

Evaluatie van de overgang van Dimona V1 naar Dimona V2

Ter inleiding

Het project Dimona V2 werd opgestart in juni 2008 met als voornaamste doelstelling de bestaande Dimonaversie van een nieuwe technische onderbouw te voorzien. Meteen werd daarvan gebruikgemaakt om een aantal functionaliteiten te herzien zoals de betere controle van de gegevens, het isoleren van verworpen gevallen, de gebruiksvriendelijkheid verhogen en het aanbieden van een beveiligde toepassing.

Wat men wou weten

Nu het project afgerond is en volledig in productiemodus functioneert, wou de RSZ weten hoe dit project door de eindgebruikers werd geëvalueerd. De RSZ heeft immers een zeer intensieve projectmethodologie gevolgd, gekenmerkt door:

- een grondige voorbereiding en terreinstudie;
- maximale participatie van de doelgroepen bij de uitrol;
- getemporiseerde fasering, rekening houdend met het tempo van de gebruikers;
- aanbieden/delen van ervaringen, studiedocumenten, beslissingen via verschillende kanalen;
- ondersteuning via een centraal inbelpunt (contactcenter Eranova);
- systematische communicatie over het verloop.

Tenslotte was de RSZ er zich van bewust dat ook voor de eindgebruiker de inspanning niet gering was en dat er investeringen nodig waren. Ook dit thema zou dus bevestigd worden.

Wat men te weten kwam

Voor de meeste **webgebruikers** is de overgang naar de vernieuwde toepassing vlot verlopen. Niet iedereen was op de hoogte van de datum van de nieuwe release, maar dit werd niet als problematisch aanzien. Sommigen moesten eventjes hun weg zoeken, maar de assistentie – indien ze al nodig was – was adequaat en efficiënt. Bij moeilijke, zeer specifieke vragen was het wel wat langer wachten op een antwoord.

De webgebruikers geven een algemene tevredenheidsindex van **7,8 /10**.

De **doelgroep van batchgebruikers** werd opgesplitst in respectievelijk de dienstverleners, de bedrijven die zelf hun batchbestanden aanmaken en de erkende sociale secretariaten.

De **dienstverleners** erkennen de voordelen van de betere controles, het efficiënter gebruik van het personeelsbestand en de uniformisering van het verzendersnummer. Een belangrijke groep heeft zelfs de werkorganisatie kunnen aanpassen en optimaliseren.

Het communicatiebeleid evalueren ze positief. Ondersteuning was niet altijd nodig. Het was bovendien, zeker in de aanvangsfase, soms eventjes wachten op een antwoord.

De gefaseerde uitrol wordt op prijs gesteld, en de mogelijkheid tot testen beschouwen ze als een pluspunt.

En inderdaad: het project vereiste een belangrijke investering. Slechts een minderheid waagt zich aan een voorzichtige schatting (€ 20.000 en enkele tientallen werkuren).

Een feitelijke return on investment wordt niet gegeven. Enkelen spreken van betere kwaliteit en een snellere verwerking van de gegevens, maar een grote groep heeft wat dat betreft geen mening en ziet niet onmiddellijk het grote verschil.

Zij geven een algemene tevredenheidsindex van **7,3/10**.

De **bedrijven/batchverzenders** zijn meer uitgesproken positief over het identificatieproces, het gebruik van het personeelsbestand, de toegangsprocedure en het unieke verzendersnummer. Maar ook hier vindt een groep het systeem niet efficiënter dan het vorige.

Zij werden tijdig en juist geïnformeerd via verschillende kanalen. Maar bij vragen was het ook voor hen soms eventjes wachten op een antwoord. Ook deze groep kan de gefaseerde aanpak waarderen, evenals de mogelijkheid tot uitvoeren van de testen.

Zij hebben wel een duidelijker beeld van de investering (voor het merendeel minder dan € 20.000), en zijn kritischer met betrekking tot de 'return on investment'. Een groep ziet niet onmiddellijk een drastisch verschil, andere beschouwen het nieuwe systeem als sneller. Een nipte meerderheid meent dat de overgang de moeite loonde, maar heeft bedenkingen bij de investering.

Merkwaardig: zij spreken niet over een aanpassing (lees: een efficiëntere organisatie) van het administratieve werk.

Hun tevredenheidsindex: **7,3/10**.

De **Erkende Sociaal Secretariaten (ESS)** zijn positief over de vernieuwingen zoals de snellere feedback, het gebruik van het personeelsbestand en de betere toegangscontrole. Het merendeel weet zich beter te organiseren met deze nieuwe Dimona-toepassing.

De informatie kwam op tijd en kwam bij de juiste personen terecht. Maar de ESS hebben toch een aantal kritische bemerkingen zoals de onduidelijkheid over het versiebeheer en de informatie via andere kanalen die op zich liet wachten. Slechts een minderheid gebruikt de technische bibliotheek. De ondersteuning is goed, maar soms ietwat traag. Ook zij zijn tevreden over de testmogelijkheden en de gefaseerde aanpak.

Zij blijven veelal op de vlakte betreffende het investeringsbedrag, en ook over de return wordt heel verscheiden geantwoord. De ene erkent wel de besparingsmogelijkheden, anderen helemaal niet en deze maken zelfs gewag van meeruitgaven.

Toch acht het merendeel de inspanningen als de moeite waard en geeft een tevredenheidsindex van **7,5/10**.

De **'Key-users'(grote batchgebruikers)** zijn uitgesproken positief over het Dimona-reengeneringsproject en de aanpak ervan. Enkelen hebben daarvan gebruikgemaakt om belangrijke reorganisaties door te voeren. Ze werden ook heel nauw betrokken bij de voortgang van het project, zodat ze goed geïnformeerd waren. De verkregen documentatie en support waren adequaat. Deze betrokkenheid wordt zeer op prijs gesteld. Over het geïnvesteerde budget wordt heel verscheiden geantwoord. Ook de return is evenmin duidelijk. Hun tevredenheidsindex: **7,5 /10**.

Conclusie:

Dimona V2 is een project dat **positief** werd geëvalueerd, met talrijke, waardevolle aandachtspunten. De combinatie van betrokkenheid, aangevuld met doelgerichte communicatie en informatie, efficiënte ondersteuning, systematische voorbereiding en fasering bleken voorwaarden van welslagen te zijn.

De geïnterviewden gaven de RSZ ook onder andere als bijkomende aanbevelingen:

- werk maken van een oplossing om de 'traagheid' van het systeem en de download-mogelijkheden te verbeteren;
- de vermelding in de notificaties duidelijker maken en de afdrukmogelijkheden verbeteren;
- De procedure voor een 'procuratie' actualiseren;
- Op vlak van communicatie: de 'technische bibliotheek' toegankelijker te maken en de gebruikte terminologie laten aansluiten bij de business;
- Bij pannes: de gebruikers tijdig (vooraf) verwittigen.

De RSZ moet zeker ook aandacht hebben voor de 'business-context' (budgetten, ROI, investeringen), van de eindgebruikers.

Deze aanbevelingen werden inmiddels vertaald in concrete actiepunten.