinieerd leerdoel
Taak	Het voorbereiden en uitvoeren van diverse presentaties aan het project board en begeleiding op de Haagse Hogeschool en het ontwikkelen van de handleidingen.
Actie	1. Welkoms presentatie Decos 2. Wensen en eisen presentatie Decos 3. Voortgangspresentatie Decos met begeleiding HHS 4. 1^e bespreking producten presentatie begeleiding HHS 5. afrondings bijeenkomst Decos Vele gesprekken met project board om mijn ontwerpen te bespreken. (BAD's BUCD, BPD's FO's)
Resultaat	Een vijftal aan presentaties voorbereid en gehouden aan Heel Decos (1 keer), Project board en de begeleiding van de Haagse Hogeschool. Een handleiding waarin voor Decos beschreven staat wat de functionaliteiten van het documentboek Knowledge Base zijn. Tevens is staat er een beschrijving van de workflow in. De overdracht van het project aan het project board, en de tal van formele en informele meetings met collega's/Project Board.
Reflectie	Het presenteren is mij goed afgegaan, tijdens mij studie heb ik hier regelmatig problemen mee gehad. Wat ik steeds meer door begin te krijgen met presenteren is zorgen dat ik het heel erg goed voorbereid zodat ik weet wat ik wil zeggen. Wanneer ik dit niet doe raak ik tijdens het verhaal de "draad" kwijt waardoor ik onderwerpen vergeet en onderwerpen die ik eigenlijk niet wilde bespreken wel bespreek. Ik moet zorgen dat ik genoeg kennis over het onderwerp beschik over de kennis die ik overdraag. Dit was het geval tijdens mijn presentaties waardoor ze allemaal goed zijn verlopen. Dit komt naar mijn mening doordat ik erg met het project betrokken ben geweest.

10.4 Onderzoeken organisatieaspecten (OBPP-2)

Onderzoeken organisatieaspecten (OBPP-2)	
Situatie	Het onderzoeken van organisatie aspecten zodat er een gedegen advies kan worden ontwikkeld voor het invoeren van een nieuwe informatievoorziening.
Taak	Het beschrijven van de huidige situatie met nadruk op de huidige informatievoorziening. Het maken van een organogram en de organisatie Decos beschrijven aan de hand van de organisatie typologie van Mintzberg.
Actie	Om gedegen advies uit te brengen is het van belang om de huidige situatie van een organisatie goed in beeld te hebben. Wat voor soort organisatie is het? Door gebruik te maken van de informatieplanning van Remko van der Pols wordt er op een complete manier onderzocht naar de organisatieaspecten van een bedrijf. Welke verantwoordelijkheden zijn er binnen een bedrijf en welke actoren zijn hierbij betrokken? Welke bedrijfsprocessen zijn vitaal voor de organisatie? Op deze vragen is antwoord gegeven in het document "huidige situatie omschrijving". Voornamelijk is er door het houden van informele en ongestructureerde interviews met het project board achter de vragen gekomen die besproken dienen te worden in de huidige situatie omschrijving van Remko van der Pols. Doordat mijn stagebegeleider vlak bij mij zijn bureau had en er binnen Decos een informele sfeer heerst kon ik veel vragen direct stellen.
Resultaat	Huidige situatie omschrijving document Organisatie typologie MintzBerg (blz 9)
Reflectie	Door de informatieplanning methode van Remko van der Pols te gebruiken en deze als leidraad te gebruiken bij de huidige situatie omschrijving is er op een prettige manier onderzocht wat de organisatie aspecten van Decos zijn. Door de vele vragen die ik stelde aan mijn stagebegeleider is er een goed beeld ontstaan van de organisatie aspecten van het bedrijf.

10.5 Analyseren veranderingsvermogen (OBPP-3)

Analyseren veranderingsvermogen (OBPP-3)	
Situatie	Het analyseren van vermogendheid van een organisatie om veranderingsprocessen aan te sturen.
Taak	Het onderzoeken van het veranderingsvermogen van de organisatie Decos.
Actie	Op de website van managmentsite.nl is een test uitgevoerd samen met mijn stagebegeleider. Er werden vragen gesteld en deze werden beantwoord vanuit de gedachte van de organisatie Decos. Dit is natuurlijk niet geheel representatief maar omdat het niet mogelijk was om meerdere mensen de test te laten uitvoeren (45 minuten) werd er maar 1 test uitgevoerd. De uitkomst van de test was tevens heel herkenbaar bij mijn stagebegeleider en collega's. In de huidige situatie omschrijving is onderzocht hoe veranderingen binnen de organisatie tot stand komen, dit blijkt voornamelijk door het management maar ook vanuit de werknemers zelf te komen. Dit is voornamelijk besproken met collega's wat zij dachten hoe een verandering tot stand zou komen.
Resultaat	Een uitkomst van de test (blz 21) waaruit blijkt dat Decos een organisatie is die goed met veranderingen om gaat, maar de medewerkers ook de kans moet bieden om deel te nemen aan het veranderingsproces en of resultaat vanuit dit proces.
Reflectie	Er is niet heel veel aan deze competentie gewerkt in de afstudeerperiode. Echter is het onderzoeken van het veranderingsvermogen wel iets nieuws voor mij. Het was erg leerzaam om de test uit te voeren en om met deze resultaten de werknemers te confronteren. Dit gaf leuke en leerzame discussies. Reflecterend op de op te leveren Knowledge Base is dat de werknemers in het veranderingsproces betrokken willen worden, hier is via het gebruikersonderzoek gehoor aan gegeven.

11. Evaluatie

Dit hoofdstuk beschrijft de evaluatie van mijn afstudeerperiode. Het hoofdstuk is in drie delen opgedeeld om het zo overzichtelijk mogelijk te houden.

11.1 Proces evaluatie

Het proces wat doorlopen is stond voornamelijk in het teken van Prince 2 fasering en van de informatieplanning methode van Remko van der Pols. Het is mij erg goed bevallen om deze combinatie van methoden te gebruiken omdat ze elkaar goed aanvullen. Tijdens mijn afstudeerstage ben ik niet tegen al te veel grote problemen aan gelopen. Echter is tijdens de stage de doelstelling aangepast omdat er de behoefte veranderde vanuit de opdrachtgever. Aan het begin van de stage was het erg onduidelijk welke eindproducten er opgeleverd zouden worden en was het vooral van belang dat het project door mij werd opgestart. Er werd vanuit gegaan dat er een nieuwe Knowledge Base beschikbaar zou komen voor de organisatie maar door wie deze werd ontwikkeld was onduidelijk. Tijdens de gesprekken met het project board werd duidelijk dat er financiële middelen beschikbaar waren voor mijn project zodat de Knowledge Base door de externe leverancier ontwikkeld kon worden, zodat ik meer tijd aan het onderzoek kon besteden. Dit resulteerde in uitgebreide Functioneel ontwerpen voor alle 3 de fases en scenario documenten. Tevens kon er hierdoor een beleidsplan opgesteld worden voor de Knowledge Base en het forum waardoor de kwaliteit in de toekomst gewaarborgd kon worden.

Het was erg leerzaam om het totale proces uit te voeren van onderzoek tot implementatie en beheer. Doordat ik tijdelijk was aangesteld door het project board als "Knowledge Base beheerder" kon ik direct controleren of mijn beleidsplan te hanteren was bij het beheeren van de Knowledge Base. Dit was goed uit te voeren maar het vergt wel veel tijd om de artikelen te controleren op juistheid. De artikelen worden vaak geschreven door technische medewerkers die de artikelen vaak te beknopt en slordig beschrijven. Het is voor Decos daarom ook een uitdaging om de bewustwording te creëren bij de consultants dat ze de artikelen aanleveren zoals in het beleidsplan / handleiding staat beschreven, omdat anders het toevoegen van een artikel een erg inefficiënt proces wordt.

11.1.1 Prince 2

Prince 2 heeft mij erg geholpen met het beheersbaar maken van het project. Door het indelen van de fases en de daarbij behorende eindresultaten was het voor het project board en voor mij erg duidelijk wat de voortgang was van het project. Tijdens de praktijkopdrachten van mijn studie is er al vaak gebruik gemaakt van Prince 2 en daarbij behorende P.I.D. echter werd deze nooit aangepast en werd er na de opstart nooit meer ingekeken. Door de aangepaste doelstelling in het project werd het noodzakelijk om de Business Case te controleren of het nog zinvol was om door te gaan met het project. Het Project Initiation Document is hierna veelvuldig geraadpleegd en het Project Board kwam tot de conclusie dat het project door moest gaan. Mede dankzij de projectmanagement methode kon er goed worden geanticipeerd op de aangepaste doelstelling, omdat er een goed overzicht was aan de op te leveren tussenproducten. Ik ben daarom ook erg

tevreden met de Prince 2 methode omdat deze erg veel heeft geholpen in het beheersbaar maken van het project, omdat er gepland kan worden op product niveau.

11.1.2 Informatie planningmethode Remko vd Pols

De methode van Remko van der Pols is erg goed toepasbaar geweest voor mijn project. Door een uitgebreide "huidige situatie omschrijving" is er een uitstekende basis gelegd voor het vervolgonderzoek. De methode schrijft een aantal bedrijfsaspecten aan die beschreven moeten zijn om een goed advies te ontwikkelen. Deze heb ik daarom ook allemaal beschreven om er zeker van te zijn dat ik alle aspecten zou hebben behandeld. Het project board was erg content met het document (huidige situatie omschrijving) en ik was na het schrijven van het document goed op de hoogte van de organisatie Decos. Voor het opstellen van de scenario's is er gekozen voor de *proces evolutie* scenario's methode. Dit is erg goed bevallen omdat er via deze manier direct geïmplementeerd kon worden gedurende het project omdat het basis scenario lage investeringskosten had. Een nadeel van de methode was dat er geen implementatie fase wordt beschreven, deze had ik gelukkig ook niet nodig omdat het IS door een externe werd gehost. Ik zal daarom in de toekomst rekening moeten houden met deze tekortkoming van de methode.

11.1.3 UML voor Business Modelling

Met UML is het bedrijfsproces *Support verlenen aan klant* gemodelleerd. Tevens zijn er diverse Activiteitendiagrammen gemodelleerd voor o.a. de workflow en de functionaliteiten van de huidige Knowledge Base. UML heeft mij erg geholpen met het beschrijven van de processen en geeft presenteerbare output. Diverse gesprekken met het project board zijn de UML diagrammen gebruikt om aan te geven wat er veranderd en/of ontwikkeld moest worden. Het *support verlenen aan klant* proces is stap voor stap uitgewerkt zodat er geïdentificeerd werd welke resources het proces ondersteunen en tijdens welke activiteiten. Hierdoor werd duidelijk wanneer, hoe en door wie de Knowledge Base als resource wordt gebruikt.

11.2 Product evaluatie

De producten die door mij zijn opgeleverd zijn positief beoordeeld door Decos. Om er zeker van te zijn of de producten zouden voldoen aan de wens van de opdrachtgever werd bij iedere meeting op het einde van de fase besproken wat er opgeleverd zou worden en wat de inhoud was van het document. Hierdoor sloot ik uit dat er een document opgeleverd zou worden die niet aan de behoefte zou voldoen van de opdrachtgever. De kwaliteit van de producten werd o.a. gegarandeerd door te zorgen dat de documenten consistent met elkaar waren. De spelling werd meerdere keren door mij goed gecontroleerd en er werd gezorgd voor een standaard Word template. De vertaling van de wensen en eisen naar requirements, en de requirements naar de functionaliteiten in het FO werd iedere keer goed besproken. Het was van belang dat er een juiste vertaling zou plaats vinden, zonder aannames en onwaarheden. Dit alles om de kwaliteit van de producten te waarborgen.

11.2.1 Project doelstelling

De (aangepaste) doelstelling van het project :

Het proces van het invoeren van een nieuw informatiesysteem (de knowledge base) te begeleiden zodat er aan het einde van de afstudeerperiode een nieuwe Knowledge Base beschikbaar is voor de klanten, medewerkers en partners van Decos, De focus zal vooral worden gelegd op het onderzoek naar de wensen eisen van de gebruikers, de organisatie verandering, en het beheerplan om de continuïteit van de knowledge base te waarborgen

Ik kan concluderen dat dit de doelstelling van het proces deels gehaald is. Het is jammer dat de externe leverancier nog niet alle functionaliteiten heeft opgeleverd. Echter is het beheerplan (bestaande uit het beleidsplan en handleiding Decos) opgeleverd en ligt er nu een basis voor de toekomst om de kwaliteit te waarborgen, en de Knowledge Base van extra functionaliteiten te voorzien die voldoen aan de wensen en eisen van de klant. De wensen en eisen zijn naar mijn mening goed vertaald, echter is hier natuurlijk wel middels BCL per requirement een bepaalde prioriteit aan gegeven. Het was natuurlijk onmogelijk om alle wensen en eisen van de klanten, medewerkers en partners van Decos uit te werken in de nieuwe Knowledge Base.

11.2.2 Overzicht tussen producten

De onderstaande tabel geeft het verschil aan opgeleverde tussen producten aan Decos, en de verwachte tussenproducten uit mijn afstudeerplan.

Producten Afstudeerplan	Uiteindelijke producten	Opmerkingen
Project Initiation Document (PID)	PID V 1.3	
Rapportage huidige situatie, beschrijving bedrijfsprocessen	Huidige situatie omschrijving	
Rapportage wensen en eisen	Wensen en Eisen document	
Basis functioneel ontwerp	Functioneel ontwerp Scenario 1	
Overzicht Scenario's	Scenario beschrijving 1 Scenario beschrijving 2 Scenario beschrijving 3	
Onderzoeksrapport	-	Een combinatie van Overzicht scenario's, FO's Huidige situatie omschrijving.
Verbeterde Knowledge Base	-	KB wordt ontwikkeld door externe leverancier.
Eventuele handleidingen	Handleiding Decos Document	
Beheerplan	Beleidsplan Knowledge Base Beleidsplan Forum	

11.2.3 Overige opgeleverde tussenproducten

Bij aanvang van het project was er nog geen inzicht dat de onderstaande producten zouden worden opgeleverd. Deze waren echter wel van belang voor het project.

Document	Opmerking
Request for Change Decos Document	
Functioneel ontwerp scenario 2 en 3	Naarmate de doelstelling aangepast werd besloten deze documenten te ontwikkelen.
Requirements Document	Vertaling wensen en eisen.
Interview vragen	-
Interview uitwerking klanten	Deze uitwerkingen zijn te vinden op mijn Portfolio op BB.

11.3 Conclusie

Binnen Decos had ik snel mijn draai gevonden en heb het binnen de organisatie erg naar mijn zin gehad. Decos heeft volledige medewerking gegeven aan mijn afstudeerproject en de medewerkers binnen Decos zagen mij als volwaardig medewerker. Hierdoor kon ik met mijn vragen altijd terecht bij mijn collega's en stonden altijd open voor discussies. Het project is goed verlopen qua tijd en de tussenproducten zijn goed beoordeeld door het project board. Het plan is deels geïmplementeerd (scenario 1) en de medewerkers zijn bekend met het nieuwe beleid van de Knowledge Base.

Het was ook erg leerzaam om de methoden Prince 2 en de informatieplanning methode van Remko van der Pols in de praktijk toe te passen. Het heeft mij erg geholpen omdat het mij houvast gaf gedurende het project.

Natuurlijk zijn er ook momenten die een volgende keer beter kunnen. Fase 2:Onderzoek duurde erg lang waardoor de fase niet makkelijk te beheersen was, tevens was er ook behoefte (gezien de vele tussenproducten die werden opgeleverd) aan contact met het project board. Daarom werd Fase 2:Onderzoek in 4 subfases opgedeeld. Tevens is het jammer dat het functioneel ontwerp nog niet helemaal is uitgewerkt door de leverancier, hierdoor was het niet mogelijk om de handleiding van de nieuwe Knowledge Base te schrijven. In het vervolg zal ik rekening moeten houden met vertraging door externe partijen door hier meer tijd voor in te plannen.

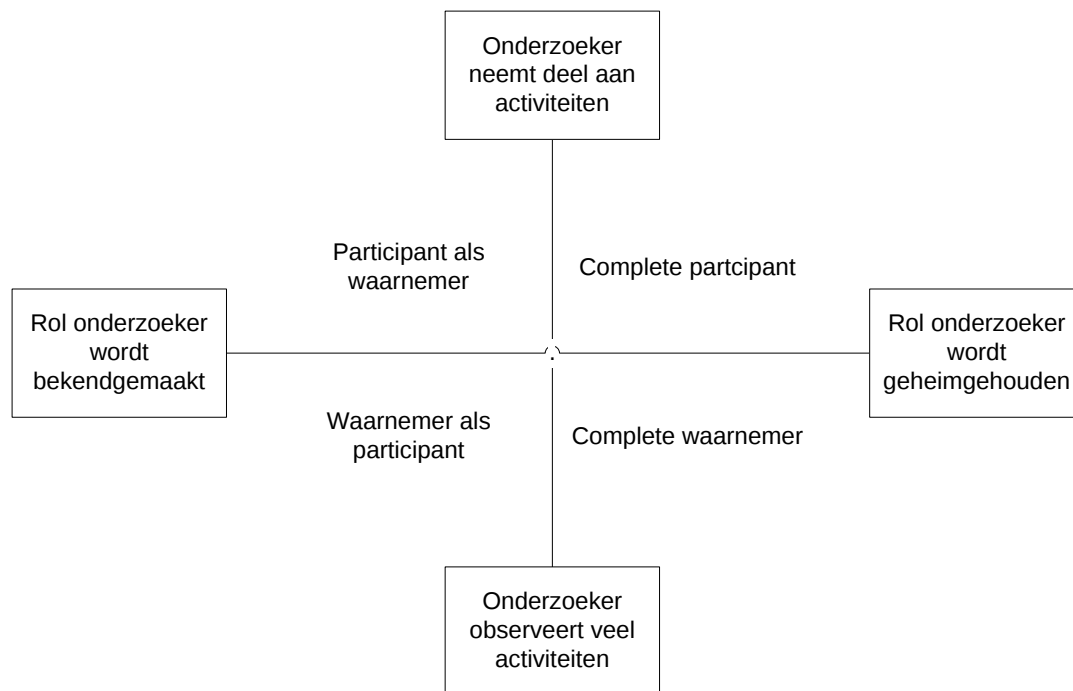
Ik kan terugkijken op een succesvol en leerzaam afstudeerproject waar ik erg veel geleerd heb en waar een uitstekende basis is gecreëerd om de arbeidsmarkt te betreden. Gezien de beoordeling die ik heb gekregen van de bedrijfsmentor kan ik concluderen dat het wederzijds goed bevallen is.

12 Literatuurlijst

De onderstaande literatuur is gedurende de afstudeerperiode geraadpleegd.

- Wat is onderzoek?, Nel Verhoeven
- "Veranderen in vijf kleuren", Léon de Caluwé
- Nieuwe informatievoorziening; Remko van der Pols (2003 Academic service)
- De kleine Prince2, Gids voor projectmanagement; Mark van Onna, Ans Koning (2006 Educational Services)
- Methoden en technieken van onderzoek; Mark Saunders, Philip Lewis en Adrian Thornhill 2004.

BIJLAGE I: Methoden van onderzoeken



(Bron: Methoden en technieken van onderzoek; Mark Saunders, Philip Lewis en Adrian Thornhill 2004)

BIJLAGE II: Interview vragen

Vragenlijst.

1. Wat is uw functie binnen het bedrijf?:
2. Hoe vaak benadert u op dit moment de Knowledge base?

Niet vaak, Waarom niet, geen behoefte? Slechte Usability, bereikbaarheid?

3. Vindt u dat de informatie die besproken wordt thuis hoort in de KB? welke type informatie mist u?
4. Wat vindt u van de bereikbaarheid van de Knowledge Base (benaderen/login)?
5. Wat vindt u van de kwaliteit van de content in de Knowledge Base?
6. Welk cijfer geeft u de Knowledge Base op dit moment.(1-10)?

Ideale situatie:

7. Hoe wilt u de Knowledge base benaderen? (URL?, Login systeem?)
8. Wat verwacht u van de nieuwe Knowledge Base, en vooral wat niet?
9. Welke functionaliteiten wilt u zien in de nieuwe Knowledge Base? (fora, mogelijkheid tot vragenstellen etc. en wat stelt u zich hier bij voor)
10. Heeft u tips voor het toegankelijker maken van de informatie?
11. Mogelijkheid voor contact moment voor evaluatie?

Overige opmerkingen/samenvatting:

BIJLAGE III: Architectuur model Decos Software Engineering

