

Dagboek deel 10. Hoera !? Project afgerond.

Kent U me nog? Ik ben Karel. En werk bij een financieel concern.
Ben PRINCE2 gecertificeerd en goed thuis in de interne organisatie.

Ik was projectmanager van het project LeLoZaPa. Een project met als doelstelling om twee afdelingen (de units LevensLoop Particulier en LevensLoop Zakelijk) en bijbehorende systemen samen te voegen.

Maar soms... soms lukte het gewoon niet. Om mijn gedachten te ordenen heb ik (want P2 gecertificeerd...) een Daily Log geschreven. En U daarin laten delen.

Vandaag, eindelijk, de laatste aflevering.

Hoera! Live!

Vandaag is het twee maanden geleden dat mijn project live ging. U hebt even moeten wachten op deel-10 omdat ik u het glorieuze einde van mijn project wilde laten beleven.....

Twee maanden geleden werden de units Particulier en Zakelijk samengevoegd en gingen als Operations/LZP verder. Op het zelfde moment ging de (totaal) vernieuwde versie van het Informatiesysteem van de unit Particulier live voor de nieuwe unit. En... op het zelfde moment ging de nieuwe SLA in werking en moesten alle calls via het functioneel beheer van de afdeling lopen.

Hoera? Live?

Tjonge, dat ging allemaal wel moeizaam zeg. De nieuwe unit Operations/LZP had wat last van opstartprobleempjes: mensen die overgeplaatst waren maar niet precies wisten wat ze moesten doen, het middelmanagement dat niet helemaal goed functioneerde... Overigens hulde aan Tanja, de nieuwe manager, ze heeft dagen van minstens 12 uur gedraaid in het begin.

Qua ICT viel het ook niet mee. Het vernieuwde systeem bleek niet goed getest op een paar cruciale functies en ook de gegevensconversie van Zakelijk naar het Particuliere systeem bleek fouten te bevatten. Tot overmaat van ramp waren de functies van functioneel beheerders wel opgenomen in de organisatie maar niet ingevuld. Hulde aan het IT-team (en zeker ook de applicatiebeheerders!), ook zij hebben lange dagen gemaakt. En veel compenserend gedrag vertoond om alles te corrigeren.

EPR

En zo schreef ik dan vandaag mijn end-of-project report. De opdrachtgever was best tevreden. Weliswaar twee maanden later en een overrun van 15 % op de kosten. Maar, zo zei hij, je hebt de doelstelling gehaald en die overschrijding dat regelen we wel!

Wie het kindje heeft.....

Mag het houden. Vandaag gebeurde er wel iets wonderlijks. Ik werd gebeld door de helpdesk. Een storing. En of ik even actie wilde nemen. Want ik was toch de projectmanager? De servicemanager had aangegeven dat grote storingen nog onder het project vielen. Mooi niet dus. Na twee maanden is het finito.

Professionaliseren van projectmanagement

En bovendien ben ik aan mijn volgende klus begonnen: het professionaliseren van projectmanagement binnen onze unit. Met alle ervaringen uit mijn vorige projecten kan ik daar wel wat in betekenen. Tip: via de site van www.kwdrm.nl kun je daar een leuk boek over aanvragen!

Vijf tips voor afronding van een project:

1. Alle veranderingen in één keer live? Probeer dit te spreiden zodat de opstartproblemen ook gespreid komen.
2. Na de nazorgfase is jouw taak afgerond. Accepteer dan ook geen werk meer.
3. Vraag de opdrachtgever om jouw functioneren te beoordelen, feedback helpt jou om nog professioneler te worden.
4. Geef je opdrachtgever feedback over zijn/haar functioneren, dat helpt een opdrachtgever om nog professioneler te worden.
5. Tenslotte: vier het succes!!