

without a doubt

De ingrediënten voor een succesvolle implementatie.

En waarom uw key-users daarbij onmisbaar zijn.





De start van een soepele implementatie.

Alles loopt op rolletjes: doorlooptijden worden verkort, SLA's worden nagekomen, marges worden vergroot en klanten overladen u met complimenten. Het is de wens van elke logistieke dienstverlener. Maar hoe kunt u deze wens realiseren? Hoe stroomlijnt u uw bedrijfs- en logistieke processen, zonder dat u er nog omkijken naar heeft? En hoe voorkomt u dat uw implementatie een kostbare verspilling van euro's, resources en tijd wordt?

Een guideline voor een soepel selectietraject

Het start allemaal met een goed doordacht selectietraject. Van begin tot eind – inclusief de betrokkenheid van de nodige stakeholders.

Bepaal uw strategie en doelstellingen

Welk probleem moet opgelost worden? Welke eisen en wensen heeft uw organisatie? Stel op basis van deze informatie uw strategie en doelen samen.

Inventariseer de functionaliteiten

Breng de benodigde functionaliteiten in kaart die u nodig heeft om uw strategie en doelstellingen te bereiken. Categorieer de 'need to have' en de 'nice to have' om uw

ideale oplossing in kaart te brengen.

Toekomstbestendig

Selecteer een oplossing die nu én in de toekomst aansluit op uw processen. Maak daarbij de overweging of u een eigen oplossing wilt (laten) ontwikkelen of kiest voor een best practice – standaardoplossing – met ruimte voor continue doorontwikkeling.

Creëer draagvlak

Betrek en train uw collega's voor intern draagvlak. Laat ze meedenken over de benodigde functionaliteiten. Daarmee creëert u betrokkenheid in de organisatie rondom de adoptie van de nieuwe oplossing en werkwijze.

Planning

Voorkom onnodig tijdsverlies en extra kosten met een goed doordacht implementatietraject – inclusief tussentijdse evaluatiemomenten. Voorkom daarnaast verrassingen achteraf. Spreek vooraf af wat er wordt opgeleverd en wat de bijbehorende kosten zijn.

Een keuze gemaakt, en dan?

De doelstellingen zijn helder, een geschikt softwarepakket is gevonden en de klik met de leverancier is er. U bent ervan overtuigd dat het pakket uw wensen en behoeften kan ondersteunen en u met deze keuze voor de komende jaren gebeiteld zit. Dat was stap 1, nu volgt de volgende stap; de implementatie. Waar moet u beginnen en waar moet u opletten? U wilt immers voorkomen dat u –zoals Lidl in juli 2018 besloot – de introductie van uw nieuwe systeem na

een langdurig project en een flinke investering in euro's moet stopzetten. Gelukkig heeft u daar zelf grotendeels de touwtjes in handen. Want uit de praktijk blijkt dat de sleutel tot succes ligt binnen de samenwerking tussen uw organisatie en uw leverancier. Juist deze samenwerking bepaalt uiteindelijk het verloop en succes van uw software investering.

Uw key-user speelt de hoofdrol

Om succesvol te zijn, dienen hier de juiste personen voor aangewezen te worden. Of nog liever: naar voren te stappen. Daarbij zijn de key-users dan ook de hoofdrolspelers in het algehele proces. Zij bepalen het succes van het project! Hoe weet u wie de juiste key-users is? Hiervoor is een eenvoudige stelregel: indien de tijdsbesteding voor implementatie van de key-users geen pijn doet in de huidige operatie, dan zijn het niet de juiste key-users.

Om dit succes te behalen is een juiste *mindset* en een gezonde dosis enthousiasme nodig – aangevuld met proceskennis. Maar juist voor de key-users dienen interne voorwaarden goed geregeld te zijn. Het is van belang om vrijgespeeld te worden van het normale werk, te beschikken over een goede projectruimte voor afzondering en focus, en om het mandaat te krijgen voor keuzes in het proces. Oftewel: volledig draagvlak vanuit de organisatie om het project tot een succes te maken.

Bepaal de stip op de horizon

De basis van het succes wordt al in het voortraject gelegd en bepaald. De algehele scope wordt zo eenvoudig en smal mogelijk opgesteld. Kleine stappen die leiden tot een groots resultaat. Hierbij zijn de randvoorwaarden natuurlijk belangrijke sleutelementen.

Zorg daarbij voor een stip op de horizon en zet vooraf de livedatum vast. Dit alles brengt focus met zich mee: u en uw softwareleverancier hebben immers dezelfde eindstreep in beeld. Die streep wordt bereikt middels een aantal mijlpalen in het traject – waarbij zowel stakeholders als het projectteam aanwezig zijn. In de loop der jaren hebben wij een projectmethode ontwikkeld die met ruim 100 implementaties reeds zijn succes heeft bewezen.

De stappen voor een succesvolle livegang

Workshop

Hierbij komt de aangewezen consultant bij u op locatie om de bedrijfsprocessen te inventariseren. Door gebruik te maken van “templates” kunnen uw bedrijfsspecifieke wensen eenvoudig ingevuld worden.

Voor-inrichting

Op basis van uw input tijdens de workshop neemt de consultant de voorinrichting van het systeem voor zijn rekening. Daarbij voert hij een eerste conversie van de stamdata uit. Maakt u gebruik van EDI-berichten? Dan voegt hij in deze fase ook een kopie van de EDI-stromen toe.

Simulatie 1

Tijdens de simulatie toont de consultant – op basis van uw input tijdens de workshop gecombineerd met best practices – de processen in de oplossing. Hierbij worden de zogenoemde piketpaaltjes geslagen waarbinnen de implementatie kan plaatsvinden.

Simulatie 2

Merkt u gedurende het implementatietraject bij uw collega's weerstand bij verandering? Wees gerust, het is een natuurlijke reactie van het menselijk brein. Maar blijkt uit de praktijk wel een van de belangrijkste oorzaken voor het niet slagen van een implementatietraject. Daarom ondersteunen we u gedurende het implementatietraject hoe u om kunt gaan met eventuele weerstand, zodat u zich kunt blijven focussen op het primaire proces.

In tegenstelling tot simulatie 1 – waarbij de consultant het proces liet zien – tonen de keyusers tijdens simulatie 2 of zij voldoende vaardigheden hebben en de processen op een correcte wijze ondersteund worden binnen de software.

Go Live

Onder begeleiding van een consultant worden de verschillende stappen naar een gecontroleerde livegang gewaarborgd.

Oplevering

Na livegang inventariseert de consultant met u of er eventueel nog punten openstaan.



**“Kwaliteit is
het uitsluiten
van toeval”
Louis van Gaal**



Testen, testen en nog eens testen

“Kwaliteit is het uitsluiten van toeval”, een bekende uitspraak van voetbalcoach Louis van Gaal. Niet alleen toepasbaar tijdens een voetbalduel, maar ook een belangrijke management les voor menig project. Veel organisaties worstelen echter nog met deze noodzakelijke projectstap.

In de praktijk blijkt dat de testfase van een softwareoplossing vaak wordt gezien als de sluitpost van het project of dat deze fase benut wordt om opgelopen vertragingen in te lopen. Tegelijkertijd is het moeilijk de investering qua tijd en geld te kwantificeren en concreet de toegevoegde waarde aan te tonen.

Wanneer men een maatwerk softwareoplossing implementeert, dan is een uitgebreide testfase cruciaal – zowel op het gebied van ontwikkeling als functioneel. Alle functionaliteiten zijn immers volledig afgestemd op uw specifieke wensen en behoeften. Betekent dit dat standaard software niet getest hoeft te worden? Niet helemaal. Want of het nu gaat om een implementatie of upgrade: voor een optimale werking moet ook een standaard softwareoplossing goed getest worden. Echter betreft het een andere inspanning dan bij een maatwerk oplossing.

Finetune waar nodig

Uiteindelijk gaat het om harmonisatie en het finetunen van de software binnen uw organisatie. Doordat key-users

bekend zijn met de interne processen van de organisatie spelen ze daarbij een elementaire (sleutel)rol. Met het team blijven ze verantwoordelijk voor het proces.

Er zijn legio theorieën en methodieken beschikbaar – met elk hun voor en tegens – voor een succesvolle testfase. Maar de praktijk wijst altijd op afhankelijkheid van een key-user. Zij kennen het proces, begrijpen wat er op de achtergrond gebeurt en waar data nog meer gebruikt wordt. Maar ook welke consequenties een kleine wijziging kan hebben, welke andere processen hiervan hinder kunnen ondervinden en welke tips & tricks er zijn om onvolkomenheden recht te trekken. Binnen software implementaties, upgrades, optimalisaties of ondersteuning loont het om zorgvuldig te testen en aandacht te houden voor goede key-users.

Voorkom multitasking

Hoe oud is het spreekwoord ‘beter één vogel in de hand, dan tien in de lucht’? En hoelang is het al bekend dat niemand optimaal functioneert als hij moet multitasken? Want als u links kijkt, wat ziet u dan rechts?

Zoals Universiteitshoogleraar psychologie Paul A. Kirschner van de Open Universiteit in Heerlen het zo mooi verwoordde in een interview met Quest: “De kans dat jij in staat bent om te multitasken is net zo groot als dat je honderd meter kunt sprinten onder de negen seconden: een normaal mens kan dat niet”.

Tijdens de implementaties is het daarom noodzakelijk continu bezig te zijn met *focus*. Zodat u zeker weet dat u processen inricht die de meeste waarde toevoegen voor

uw organisatie. Stel uzelf daarbij de volgende vragen:

- Zijn we met de juiste dingen bezig?
- Moeten we op dit moment met deze dingen bezig zijn?
- Spannen we ons in voor zaken van nu of voor ‘ooit een keer’?
- En zijn we bezig met dingen die we kunnen afronden?

6 tips voor een succesvolle implementatie

- 1. Investeer in kennis.** Creëer onafhankelijkheid door applicatiekennis ook intern op te bouwen en houd deze up-to-date.
- 2. Test en controleer.** De softwareleverancier beschikt over veel kennis en ervaring van de applicatie en de bedrijfstak. Controleer en test echter altijd wat deze aandraagt – niet alles is direct toepasbaar op uw organisatie.
- 3. Durf te veranderen.** Veel processen zijn ontstaan door de (on)mogelijkheden van eerdere applicaties of vorige versies. Sta open voor de mogelijkheden van nieuwe applicaties of upgrades.
- 4. Betrek collega’s.** Door als key-users uw collega’s te trainen, worden processen verder getest en worden fouten sneller opgespoord. Daarnaast zorgt dit ‘train-de-trainer’ concept voor een betere acceptatie van de software binnen de organisatie.
- 5. Plan de campagne.** Voorkom onnodig tijdsverlies en extra kosten met een goed doordachte implementatie- of upgradetraject – inclusief tussentijdse evaluatiemoment.
- 6. Voorkom verrassingen.** Ga op zoek naar de randen en uitzonderingsgevallen en kijk verder dan de ‘happy-flow’

Uw partner voor succes

Boltrics is expert op het gebied van logistiek met een bewezen trackrecord. We helpen grote en kleine logistiek dienstverleners hun processen te transformeren met de juiste technologische tools. We zijn gespecialiseerd in 3PL en koel en vrieslogistiek, en staan voor u klaar om u te helpen de volgende stap te zetten richting succes. We nemen daarbij de rompslomp weg rondom de implementatie, upgrades en het onderhoud van uw oplossing, zodat u zich kunt concentreren op wat voor uw onderneming het belangrijkste is.

Start vandaag

- Leer meer over de bedrijfsoplossingen voor logistiek dienstverleners op www.boltrics.com.
- Ontdek de mogelijkheden voor uw bedrijf en vraag een demo aan.



Zeevracht



Luchtvracht



Wegtransport



Warehousing



Douane



Koelvrieshuizen



Groupage



Expeditie