

# ‘OpenIMS niet meer weg te denken bij Bouwfonds’

**Een visie en niets over het hoofd zien, zeker de mensen niet. Dat is in kort bestek de succesformule van het DMS-project bij Bouwfonds. Alle 400 medewerkers van Bouwfonds kunnen nu makkelijk en snel de documenten vinden die zij nodig hebben, in de juiste versie. „Belangrijk, zeker in de bouwwereld”, weet Hoofd Informatie Management Patrick Adema: „Waar veel verschillende partijen samen werken, kan veel misgaan en dat gebeurt dan ook. Veel fouten op de werkvloer kunnen worden voorkomen door beter voorbereidend werk. Stel je voor dat twee bouwers verschillende versies van een tekening gebruiken...”**

Adema's visie op informatie-management steelt op zijn achtergrond in de werktuigbouw en bedrijfskunde. „Informatie Management benader ik vanuit de business. Niet als facilitaire dienst, maar als een op maat gesneden productiemiddel.” Specifiek voor een projectontwikkelaar als Bouwfonds vormden de klantdossiers één van de aanleidingen tot de aanschaf van een DMS. „Het klantdossier begon bij een verkoopafdeling, waar een papieren dossier werd samengesteld. Dat dossier werd dan verplaatst van afdeling naar afdeling. Van kopersbegeleiding, zoals wij dat noemen, naar after sales. Dat ging van hand tot hand, auto in auto uit. Nogmaals: daar kan makkelijk iets misgaan. En dat kun je voorkomen.” Eerdere ervaringen met een DMS bij Bouwfonds werden als ‘leerzaam’

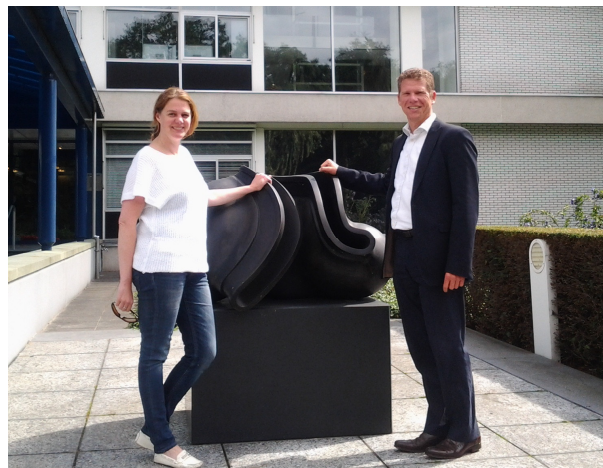
meegenomen in de voorgenomen aanpak. „Eerlijk gezegd: het DMS had toen niet gefunctioneerd. Het moest echt beter, professioneler. We wilden niet weer een oplossing ‘out of the box’. Dan krijg je op zijn best 80 procent van wat je wilt en dat is hetzelfde als 80 procent gezond. Dan ben je dus 20% ongezond en dat is in mijn optiek doodziek.”

## Blik van buiten

Professioneler betekende een grondige analyse, een gedegen projectaanpak en de juiste leverancier als een duurzame partner.

belangrijk, die blik van buiten. Ze zorgt dat we niet dingen vergeten. Iemand die mij ‘oh ja’ laat zeggen.” Door Ingrid Peters aan te nemen om het DMS te implementeren en beheren, completeerde Adema zijn afdeling.

Aan de hand van interviews binnen de organisatie, werd een representatief beeld geschetst van de belangrijkste behoeftes onder de medewerkers. Peters: „Gebruikers gaven bijvoorbeeld aan welke bestandsformaten ze wilden kunnen scannen en beheren in het DMS en ze wilden vooral weten welke zoekmogelijkheden het systeem bood.”



Afb. I. Peters en P. Adema

En bovenal de juiste mensen. Liesbeth van Bodegraven bood specialistische hulp van buitenaf bij het opstellen van een Plan van Wensen en Eisen, bij het samenstellen van een Long List en later Short List van DMS-pakketten en bij het project-management. Adema: „Heel

**Maatpak** Uiteindelijk selecteerde Adema met Peters en Van Bodegraven een Short List van drie bedrijven en nodigde die uit een presentatie te houden. „Die bedrijven vroegen we een case uit te werken ten overstaan van een panel uit onze organisatie. OpenSesame kreeg unaniem de voorkeur.” En strookte met de visie en voorkeuren van Adema: „Hun unique selling point was dat OpenIMS toen al het enige echte browser DMS was. Een fundamenteel verschil met alle andere partijen, want client software wilde ik niet meer. Daarnaast was de integratie met onze ERP-software voor mij doorslaggevend.

**Klantwensen**

*Bouwfonds bouwt volgens de laatste inzichten op het gebied van woonomgeving en infrastructuur. De marktleider, die sinds 1946 al 250.000 nieuwbouwwoningen in Nederland realiseerde, heeft daarom een hoofdkantoor in Hoevelaken, als centrum voor kennis en innovatie en ondersteunende diensten. Bouwfonds wil haar klanten als geen ander kennen en is daarom aanwezig waar het gebeurt: in vijf regiokantoren verspreid door heel Nederland. Dat betekent dat er veel documenten heen en weer gaan tussen hoofd- en regiokantoren. Denk bijvoorbeeld aan projectberekeningen, juridische ondersteuning en klantcorrespondentie.*

## “DMS alleen al met workflow factuurproces terugverdiend”

Ons bestaande autorisatiemodel kon in OpenIMS eenvoudig worden gebruikt. Bij andere partijen dreigde dat echt complex te worden. Dan krijg je alsnog een veel te duur maatpak. Dat wilden we dus niet. Maar ook niet 80% van een maatpak, want dan trek je een dwangbuis aan. We wilden een op maat gesneden pak. De combinatie OpenSesame ICT en OpenIMS is precies dat.”

**Partner**

Want OpenSesame past ook als partner in de filosofie van Bouwfonds en Adema: „We wilden geen hele grote partij, voor wie wij als klant niet echt belangrijk zijn. We wilden een echt partnerschap. Voor beide moet de schoorsteen roken. Natuurlijk kijk ik bij een selectietraject naar de financiële stabiliteit van een leverancier. Maar ook een grote partij kan verdwijnen, of overgenomen worden. Je moet uitgaan van jezelf en durven te investeren. Bovendien is OpenIMS open source.” Het verbaast ook Peters niet dat OpenSesame ICT vaak als winnaar uit de bus komt als het tot de presentatiefase is doorgedrongen: „Ze geven op elke vraag gewoon goed antwoord. Klinkt eenvoudig, maar dat is nou net hun kracht.

De keuzes waren gemaakt en vastgelegd in een Project Initiatie Document (PiD). Bouwfonds kon meters gaan maken in een Proof of Concept. Met OpenSesame ICT en vooral: met de gebruikers. Want de kennis is van de organisatie, maar Adema begrijpt waarom het mensen aanvankelijk toch even moeite kost in het DMS te werken: „Het is nog niet hoe mensen werken. We zijn ‘sleu en pleur’ gewend. Bijna zonder nadenken. Dat is in de browsergeneratie, met up- en downloaden, toch anders. Dan moet je het de eerste keer zorgvuldig neerzetten. Dan volgen snel de voordelen en zien mensen de toegevoegde waarde. En dan kan het als een olievlek werken.” Peters beaamt: „Net als het zoeken even wennen is. De overbekende folderstructuur spreekt aan, maar daardoor houden we ook de neiging in hiërarchische structuur te blijven denken. Terwijl je graag wilt dat we ook in trefwoorden gaan denken en zoeken. Maar goed, beide kan in OpenIMS.”

**Terugverdiend**

De Proof of Concept betekende dat OpenIMS in één regio ging proefdraaien. „Omdat je toch pas in de praktijk van elkaar leert wat je bedoelt.” De basisinrichting werd neergezet en

vanuit administratieve processen werden dossiers gevormd. Daarbij hoefde de Bouwfonds organisatie zich niet aan te passen aan de software, want het pakket was prima op de bestaande organisatie te passen. Het proces van factuurgoedkeuring met het autorisatiemodel uit het ERP-systeem is verder uitgewerkt. Zoals vaker zie je dan hoe factuurprocessen het vliegwiel zijn voor veel meer processen en afdelingen om een DMS ook te gaan benutten. Peters: „Onze factuurprocessen waren op zich onvoldoende reden voor een DMS, dat kon ook wel in ons ERP. Maar eenmaal in het DMS, bleek al snel de enorme meerwaarde en was het DMS al terugverdiend. Alleen al omdat facturen niet meer in bureaulades bleven liggen.”

Gefaseerd volgden andere werkprocessen en inmiddels kunnen alle documentsoorten in het DMS worden beheerd. Alle 400 Bouwfonds collega's werken, in meer of mindere mate, in hún DMS. „De implementatie gaat volgens de olievlektechniek nog steeds verder, en is nu al heel succesvol. Het systeem gaat nooit onderuit, wat belangrijk is voor het vertrouwen. Het is echt óns Bouwfonds DMS. Dat is niet meer weg te denken.”

**Meer informatie**

over OpenSesame ICT is te vinden op [www.osict.com](http://www.osict.com) en [www.openims.com](http://www.openims.com) of neem contact op via het telefoonnummer +31 (0)30 – 60 35 640.

**OpenSesame ICT**

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf 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 bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.