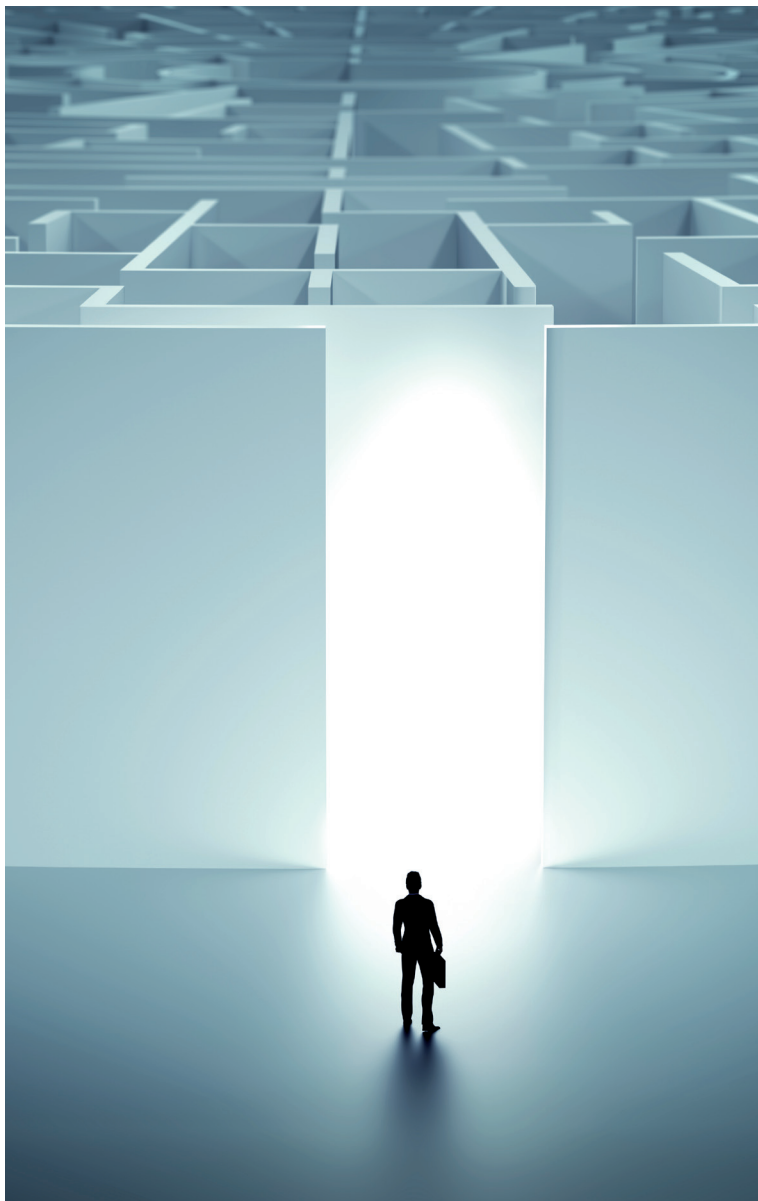


Succesfactoren voor een geslaagde DMS implementatie





Succesfactoren voor een geslaagde DMS implementatie

Baker Tilly is één van de bekendste kantoren op het gebied van accountancy- en fiscale dienstverlening. Het kantoor implementeerde begin 2017 DigiOffice. Het document management systeem (DMS) had betrekking op de werkprocessen van 13 vestigingen en ca. 830 professionals. Daar kwam meer bij kijken dan het simpelweg installeren van de applicatie: er was sprake van een organisatieverandering en dat proces moet goed worden gemanaged. Hoe doe je dat succesvol? We vragen het ervaringsdeskundige Matthijs de Zoeten, ICT Manager bij Baker Tilly.

Matthijs, hoe zijn jullie bij DigiOffice terecht gekomen?

“Ons huidige DMS was aan vervanging toe. We hebben eerst onderzocht welke toepassingen in onze branche gebruikt worden. Toen hebben we onze wensen en eisen in kaart gebracht en vertaald in een request for information. Dat is een lijst van vragen voor alle DMS aanbieders die we hebben uitgenodigd voor de selectie. Uiteindelijk is DigiOffice overgebleven. Overigens kenden we jullie nog niet en kwamen jullie ook niet voor in ons branche onderzoek.”

Wat maakte dat jullie de keuze op DigiOffice lieten vallen?

“Een optelsom van redenen. Enerzijds de functionele match van DigiOffice met ons programma van eisen. Anderzijds hadden we

ook een goed gevoel bij de mensen, er werd goed naar onze behoeften geluisterd en er was veel aandacht voor de haalbaarheid. DigiOffice schetst geen droomplaatje, maar een realistisch plaatje. Open en eerlijk. We zijn gestart met een pilot om eventuele beperkingen aan het licht te brengen.”

Hoe ging het implementatietraject in zijn werk?

“Allereerst hebben we een projectplan gemaakt, om helderheid te scheppen wat de implementatie betekent voor zowel DigiOffice als Baker Tilly. We hebben per proces de aanpak beschreven. Wie levert wat wanneer, dat is de vraag die het projectplan in essentie moet beantwoorden.

Daarna zijn we van start gegaan met de pilot.



We hebben DigiOffice bij één kantoor en één serviceline getest. Dat heeft ons veel zinvolle input vanuit de collega's uit de praktijk opgeleverd. Op basis hiervan hebben we de rest van het traject kunnen bijsturen.

Wat volgde is de gefaseerde uitrol van DigiOffice op de vestigingen, één vestiging per week. De totale implementatie nam ongeveer zes maanden in beslag."

Hoe voorkom je uitloop van het project?

"Zorg dat je vanaf het begin af aan de scope bewaakt. De mogelijkheden van een DMS zijn eindeloos en gedurende het project ontstaan er vaak nieuwe ideeën over hoe je die kunt benutten voor jouw organisatie. Natuurlijk kun je overwegen relatief kleine aanpassingen (met grote impact) direct mee te nemen, maar over het algemeen is het belangrijk onderscheid te maken tussen must-haves en nice-to-haves. Doe je dat niet, dan heb je voor je het weet een enorme hoeveelheid extra werk gecreëerd waarmee geen rekening is gehouden bij de initiële scope.

Zelf hebben wij er voor gekozen om de koppeling met het klantportaal door te schuiven naar fase 2. Ten eerste omdat hier meerdere partijen bij betrokken waren dan alleen Baker Tilly en DigiOffice. Dat betekent per definitie meer afhankelijkheid (en meer risico op uitloop). Het vraagt veel van het

projectmanagement om je op 2 projecten te focussen, daarom hebben we besloten een fasering aan te brengen.

Overigens hebben we de partijen wel vroegtijdig met elkaar in contact gebracht om te verkennen of het gezamenlijk ontwikkelen van een koppeling kans van slagen heeft en tegen welke investering. Zo wisten we allemaal waar we aan toe waren."

Wat zou je met de kennis van nu anders gedaan hebben?

"We zijn één afdeling in hun wensen tegemoet gekomen en hebben voor hen maatwerk laten maken, daar zijn we relatief veel tijd mee bezig geweest. Achteraf bleek dat de functionaliteiten beperkt gebruikt werden, omdat de bestaande functionaliteit in DigiOffice volstond. Met de kennis van nu, hadden we eerst DigiOffice moeten uitrollen. Dan was duidelijk geworden dat een extra aanpassing overbodig was."

Wat beschouw je als belangrijke succesfactor van het implementatietraject?

"De rol van de keyusers. Wij hebben twee keyusers per vestiging opgeleid. De keyusers hebben trainingen gevolgd bij DigiOffice. Zij zijn gevraagd zelf een presentatie te maken voor de eindgebruikers. Dit zorgde automatisch voor een hoge mate van betrokkenheid, de keyusers leerde vroegtijdig alle



in's en out's van het document management systeem kennen en konden het heel goed vertalen in kantoor situaties die voor de collega's uit de praktijk herkenbaar waren. Ook wisten zij daardoor bij wie ze terecht konden voor vragen. Dit is zonder meer heel belangrijk geweest voor het slagen van het project."

Heb je tips voor organisaties die aan de vooravond van een implementatie staan?

"Zeker, een aantal heb ik al genoemd, maar samenvattend:

- Een goede voorbereiding is het halve werk.
- Maak een projectplan en stel de haalbaarheid vast in een pilot.
- Zorg voor voldoende capaciteit. Een implementatie is geen nevenjob, maar vraagt om tijd en mensen.

- Betrek de eindgebruikers vanaf het begin en organiseer feedback.
- Maak keyusers eindverantwoordelijk voor de uitrol per vestiging/servicelijn.
- Bewaak de scope. Realiseer de must-haves en bewaar de nice-to-haves voor later."

Kijk je tevreden terug op de implementatie? "Zeer tevreden, het is erg goed gegaan.

Zowel het team van DigiOffice als bij Baker Tilly hebben er veel tijd in gestopt om het te laten slagen." En het resultaat mag er zijn: "DigiOffice beloofde geen droomplaatje, maar een realistisch plaatje. Dat plaatje heeft alle verwachtingen waargemaakt. We zijn slimmer gaan werken, daar is de coronacrisis het levende bewijs van," aldus Matthijs de Zoeten, ICT Manager bij Baker Tilly.



*Interview met Matthijs de Zoeten,
ICT Manager bij Baker Tilly.*

DigiOffice
Vijzelmolenlaan 2, 3447 GX Woerden
T (0348) 46 55 00

info@digioffice.nl
www.digioffice.nl