

PROJECT SELF-SERVICE

Voor effectief projectmanagement zijn er in de markt veel verschillende softwarepakketten en -tools beschikbaar. In het aanbod van projectmanagementsoftware zijn op dit moment twee werelden te onderscheiden. Enerzijds de softwareapplicaties van de grote ERP-leveranciers. Anderzijds de vele uiteenlopende online projectmanagementtools die als paddenstoelen uit de grond schieten. Maar er is een ontwikkeling gaande die deze werelden samenbrengt en het traditionele projectmanagement fundamenteel zal veranderen: Project Self-Service (PSS).

Project Self-Service staat voor projectsamenwerking onafhankelijk van tijd, plaats en device. Met zowel PC als Mac, iPad, iPhone en andere moderne web-enabled devices kunnen interne en externe teamleden via internet, waar en wanneer ze maar willen, samenwerken aan projecten. Via intranet en een externe klantportal hebben respectievelijk medewerkers en externen inzicht in projectstatus, -voortgang, en -documentatie. Project Self-Service voorziet in wat de essentie van projectmanagement is, namelijk het beheersen van projecten.

ONLINE SAMENWERKEN

Online samenwerken is een trend in het moderne projectmanagement die steeds zichtbaarder wordt. Dat is maar goed ook, want de klanten en medewerkers van morgen groeien op in een wereld met Facebook, LinkedIn en Twitter, waarbij online aanwezigheid een vanzelfsprekendheid is. Snelheid in communicatie en informatie-uitwisseling spelen hierin een sleutelrol. Voor bedrijven geldt dan ook dat zij

die geen of onvoldoende mogelijkheden bieden voor online samenwerking uiteindelijk de slag zullen missen. Ook voor projectgestuurde organisaties worden die mogelijkheden steeds uitgebreider en volgen ontwikkelingen elkaar in snel tempo op. Project Self-Service is daar een belangrijk voorbeeld van.

VAN ADMINISTREREN NAAR MANAGEN

Begin jaren tachtig ontwikkelde het huidige projectmanagement zich van een grotendeels boekhoudkundig georiënteerde aanpak naar een administratief proces. Bedrijven die met projecten- en urenregistratie werken, weten hoe belangrijk het is om projecten goed te bewaken en projectinformatie, zoals planning, capaciteit, urenregistratie en offertes, vast te leggen. Uren die projectmedewerkers schrijven, moeten volgens de afgesproken condities worden doorberekend aan de klant en medewerkers moeten het juiste aantal uren uitbetaald krijgen. Sinds 2005 is een verschuiving waarneembaar van projectadministratie naar projectmanagement. Hierbij is met name inzicht in de inhoudelijke voortgang van projecten, het definiëren van taken en het kunnen toewijzen van projectleiders, een belangrijke vooruitgang in het beheren van projecten.

Bovengenoemde verschuiving is de afgelopen jaren tot uiting gekomen in de opkomst van verschillende soorten projectmanagement-oplossingen. Er zijn op dit moment twee werelden te onderscheiden. Enerzijds heb je de softwareapplicaties van de grote ERP-leveranciers, anderzijds het snel groeiende aanbod van de vele verschillende online projectmanagementtools. De huidige projectmanagementsoftware van ERP-leveranciers biedt projectmanagement als onderdeel van een bredere ERP-omgeving. Dit betekent dat het projectmanagement gekoppeld is aan onder meer de financiële administratie en de CRM-software. Een belangrijke beperking van deze applicaties is dat online samenwerken op een project onmogelijk is. In de meeste



AUTEUR **DR. H.W. (HENK) van der Schuur** is werkzaam als Product Manager bij AFAS Software.

gevallen gaat het om desktopapplicaties die niet via de cloud te benaderen zijn, waardoor medewerkers alleen op kantoor aan een project kunnen werken. Hierdoor gaat veel tijd verloren aan het actualiseren van projectgegevens. Vaak gaat dit ten koste van de structurele en dus adequate communicatie over de projectvoortgang. De huidige dagelijkse praktijk is dan ook dat projectleden, intern en extern, veel moeite moeten doen om elkaar op de hoogte te houden van de status van (deel)projecten of deliverables en showstoppers.

Naast deze 'traditionele' softwarepakketten zijn er ook online tools waarmee men snel projecten kan aanmaken, teamleden aan een project kan toevoegen en eenvoudig op een (kleinschalig) project kan samenwerken. De laatste tijd blijkt echter steeds vaker dat deze tools slechts in beperkte mate daadwerkelijk het projectmanagementproces ondersteunen, omdat de tools op zichzelf staan en niet gekoppeld zijn aan andere relevante bedrijfsgegevens. Het integreren van urenregistratie in een HRM- of financiële administratie wordt dan bijvoorbeeld erg lastig.

Een nieuwe generatie projectmanagementsoftware brengt het beste van beide werelden samen. In deze nieuwe generatie projectmanagementtools staat Project Self-Service centraal. Hierbij wordt het mogelijk om een belangrijk onderdeel van projectmanagement in het proces te borgen, namelijk het betrekken van externen bij het online samenwerken op een project. Daarnaast biedt Project Self-Service een platform waarmee projectgegevens (financieel, CRM, HRM) integraal beschikbaar komen voor alle projectleden en waarbij de voortgang gedurende de gehele projectduur inzichtelijk is.

De opkomst van Het Nieuwe Werken heeft er in de afgelopen vijf jaar al voor gezorgd dat medewerkers steeds vaker zelf willen bepalen waar en wanneer zij werken. Project Self-Service speelt in op deze ontwikkeling door projectmanagers de mogelijkheid te geven (externe) projectmedewerkers altijd en overal toegang te bieden tot een project via het intranet of een klantportal. Op deze manier zijn externe projectmedewerkers en klanten altijd in de gelegenheid om zelf de voortgang van projecten te monitoren en bij te sturen. Het feit dat ieders projectvoortgang voor iedereen inzichtelijk is, kan voor teamleden een extra stimulans zijn. Wanneer een medewerker ziet dat teamlid 'x' een project heeft opgeleverd, kan dit een belangrijke motivatie zijn om direct verder te werken aan het project.

VERANDERENDE ROL PROJECTMANAGER

Waar de projectmanager op dit moment nog veel administratieve taken vervult, zal hij zich door Project Self-Service daadwerkelijk bezig kunnen gaan houden met het managen van projecten en hierbij een controlerende rol op zich nemen. Binnen Project Self-Service zijn projectmanagers volledig vrij in het toewijzen van de verschillende rollen die aan een project gekoppeld worden. Ook worden projectteams eenvoudig samengesteld en kunnen teamleden direct gekoppeld worden aan één of meerdere projecten. Teamleden hebben vervolgens via het intranet of de klantportal inzicht in alle projecten waarbij zij betrokken zijn. De projectmanager wordt hierdoor de 'enabler' van het projectteam en heeft als kerntaak ervoor te zorgen dat de



projectinfrastructuur optimaal functioneert. Verschillende project dashboards bieden de projectmanager de mogelijkheid om het project te allen tijde (bij) te sturen waar dat nodig is.

AFBAKENING

Hoewel er in theorie geen limitering is aan het aantal medewerkers aan een project, wordt algemeen gesteld dat Project Self-Service optimaal functioneert bij een projectgroep tot ongeveer twintig personen. Bij teams van grotere omvang komt de beheersbaarheid en inzichtelijkheid in het gedrag. Overigens kan hierbij ook de vraag gesteld worden in hoeverre een projectteam van deze omvang überhaupt effectief kan opereren, maar dat is weer een discussie op zich. Een andere belangrijke afbakening is dat Project Self-Service primair niet voorziet in planning van mensen en andere resources. Hoewel het voorziet in de registratie, taakplanning en toewijzing van projecttaken, valt integrale projectplanning en -roostering buiten de scope van Project Self-Service.

TOEKOMST VAN PROJECTMANAGEMENT

Online samenwerken aan projecten zal in de nabije toekomst een grote rol gaan spelen. Grenzen tussen tijd, ruimte en device vervagen steeds meer en sneller, waardoor projectsamenwerking tussen interne en externe stakeholders realtime, transparant en naadloos zal gaan plaatsvinden. In de toekomst zijn teams meer en meer zelfgeorganiseerd en wordt de projectmanager overbodig als het gaat om het plannen en organiseren van bijeenkomsten. Projectteams vergaderen volledig gevirtualiseerd via online samenwerkingsplatforms - denk hierbij bijvoorbeeld aan Google+ Hangouts - waarbij teamleden realtime kunnen brainstormen en samenwerken aan projectdocumenten. Maar zover is het op dit moment nog niet. De projectmanagers van vandaag kunnen alvast beginnen met het 'grondwerk'. Door de projectorganisatie te voorzien van een solide projectinfrastructuur, met integratie naar CRM-, intranet- en klantportalsoftware, kunnen projecten op korte termijn effectiever en succesvoller gemanaged worden. <