

## ALCATEL TELECOM

### Architects of an Internet World

*Alcatel Telecom Nederland (ATNL) is de Nederlandse representatie van het wereldwijde Alcatel concern. Dit concern is wereldleider op de markt van high speed access en optisch datatransport. Daardoor is Alcatel een belangrijke speler op het gebied van telecommunicatie en Internet. Met haar expertise van communicatiesystemen, haar productenlijn en services en haar sterke wereldwijde aanwezigheid, kan het Alcatel concern anticiperen op klantvragen. Vragen van zowel Telecom- en Internet-operators als bedrijven en consumenten. Alcatel: 110.000 mensen die wereldwijd bouwen aan de volgende generatie netwerken. De projectmatige rollout van telecom-infrastructuren en het bieden van maintenance op uitgerolde infrastructuren vormen de primaire processen van ATNL.*

#### **Daam Westerhout Manager Information Systems:**

“De inzet van de *KWD coach* heeft ATNL een enorme boost gegeven in het definiëren van het programma Discovery en het herinrichten van ons primaire proces: de rollout van telecom-infrastructuren.”

### **De uitdaging**

Door ATNL wordt sinds 1999 gebruik gemaakt van het softwarepakket SAP R/3 voor de ondersteuning en besturing van de financiële, logistieke, verkoop, HR en service processen.

SAP R/3 is onder druk van het millenniumprobleem versneld ingevoerd. Door deze versnelde invoering is onvoldoende aandacht besteed aan de inbedding in de organisatie en de aansluiting van de procesvoering op de (on)mogelijkheden van SAP R/3. De mogelijkheden die SAP R/3 biedt om de primaire processen, de projectmatige rollout van telecom-infrastructuren en maintenance op uitgerolde infrastructuren te ondersteunen, zijn onvoldoende benut.

Op initiatief van de ICT-afdeling is een verbeterprogramma gedefinieerd: Discovery. Dit programma bevatte drie verbeterdoelstellingen:

- Maximale betrokkenheid van eigen medewerkers, afbouwen inzet externe medewerkers;
- Uitnutten van de mogelijkheden van de standaardsoftware SAP R/3, afbouwen maatwerk;
- Ondersteunen van de primaire processen van ATNL door gebruik te maken van SAP R/3.

## Het Discovery-programma

Een *ervaren programma coach van KWD Resultaatmanagement* heeft geholpen het Discovery-programma resultaatgericht te definiëren. In een serie workshops heeft hij, samen met een kernteam van ATNL, de hoofdlijnen van het programma geformuleerd. De programmamanager van ATNL heeft dit plan vervolgens verder uitgewerkt. Op deze manier is binnen een tijdsbestek van zes weken een gedegen programmaplan gemaakt. Het Discovery-programma omvatte een zestiental projecten. De *KWD coach* heeft de projectmanagers van een tweetal Discovery-projecten gecoacht bij de opstart en uitvoering van hun project.

### Project “Upgrade SAP-landscape naar een hogere release”

Met het kernprojectteam is in vier workshops het totale project voor de upgrade bepaald. De *KWD coach* kon door het inbrengen van zijn kennis over projectmatig werken en door het stellen van de juiste vragen het projectteam zelf de doelen, uitgangspunten, resultaten en planning van het project laten bepalen. Verder begeleidde de *KWD coach* de projectmanager tijdens de realisatie van het project door individuele en team-reviews. Het project is binnen de afgesproken tijd van 3 maanden en binnen het geaccordeerde budget gerealiseerd.

### Project “Blueprint SAP-PS voor het primaire proces Rollout telecominfrastructuren”

De module Project System van SAP R/3 werd ingezet om de uitrol van telecominfrastructuren te kunnen plannen en besturen. Om deze module te kunnen toepassen is een blueprint van de procesvoering gemaakt. De *KWD coach* begeleidde de telecomprojectmanagers daarbij. Samen met de telecom-projectmanagers van ATNL is ook een nieuwe procesvoering voor de rollout van infrastructuren gedefinieerd. De *KWD coach* kon door zijn kennis van de toepassing van SAP/PS inhoudelijk advies geven over de procesinrichting en toepassing van SAP/PS.

## Het resultaat

Manager Information Systems van ATNL, Daam Westerhout: “De inzet van de *KWD coach* heeft ATNL een enorme boost gegeven in het definiëren van het programma Discovery en het herinrichten van ons primaire proces: de rollout van telecom-infrastructuren. Met name de gedrevenheid van de *KWD coach* om de ATNL medewerkers maximaal te betrekken was een belangrijke motivatie om van KWD Resultaatmanagement gebruik te maken. Daardoor hebben we én resultaten geboekt én onze medewerkers op een hoger plan gebracht. Precies wat we wilden. De blueprint voor de inrichting van SAP/PS is aan ons hoofdkantoor aangeboden als standaard voor het Alcatel concern”.

*KWD levert het beoordelings- en realisatievermogen om complexe veranderingen succesvol te implementeren. KWD doet dat in de rol van Programma Manager, project manager en interim manager.*