

OpenIMS: informatie beschikbaar op iedere werkplek.

Bedrijfsprocessen draaien op informatie. Toch wordt de snelheid en kwaliteit van processen nog al te vaak bepaald door de beschikbaarheid van documenten; ofwel interne postrondes en de welwillendheid van collega's. Met OpenIMS wordt informatie via een webbrowser beschikbaar op alle werkplekken. En of werkstromen nou gekoppeld moeten worden aan BAAN, Exact, Cordys, of een zelfontwikkeld kwaliteitssysteem, de implementatie is snel en eenvoudig en de beveiliging geeft de gebruikers al snel een vertrouwd gevoel. Duurder hoeft niet beter te zijn.

'Het gaat om de informatie, niet om de documenten'

De ONS Groep, van origine Openbare Nutsbedrijven Schiedam, biedt producten en diensten in milieu, infrastructuur, media en energie. Voor de 525 medewerkers regelt het Facilitair Bedrijf onder meer de personeelszaken en de ICT. Robin Lansbergen kreeg in 2004 als coördinator Documentaire Informatie Voorziening opdracht alle informatie beschikbaar te krijgen op de werkplekken.

Een halfjaar na de opdracht van de directie tekende ONS een mantelovereenkomst met OpenSesame ICT. OpenIMS zou volledig worden uitgerold, voor ruim 350 gebruikers. „En dat”, benadrukt Lansbergen, „met inachtneming van de gescheiden werelden binnen ONS. Energielevering en netbeheer bijvoorbeeld kunnen geen toegang hebben tot elkaars gegevens. Beveiliging is met de autorisaties in OpenIMS uitstekend geregeld. Daar wordt inmiddels ook lokaal handig gebruik van gemaakt. Je hoort geregeld: 'Geef hem ook maar toegang tot onze bestanden, dat is wel zo gemakkelijk'. En P&O is ondertussen ook de historie gaan scannen.”

Het rendement van een informatiesysteem loopt op zodra de informatie digitaal is. Bij ONS is dat nu vanaf moment één: alle binnenkomende post, ook facturen, wordt gescand. „We wilden gewoon, heel praktisch, alle informatie op de werkplekken beschikbaar hebben. Dat was onze prioriteit: ondersteuning van de dagelijkse processen. Het gaat om de informatie, niet om de documenten.”

Het digitaliseren werd soms als extra werk ervaren, maar de signalen van weerstand zijn wel verstomd. Lansbergen: „Neem de meterstanden. Die verwerken in de facturatie gaat in beginsel vanaf papier eenvoudiger. Want nu moet het document met de cijfers eerst in Adobe worden opgehaald. Dat betekent een extra scherm. Even wennen dus. Maar als je nooit meer bij collega's hoeft te shoppen, en de cijfers gewoon vanaf je werkplek oproept, ben je dat snel vergeten.”

OpenIMS is bij de ONS groep direct gekoppeld aan Exact en paraferen gebeurt digitaal. In de volgende stap wordt ook de projectondersteuning binnen het DMS uitgebreid. „Geen kasten vol papier meer, maar gedeelde digitale projectdossiers. Zodat iedereen beschikt over gelijke, juiste informatie en de voortgang adequaat wordt bewaakt. En voor informatie is niemand nog afhankelijk van interne postrondes of de welwillendheid van collega's.”

'OpenIMS werkt als water uit de kraan'

Het grootste gedeelte van Vlaanderen drinkt water van De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW). Bij VMW werken 1500 mensen, waarvan ruim 700 de dagelijkse computertaken uitvoeren op een Mac. Centraal op de Apple OSX-server draait sinds 2005 OpenIMS voor het documentbeheer.

België hoeft geen dorst te vrezan: de samenwerking tussen het Mac (desktop) en OpenIMS verloopt optimaal. VMW zet OpenIMS in voor de distributie en het beheer van documenten, maar ook voor het onderhouden van haar intranet. Goedgekeurde documenten uit het DMS worden direct op het Intranet geplaatst. Piet de Porre, directeur informatica: „Het grote voordeel van een Mac in combinatie met OpenIMS voor de documentbeheer taken is de gebruikersinterface. Deze is heel intuïtief en vraagt weinig opleidingskosten binnen het bedrijf.”

Het scheelde dat De Porre's collega Bruno Jeurissen, coördinator IKZ & Milieuzorg, zijn enthousiasme tijdens de opleiding wist over te brengen op ruim 800 gebruikers. „Informatie waarvan we in de verste verte niet hadden gedacht dat die 'open zou komen', is nu gewoon overal beschikbaar. Dát is dus OpenIMS. Had iedereen vroeger alle informatie in een eigen kast, nu hebben we gezamenlijk één digitale kast. Met fototheek, waarin afbeeldingen van meer dan 300 gebouwen van VMW vingervlug zijn terug te vinden.”

„Heel bijzonder”, noemt Jeurissen de module ‘Nota - Raad van Bestuur’ die hij samen met OpenSesame op maat ontwikkelde. De volledige werkstroom van budgetaanvragen is nu ondergebracht in OpenIMS. Alle aanvragen gaan het systeem in en doorlopen automatisch de noodzakelijke fasen van goedkeuring. Hebben de projectleiders en afdelingshoofden de aanvraag goedgekeurd, dan wordt de aanvraag automatisch op de agenda van de gewenste Raad van Bestuursvergadering geplaatst. De Raad van Bestuur wordt niet geconfronteerd met onvolledige of onduidelijke budgetaanvragen en de terugkoppeling verloopt - via assistenten – ondubbelzinnig en transparant. Jeurissen: „En dat is nog maar een eerste werkstroom. Er zullen vele volgen. En alles via internet, bijvoorbeeld ook de wacht. Mensen in de nooddienst kunnen vanaf thuis ingrijpen. Dat is een grote meerwaarde.”

Een kwaliteitssysteem had VMW al, en daar hoefde niet aan te worden getornd. OpenIMS biedt als portal direct toegang tot de kwaliteitsgegevens. Het werken met OpenSesame noemt Jeurissen een verademing: „Zo stipt en flexibel. Alle andere informaticafirma’s werken volgens een bestek. Als er iets afwijkt, heeft de klant het gedaan. OpenSesame denkt mee, en leeft mee. Heel alert.” Het resultaat is er naar, vindt ook De Porre: „Het is geweldig hoe efficiënt we met OpenIMS informatie door de organisatie kunnen pompen. Na een tijdje denk je er gewoon niet meer bij na. Het werkt gewoon. Als water uit de kraan.”

‘Gebruikers lyrisch over de vele intuïtieve wizards’

‘We control the elements’ luidt de slogan van Stork Bronswerk. Meer dan drieduizend schepen, waaronder vrijwel de volledige Nederlandse marine, zijn voorzien van Storks klimaatbeheersing systemen. In 2003 werd Dirk Oerlemans als manager Finance and Control gevraagd de documentatiestroom te optimaliseren. Want wie de bedrijfskritische documenten beheerst, beheerst de processen.

Oerlemans: „Om beter grip op onze documenten te krijgen, was een Document Management Systeem noodzaak. Het zou bovendien een enorme efficiencyverbetering bewerkstelligen. Andere argumenten waren de behoefte aan status- en revisiebeheer, de vindbaarheid van documenten en de mogelijkheden die een DMS biedt in naamgeving en het bevroren van data.”

Stork, sinds 1996 ISO 9001:2000 gecertificeerd, eiste kwaliteit en deed een minutieus marktonderzoek. Uit meer dan 250 aanbieders werden er uiteindelijk dertien uitgenodigd voor een gesprek. Drie mochten zich bewijzen in een test: twee weken werken in Amersfoort, fulltime in een fictief project. Oerlemans: „Ja, een kostbare grap voor de aanbieders, maar wij wilden de lat echt hoog leggen. OpenSesame ICT profileerde zich heel sterk.”

OpenIMS bleek lichter, gebruiksvriendelijker en financieel aantrekkelijker. „De neiging bestaat te denken dat wat duurder is, ook beter is. Maar dat is dus niet altijd zo. Met de mensen van OpenSesame ontstond een soort magie. Doordat ze draagvlak creëren, helder en prettig in de omgang zijn en aan alle kanten integriteit uitstralen.” Door de optimale implementatie was de impact op de dagelijkse werkzaamheden goed. „De gebruikers waren al snel lyrisch over de vele wizards. Omdat alle processen, documenten, brieven, faxen en ook e-mails zeer toegankelijk werden. Met een zoekmachine eenvoudig als Google.”

Voor Oerlemans telde buitengewoon zwaar dat ook het workflow-beheer in OpenIMS is toegesneden op de complexe business van Stork. Zo worden de juiste gegevens voor projecten direct uit BAAN IV gehaald, waarna de naamgeving volledig automatisch gebeurt. En waar processen in elkaar overlopen, zijn de autorisaties in OpenIMS veel sneller geregeld. „Een document hoeft niet meer hard copy van afdeling naar afdeling. En denk eens aan een installateur. Die loopt op een schip rond en vaart blind op tekeningen. Dat moet dan op zeker de juiste versie zijn, en de status moet onmiskenbaar zijn.”

OpenSesame ICT BV

OpenSesame ICT is een Nederlands software-bedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS®. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis- en Workflow Management heeft OpenSesame ICT in veel bedrijfstakken inmiddels bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.

Meer informatie over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com, of neem contact op via het telefoonnummer 030 – 60 35 640.