

## 1 TNT Post: E-Commerce

Twee eeuwen post!

TNT Post maakt al sinds 1799 onderdeel uit van de Nederlandse geschiedenis. Tot de jaren twintig van de vorige eeuw kwamen de postbodes vier keer per dag en tot en met vandaag-de-dag komen ze zes keer per week langs de huizen om post te bezorgen. Maar de wereld is veranderd en TNT post verandert mee.

De ambitie van TNT Post is marktleider te worden voor diensten aan zakelijke en particuliere klanten op het gebied van communicatie, transacties en aflevering van documenten en goederen.

In het kader van deze ambitie is TNT Post onder andere bezig om het elektronisch zakendoen, E-commerce, vorm te geven. Inmiddels zijn al meer dan 10 webwinkels voor klanten operationeel. Enkele bekende namen zijn: ShopZe en Hebbedeal.

Ton Folge, manager Business Technology TNT Post E-Commerce: “De bijdrage van KWD aan dit traject is voor ons erg belangrijk geweest. In korte tijd moest een beeld worden gevormd van de benodigde eCommerce Integrator organisatie. Een lijnorganisatie die vanuit een projectorganisatie moest worden doorgezet en waarin alle aspecten van releasemanagement een plaats moesten krijgen”.

## 2 TNT en E-commerce

Voor TNT Post is E-commerce een speerpunt voor nieuwe business en biedt in dit kader de E-commerce Integrator dienst aan. De e-commerce Integrator dienst betekent het op commerciële basis geïntegreerd aanbieden van de webwinkel, de betalingsdiensten, de fulfilment, het bezorgen van de elektronisch gekochte producten en last-but-not-least ook de klantenservice ofwel het behandelen van consumentenvragen.

Een goed voorbeeld van een klant van deze E-commerce dienst is een grote mode retailer die nu ook via het nieuwe webwinkel kanaal kleding verkoopt. Het is duidelijk dat het verwerken van teruggezonden goederen ook een belangrijke functie is van de E-commerce Integrator.

TNT Post is als contractpartner integraal verantwoordelijk voor de inrichting en exploitatie van de gehele E-commerce keten ten behoeve van zakelijke klanten.

## 3 De situatie

TNT E-commerce Business Development is volop bezig om deze dienstverlening voor een aantal belangrijke zakelijke klanten te realiseren en bevindt zich in de fase van implementatie van deze E-commerce Integrator dienst. Daarnaast wordt hard gewerkt aan de organisatie van de business unit, die deze dienst exploiteert. De organisatie van de business unit E-commerce is in concept opgezet.

## 4 De opdracht (aan KWD) en de acties

De opdracht aan KWD was het uitbrengen van een organisatieadvies ten behoeve van het release management binnen de functie Business Technology. De gerealiseerde acties waren het uitvoeren van een globale literatuurstudie, met name gericht op een organisatie waar veranderingen van de bestaande situatie en vernieuwing uitermate snel moeten kunnen worden verwerkt. Verder het uitwerken van de release management organisatie van de functie Business Technology in overleg met de organisatie van de functie E-commerce Operations.

De beschikbare tijd voor deze opdracht was erg beperkt tot één maand doorlooptijd. Door dit korte tijdsbestek heeft KWD resultaat management hiervoor een fixed price afspraak gemaakt.

## 5 Het resultaat

Het resultaat is een (door het MT geaccordeerde) opzet van de beheerorganisatie Business Technology. Release management is gedefinieerd in haar context: portfoliomanagement, release management, change management en incident management. Voor een organisatie in ontwikkeling is deze uitwerking van belang, want men moet kunnen 'spelen' met de plaats van iedere rol in de organisatie en wie de rol gaat uitvoeren. Verder zijn de functiebeschrijvingen opgeleverd van de releasemanager, de functioneel beheerder en de informatie manager. Het change management proces inclusief een opzet van het request for change document is gemaakt.

Inmiddels is het management akkoord met het organisatie voorstel en TNT Post (Ton Folge) is gestart met het aantrekken van medewerkers, bij voorkeur uit de TNT organisatie.

Ton Folge, manager Business Technology TNT Post E-Commerce: "KWD heeft parallel aan de projecthectiek aan het advies gewerkt en heeft dit in de afgesproken tijd opgeleverd. De adviseur begreep goed hoe je de theorie in een pragmatische nieuwe organisatie moest toepassen. De implementatie van het advies is derhalve goed uitvoerbaar".