



BEHEERPLAN

**SUCCESVOL BEHEER IS EEN
CONTINU PROCES**

INLEIDING

Tijdens de implementatie of optimalisatie van de AFAS software ben je de gewenste functionaliteiten aan het inrichten. Aan het einde het project wordt de projectorganisatie ontbonden en wordt de inrichting overgedragen aan de beheerorganisatie. Afhankelijk van de omvang van de organisatie kan dit een afdeling, meerdere personen of één persoon zijn. Om de beheerorganisatie goed op te zetten adviseert AFAS om een beheerplan op te stellen. Stel dit beheerplan samen met de systeemeigenaar, de overige beheerders en de (sleutel)gebruikers op. Het advies is om dit voor het einde van de implementatie afgerond te hebben.

Deze template is ook bedoeld voor klanten die al werken met Profit en er eerder nog niet aan toegekomen zijn een beheerorganisatie op te stellen. De sleutel tot het plezierig en optimaal gebruik maken van onze software zit hem vooral in het continu beheren en optimaliseren van de bestaande inrichting. AFAS noemt dit daarom ook wel succesbeheer.

Aangezien een goede beheersorganisatie meerdere facetten bevat, dienen minimaal de volgende zaken beschreven te zijn:

- Gebruikersondersteuning;
- Functioneel beheer;
- Technisch beheer;
- Administratief beheer.

Het opstellen van een beheerorganisatie is natuurlijk jullie verantwoordelijkheid, maar wij doen in de vorm van deze template graag een voorzet, gebaseerd op de ervaring die wij bij al onze projecten hebben opgedaan. Gebruik dit plan als leidraad en vul dit aan met de acties en keuzes die voor jullie organisatie van belang zijn. Stem het plan af met je AFAS consultant, projectleider of adviseur, zij hebben ongetwijfeld nog enkele aanvullende tips specifiek voor jullie organisatie.

INHOUDSOPGAVE

**DE BEHEERS-
ORGANISATIE**

4

**GEBRUIKERS-
ONDERSTEUNING**

7

FUNCTIONEEL BEHEER

8

**TECHNISCH
BEHEER**

12

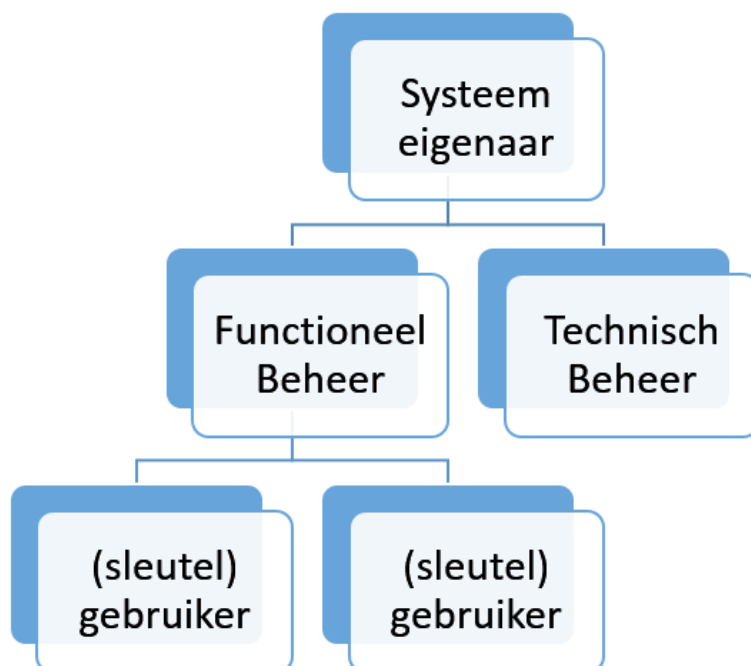
**ADMINISTRATIEF
BEHEER**

13

DE BEHEERSORGANISATIE

Binnen de beheerorganisatie onderscheiden we over het algemeen de volgende rollen:

- **Systeemeigenaar:** Budgethouder en eindverantwoordelijke voor het systeem;
- **Functioneel beheerder** (wordt nader toegelicht);
- **Technisch beheerder** (wordt nader toegelicht);
- **(Sleutel)gebruikers:** de uiteindelijke interne klant en gebruiker van het systeem. Bij grotere organisaties zijn er vaak sleutelgebruikers die de brug slaan tussen de eindgebruikers en de beheerders. Vaak zijn dit teamleiders, afdelingsmanagers of senior medewerkers.



TIJDSBESTEDING BEHEERORGANISATIE

Een belangrijk aandachtspunt bij het opzetten van de beheerorganisatie is het borgen van de benodigde FTE en het benodigde budget. De meest gemaakte fout is dat er gedacht wordt dat de beheertaken er door de gebruikers “wel even bij gedaan kunnen worden”. Ook wordt veelal vergeten om naast de licentie kosten ook jaarlijks budget op te nemen voor

opleidingen of eventueel benodigde ondersteuning door consultants bij de verdere inrichting.

Maar hoeveel FTE heb je dan nodig voor het beheren van AFAS Profit? Deze vraag is niet zomaar te beantwoorden. Je hebt te maken met de verschillende taken die tijd vergen van de beheerders, zoals:

- Onderhouden bestaande inrichting;
- Opstellen en bewaken jaarlijkse roadmap m.b.t. Profit en cao updates;
- Deelname aan projecten voor verdere implementatie of optimalisatie;

Bij lopende projecten of het in gebruik nemen van nieuwe functionaliteit is meer FTE nodig dan in rustige perioden met alleen onderhoud op de bestaande inrichting. Ook het onderhouden van de bestaande inrichting kan verschillen per klant. Als een organisatie alle modules inclusief InSite en OutSite gebruikt, is er natuurlijk meer capaciteit benodigd dan wanneer je alleen Financieel gebruikt en de organisatie weinig dynamiek kent. Ten slotte zal natuurlijk een organisatie met 10.000 medewerkers en een miljard omzet per jaar meer FTE nodig hebben dan een MKB bedrijf.

Ervaring leert dat de meeste klanten voldoende hebben aan 0,1 tot 2 FTE. Meestal is het beheren van AFAS Profit de verantwoordelijkheid van meerdere personen die ieder een deel van hun beschikbare tijd inzetten voor hun rol als beheerder. Het verdelen van de beheertaken over meerdere medewerkers zorgt er tevens voor dat er altijd een beheerder beschikbaar is, ook tijdens verlof of verzuim van de andere beheerder(s). Tevens is het onze ervaring dat meerdere beheerders met verschillende expertises elkaar versterken.

Dit wil niet zeggen dat er door het in gebruik nemen van AFAS Profit opeens meer FTE op de afdelingen benodigd zijn. Natuurlijk zal er tijdens projecten een piek zijn in de benodigde resources, maar door het automatiseren van alle processen moeten de administratieve processen

minder tijd gaan vergen. De medewerkers op de afdeling zullen de transitie moeten maken van administreren naar processen beheren. De medewerkers die de meeste affiniteit met automatiseren hebben, en dit ook leuk vinden, zijn het meest geschikt voor de rol van beheerder. Hierbij is het uiteraard van belang dat zowel de organisatie als de medewerker zelf wilt investeren in zijn kennis en verdere ontwikkeling. Wanneer de beheerorganisatie 1 of meerdere FTE's omvat is het te overwegen hier echte applicatiebeheerders voor aan te stellen. De medewerkers op de afdelingen die daarnaast ook een deel van het onderhoud en de verdere ontwikkeling voor hun rekening nemen komen dan vaak in de rol van sleutelgebruiker terecht.

Ten slotte is onze ervaring dat klanten die succesbeheer goed borgen in de dagelijkse processen en elke dag voor 1% meer gaan, meer uit onze software halen dan klanten die om de paar jaar een optimalisatie project opstarten. Ook voor de organisatie en de gebruikers is een continue verbetering met kleine stapjes prettiger en zal hen zelf ook meer stimuleren zelf te blijven verbeteren.

GEBRUIKERSONDERSTEUNING

Een belangrijke taak van de beheerorganisatie is het ondersteunen van de gebruikers. De eindgebruikers moeten opgeleid en geïnstrueerd worden om op de juiste manier met de software te werken. Als er vragen of problemen zijn moeten gebruikers weten waar ze terecht kunnen.

BEGELEIDEN EN OPLEIDEN VAN NIEUWE GEBRUIKERS EN BEHEERDERS

Bepaal per rol op welke manier een nieuwe gebruiker de juiste opleidingen en instructies ontvangt om de functie te kunnen uitoefenen. Je kunt hiervoor de volgende instrumenten gebruiken:

- Volgen van cursussen in Leusden via het reguliere schema of d.m.v. een specifiek voor jullie georganiseerde en vormgegeven “incompany” cursus;
- Train de trainer methodiek door de beheerorganisatie zelf;
- Werkinstructies, beschreven of via video te raadplegen;
- AFAS KnowledgeBase inclusief video trainingen;
- Inspiratie platform Succesbeheer op de klantportal.

BEWAKEN VAN HET JUISTE GEBRUIK VAN PROFIT

De introductie van Profit, InSite en OutSite dragen bij aan het verbeteren van de effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van de werkzaamheden. Hierbij is het belangrijk dat de gebruikers op de juiste manier met het systeem werken. Nadat de medewerkers opgeleid zijn zal met regelmaat moeten worden getoetst of iedereen ook op de juiste wijze met de software werkt. Bij de introductie van nieuwe functionaliteiten is het belangrijk hier extra aandacht aan te besteden, tot de nieuwe manier van werken volledig is ingesleten. Stimuleer medewerkers elkaar mee te nemen in deze verbeteringen en tips en trucs te delen. Voor het monitoren van de juiste werkwijze werkt het goed om werkplekonderzoeken te doen. Hierbij loopt

een beheerder enige tijd mee met een gebruiker om te monitoren hoe het systeem wordt gebruikt. Indien gewenst is het ook mogelijk om de AFAS projectleider, adviseur of consultant periodiek een werkplekonderzoek uit te laten voeren.

INSTELLEN HELPDESK

Het is belangrijk dat gebruikers weten waar ze met vragen terecht kunnen. Wij adviseren om een helpdesk in te stellen die alle zaken in behandeling neemt. Hierbij moeten er in de beheerorganisatie afspraken gemaakt worden over wie welke vragen of problemen in behandeling neemt. Hiervoor kan met een workflow(s) in InSite worden gewerkt. Door de vragen te categoriseren is het mogelijk om dit te monitoren en hierop te rapporteren. De zaken die veelvuldig voorbij komen moeten worden bekeken. Misschien kan door het aanpassen van de werkwijze of de instructies veel onnodige vragen worden voorkomen. Het borgen van de juiste kennis bij de gebruikers, het stimuleren van het gebruiken van de helpfiles (KB) en het opstellen van een FAQ zorgt ervoor dat gebruikers zelf snel antwoorden op vragen kunnen vinden. Hiermee neemt de tevredenheid van de gebruikers toe en wordt de helpdesk, of de afdelingen, minder belast met onnodige vragen.

FUNCTIONEEL BEHEER

Functioneel beheer wordt veelal ingevuld door medewerkers van de afdelingen die met AFAS Profit werken en is geen ICT of technische functie. Meestal zijn er meerdere beheerders verdeeld over de verschillende afdelingen die elk een deel van hun werkzaamheden besteden aan functioneel beheer.

ONDERHOUDEN VAN BESTAANDE INRICHTING

Zaken die eerder al ingericht zijn, moeten ook onderhouden worden. Hierbij kan gedacht worden aan autorisatie rollen, tabellen, toevoegen, afsluiten van jaren, etc. Bij de overdracht vanuit de projectorganisatie naar de beheerorganisatie moet duidelijk zijn wie er verantwoordelijk is voor het onderhoud van de verschillende ingerichte functionaliteiten. Tevens moet er een procedure komen voor het aanvragen, accorderen en verwerken van gewenste aanpassingen op de bestaande inrichting. Advies is hiervoor een RFC (Request for change) workflow in te stellen die na de juiste accordering bij de functioneel beheerder uitkomt om te worden doorgevoerd. Hiermee wordt ook tegemoet gekomen aan eisen op het gebied van kwaliteitsmanagement of interne en externe audits.

ANALYSEREN MOGELIJKHEDEN OVERIGE FUNCTIONALITEITEN

Tijdens een implementatie worden niet alle beschikbare functionaliteiten ingericht. Vaak gebeurt dit later alsnog vanuit de beheerorganisatie tijdens een vervolgproject. Het is de taak van de beheerder om de resterende functionaliteiten te beoordelen op hun bijdrage aan de doelstellingen van de organisatie. Wanneer er voordelen worden gezien kan hiervoor een business case worden opgesteld om de eventuele kosten van inrichting en ingebruikname te verantwoorden. Voorafgaand aan het inrichten van de nieuwe functionaliteit wordt er een functioneel ontwerp opgesteld dat, eventueel samen met de business case, vooraf wordt goedgekeurd door de systeemeigenaar.

TESTEN EN VRIJGEVEN VAN AANGEPASTE OF NIEUWE INRICHTING

Alle zaken die in het systeem worden aangepast, moeten voor vrijgave worden getest. Veelal gebeurt dit eerst door een functioneel beheerder en daarna nogmaals door een (sleutel)gebruiker. Dit geldt zowel voor kleine aanpassingen als voor bug fixing en vervolgprojecten. Wij adviseren om het OTA-principe te volgen (ontwikkeling, testen en acceptatie). De procedure hiervoor moet worden vastgelegd en geborgd in de werkzaamheden van de beheerders. Voor verdere tips en trucs aangaande het testen verwijzen wij naar het template testplan.

ANALYSEREN EN TESTEN VAN PATCHES, UPDATES, BUILDS EN VERSIES

AFAS voert voortdurend verbeteringen door in haar software. De aanpassingen die AFAS doorvoert in haar producten zijn terug te vinden in de AFAS KnowledgeBase en de releasenotes. Ieder jaar levert AFAS een roadmap met daarop de geplande updates op. Hierdoor kun je dit alvast voor het gehele jaar inplannen. Het is belangrijk dat je een standaardprocedure hebt voor het testen van aanpassingen in de software vanuit AFAS. Met deze procedure test je alle belangrijke processen om er zeker van te zijn dat er na de aanpassingen geen problemen ontstaan. Deze procedure vul je aan met extra testwerkzaamheden van de aanpassingen in de door jullie gebruikte functionaliteiten die AFAS heeft beschreven in de releasenotes.

Daarnaast komen met elke update nieuwe functionaliteiten beschikbaar. Deze zijn in eerste instantie niet vrijgegeven en moeten nog geautoriseerd worden. Het is de taak van de beheerder deze nieuwe functionaliteit te beoordelen op toegevoegde waarde voor de organisatie. Wanneer hiervan sprake is kan dezelfde procedure worden gevolgd zoals deze beschreven is onder 'Analyseren mogelijkheden overige functionaliteiten'.

AANMAKEN EN ONDERHOUDEN VAN MANAGEMENTINFORMATIE

Een belangrijk punt voor het optimaal gebruik maken van de software is het benutten van de mogelijkheden om de organisatie van management informatie te voorzien. AFAS Profit bevat veel standaard management-

informatie en sinds de komst van Profit BI zijn er tevens diverse standaard dashboards beschikbaar gekomen. Deze moeten beoordeeld worden en na goedkeuring beschikbaar worden gesteld via InSite. Het komt echter voor dat de organisatie aanvullende rapporten, analyses of cockpits nodig heeft. Deze moeten worden aangemaakt en in de toekomst ook worden onderhouden.

TECHNISCH BEHEER

De technisch beheerder is over het algemeen een ICT-medewerker. Samen met de functioneel beheerder is hij verantwoordelijk voor het beschikbaar zijn en goed functioneren van het systeem. Samen met de functioneel beheerder worden de updates, builds en versies vooraf bekeken en wordt een plan opgesteld voor de benodigde acties. Ook wanneer er gebruik wordt gemaakt van AFAS online zal er een technisch beheerder moeten worden aangesteld. Het updaten en het maken van een back-up van de software vervalt dan, maar er blijven de nodige belangrijke zaken over.

De volgende taken en verantwoordelijkheden moeten bij een technisch beheerder minimaal worden geborgd en beschreven:

- Realiseren en monitoren van toegang tot AFAS via RDP-koppeling (bij AFAS Online);
- Installeren en monitoren PCC (Profit Communication Center);
- Monitoren en updaten van koppelingen/interfaces;
- Aanmaken en beheren van scheduled tasks;
- Beoordelen van patches, updates, builds en versies;
- Monitoren en waar nodig optimaliseren van de performance van het systeem;
- Installatie en onderhoud van AFAS Profit-servers (bij eigen AFAS Profit-servers);
- Verzorgen van dagelijkse back-up van de omgeving(en) (bij eigen AFAS Profit-servers).

Het technische beheer is even belangrijk als het functioneel beheer. Er kan een mooie inrichting worden neergezet maar als deze niet bereikbaar is, een slechte performance kent of geregeld foutmeldingen geeft, zal dit inefficiëntie en ontevredenheid bij de gebruikers tot gevolg hebben.

ADMINISTRATIEF BEHEER

Goed succesbeheer zonder documenteren is niet mogelijk. Het is noodzakelijk dat wijzigingen op de juiste manier worden geaccordeerd en dat de onderbouwing van bepaalde keuzes later nog te raadplegen is. Er moet rekening mee worden gehouden dat medewerkers of consultants niet eeuwig aan jullie organisatie verbonden zijn en dat kennis dus niet alleen in de hoofden van bepaalde medewerkers mag zitten. Eventuele opvolgers zijn sneller ingewerkt als de inrichting, keuzes en afwijkingen goed gedocumenteerd zijn.

De volgende zaken zouden minimaal gedocumenteerd moeten worden:

- De inrichting per functionaliteit en de keuzes en afwijkingen die hierbij van toepassing zijn;
- Het verzamelen, categoriseren en laten accorderen (vooraf en achteraf) van wijzigingsverzoeken via een RFC methodiek;
- Het opstellen en onderhouden van werkinstructies voor gebruikers en beheerders zoals instructievideo's, leaflets, gebruikershandleidingen en een FAQ.

Het uitgangpunt is dat dit digitaal gebeurt. InSite is hiervoor prima te gebruiken en het inzetten van InSite zorgt er meteen voor dat de documentatie (mits geautoriseerd) voor alle medewerkers beschikbaar is.