

# BENCHMARK

VOOR EN DOOR PROJECTORGANISATIES  
IN DE BOUW | TECHNIEK | OFFSHORE

2014



**PROJECT**  
**INFORMATIE**  
IN OPTIMA FORMA

## RISICO'S

Beheersen en beperken door  
uniforme werkprocessen

## DOCUMENTEN

Terugvinden wordt gezien  
als grootste uitdaging



[www.ctbxrm.nl](http://www.ctbxrm.nl)

# Inhoud

	Voorwoord	3
	Inleiding	4
	Een blik vooruit	5
<b>1.</b>	<b>Actuele thema's bij het uitvoeren van projecten</b>	<b>7</b>
	Het kwaliteitshandboek	9
	Software die nu in gebruik is	10
	Integratie van softwareoplossingen	16
<b>2.</b>	<b>Het optimaal managen van documenten</b>	<b>17</b>
<b>3.</b>	<b>Relatiebeheer: de basis van projectinformatie in optima forma</b>	<b>22</b>
<b>4.</b>	<b>De grote IT-trends</b>	<b>26</b>

# Voorwoord

Hoe organiseer je op optimale wijze de informatie en processen rondom projecten? En hoe zorg je ervoor dat je hiermee bijdraagt aan het reduceren van faalkosten en risicobeheersing? Of het verbeteren van (keten) samenwerking en stuurinformatie? Het zijn de belangrijkste en uitdagende thema's waar projectmatig werkende bedrijven in de bouw, techniek en offshore tegenwoordig mee te maken hebben. Bedrijven die ontwerpen, adviseren, bouwen, installeren, uitvoeren, innoveren, ontwikkelen, plannen en onderhouden.

Om antwoorden te krijgen op tal van vragen rondom projectinformatie, zijn wij in april 2014 een benchmark gestart. Dit hebben wij voor u gedaan, maar ook om onze eigen marktkennis verder te verbreden. De resultaten vindt u in dit rapport. We willen alle deelnemers aan het onderzoek hartelijk bedanken voor hun medewerking.

De inzet van ICT-oplossingen lijkt een logische stap om succes te boeken en efficiency te realiseren in projecten. Denk bijvoorbeeld aan de voordelen van het werken met een Document Management Systeem. Door informatie en documenten centraal beschikbaar te stellen, kan veel beter samengewerkt worden; zowel intern als extern. Ook zijn er kansen om veel meer uit relatienetwerken te halen door toepassing van een Customer Relationship Management (CRM) systeem.

Toch is uitsluitend de keuze voor een nieuw ICT-systeem niet zaligmakend, vinden wij. En niet alleen wij, zo is gebleken uit de resultaten van dit onderzoek. Het centraal stellen van de gebruiker, zorgen voor voldoende draagvlak en het toegankelijk maken van de informatie via meerdere devices zijn bijvoorbeeld ook zeer bepalend voor het succesvol realiseren van projecten.

Veel leesplezier! Uiteraard bent u helemaal vrij om de uitkomsten van deze benchmark in te zetten voor de optimalisering van uw eigen projectinformatie.

Ede, juni 2014

Bas Bergsma,  
Onderzoeksteam CTB xRM

# Inleiding

**Bedrijven die projecten realiseren hebben voortdurend te maken met de uitdaging om informatie en processen rondom hun projecten slim te organiseren. Projectinformatie in optima forma kan daarbij leiden tot faalkostenreductie, risicobeheersing, betere (keten)samenwerking en verbeterde stuurinformatie.**

**En dat is noodzakelijk. Veel projectmatig werkende bedrijven hebben het de afgelopen jaren niet makkelijk gehad en werden gedwongen kritisch te kijken naar hun interne organisatie. Om concurrentievoordeel te behalen of te behouden, zijn projectorganisaties veel bezig met onder andere procesverbeteringen, kennisverbreding, innovatie, internationalisering en strategische allianties. Maar ook met slimme ICT-oplossingen.**

In deze benchmark, bestaande uit 25 vragen en 2 stellingen, zijn 134 marktbepalende projectorganisaties gevraagd naar hun uitdagingen in projectbeheer en informatie-management. Het is een nuttig en leerzaam onderzoek voor professionals die dagelijks bezig zijn met processen en informatievoorziening. Daarnaast is deze benchmark een 'kijkje in de keuken' dat u in staat stelt uw project-omgeving en informatiemanagement te vergelijken met branchegenoten. De inzichten die deze benchmark oplevert, kunt u bovendien gebruiken om verbeteringen in uw eigen organisatie vorm te geven.

Het onderzoek is, in de periode april-mei 2014, uitgevoerd in opdracht van CTB xRM. CTB xRM helpt klanten om meer grip te krijgen op de verkoop en de uitvoering van projecten. Met Microsoft-software, aanvullende brancheoplossingen, diensten en support ondersteunt CTB xRM, nationaal en internationaal, projectmatig werkende organisaties in de bouw, techniek en offshore op het gebied van marketing, verkoop, samenwerking, documentbeheer en projectmanagement.

# Een blik vooruit

**De respondenten in het onderzoek hebben aangegeven wat zij in 2014-2015 op hun agenda hebben staan met betrekking tot projectinformatie en IT. Hieronder een greep uit de meest opvallende resultaten.**

## Uniformeren en standaardiseren van werkprocessen

*'Door beter te sturen op uniforme werkprocessen binnen projecten kan ik een grote stap voorwaarts maken in risicobeperking en faalkostenreductie.'*

Bijna 80% van de ondervraagde bedrijven is het eens met deze stelling. Uitdaging nummer één is op dit moment dan ook het uniformeren en standaardiseren van werkprocessen. Meer dan de helft van de bedrijven geeft dit prioriteit in 2014-2015. Dit draagt in zeer belangrijke mate bij aan het optimaliseren van projectinformatie, faalkostenreductie en risicobeheersing. Deze thema's zijn van belang omdat ze direct projectrendementen beïnvloeden en daarmee de concurrentiepositie versterken.

## Processen niet optimaal bewaakt

Deze constatering staat in schril contrast met het besef in de branche dat beter sturen op uniforme werkprocessen zal leiden tot grote verbeteringen in het reduceren van faalkosten en risico's. De meeste organisaties hebben al wel (een deel) van hun projectmanagement en kwaliteitsprocessen vastgelegd. Dit blijkt ook uit de vraag over het kwaliteits-handboek op pagina 9 van dit rapport.

Deze bedrijven willen hun projecten consequent en op een eenduidige manier uitvoeren en de kans op fouten verkleinen. Maar ook wordt de flexibele inzetbaarheid van medewerkers vergroot als de werkwijze in alle vestigingen, landen of regio's hetzelfde is. Een uitstekend streven met concrete voordelen!

Echter, in de praktijk is dit nog lastig te toe te passen. Ten eerste gaat het begeleiden van medewerkers in het volgen van deze processen nog vaak via handboeken, of in een enkel geval via een intranetapplicatie. Ten tweede verloopt monitoring op de uitvoering van de processen bijna altijd achteraf en steekproefsgewijs. Ingrijpen is dan dus niet meer mogelijk.

Slimme procesbewakingssoftware die medewerkers laagdrempelig en toegankelijk begeleidt in hun dagelijkse werk biedt hier kansen. Zeker als deze software ook nog de mogelijkheid biedt om real-time in elk project te zien:

- hoe de actuele stand van het project zich verhoudt tot het standaard werkproces;
- welke verplichte handelingen al afgerond en geaccordeerd zijn en welke nog niet;
- welke verplichte documenten zijn aangemaakt, gevuld met de vereiste informatie en welke niet.

Kortom, procesbewakingssoftware geeft organisaties een instrument in handen om direct en proactief te sturen in projecten.

## IT ondersteunt DMS nog onvoldoende

Er is één reden die er echt uit springt om een Document Management Systeem (DMS) te gebruiken; namelijk informatie sneller en makkelijker terug kunnen vinden. Veel bedrijven gebruiken al een DMS, maar bijna de helft van de respondenten zegt dat de ICT-omgeving document management niet voldoende of zelfs slecht ondersteunt.

Het grootste voordeel van een DMS? Versiebeheer, zeggen veel respondenten. Toch gebruikt meer dan een kwart van de bedrijven hun DMS hiervoor niet en verzendt informatie via andere kanalen. Dit met alle veiligheidsrisico's van dien. Het is dan immers moeilijk te traceren wie deze informatie heeft ontvangen en om welke versie het gaat. Bovendien

draagt het niet bij aan de terugvindbaarheid van informatie. En dat is nu juist de crux; alle projectdocumenten en de juiste versies op één plek terugvinden. Dit verkleint de kans op faalkosten door gebruik van onjuiste informatie.

### Beter relatiebeheer biedt kansen

Circa 45% van de deelnemers gebruikt zelden tot nooit een relatiebeheer (CRM) systeem. Van de helft die er wel gebruik van maakt, is een ruim een derde tevreden. Maar er is iets bijzonders aan de hand. De respondenten geven aan hun CRM vooral te gebruiken voor het vastleggen van relaties; een soort digitale kaartenbak dus. De benutting van die gegevens blijft achter. CRM wordt niet of nauwelijks commercieel ingezet om bijvoorbeeld potentiële projecten te registreren. En marketing is helemaal een ondergeschoven kindje; slechts 1% geeft aan CRM voor marketing in te zetten.

### Integratie, mobility en multi device

Het integreren van softwareapplicaties zien de meeste deelnemende bedrijven als meest actuele IT-trend. Daarnaast beoordeelt bijna de helft van de respondenten de huidige koppeling van applicaties als onvoldoende. Hier valt nog veel winst te behalen. Bij een kwart van de organisaties speelt mobility en multi device op dit moment het meest, maar bij grofweg 10% is bijvoorbeeld het CRM-systeem ook daadwerkelijk toegankelijk vanaf meerdere apparaten.

### Meer in the cloud?

Pas 3% van de deelnemers neemt op dit moment IT af uit de cloud. Dit percentage gaat zeker groeien. Bedrijven oriënteren zich al op clouddiensten maar blijven terughoudend. Langzaam begint het daadwerkelijke gebruik toe te nemen. Het merendeel van de bedrijven blijft de ontwikkelingen echter afwachten.

“De markt vraagt steeds meer om verregaande samenwerking tussen ketenpartners. Een ‘central collaboration platform’. Documentbeheer over landsgrenzen heen, maar ook het verbeteren van de vindbaarheid.”

René Jol – Informatie manager  
Imtech Traffic & Infra

# Hoofdstuk 1

## Actuele thema's bij het uitvoeren van projecten

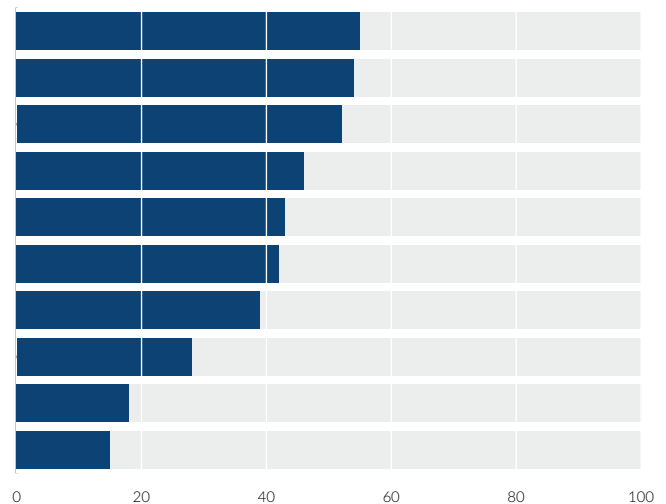
Bedrijven die projectmatig werken zijn op zoek naar mogelijkheden om efficiënter te werken. Daarmee willen ze vooral hun faalkosten reduceren en risico's beter beheersen. Ook het verbeteren van samenwerking en rapportages en het beter structureren van informatiestromen zijn op dit moment belangrijke thema's. In het onderzoek viel op dat ruim 55% van de respondenten aangeeft dat het uniformeren en standaardiseren van werkprocessen hierin een grote rol speelt.

### Welke uitdagingen staan op uw agenda voor 2014-2015?

Organisaties hebben verschillende onderwerpen hoog op de agenda staan voor 2014 en 2015. Aan de antwoorden is af te lezen dat zij zich voornamelijk richten op interne zaken, zoals het optimaliseren van samenwerking en de werkwijze. Zo staan uniformeren en standaardiseren van werkprocessen, het verbeteren van de interne samenwerking en het verbeteren van rapportagemogelijkheden in de top 3. De tweede reeks belangrijke uitdagingen voor organisaties is het structureren van communicatie- en informatiestromen, het reduceren van faalkosten en het bevorderen van ketensamenwerking.

Slechts 18% vindt het een uitdaging om kosten en resources binnen projecten inzichtelijk te maken. Dit betekent dat de meeste bedrijven hun financiële en projectadministratie op orde hebben. Deze processen zijn meestal in ERP-systemen geregeld. De markt kent dus een hoge mate van volwassenheid op dit gebied. Hier liggen maar beperkt kansen voor versterking van de concurrentiepositie.

### Welke van de volgende uitdagingen staan op uw agenda voor 2014-2015? (meerdere antwoorden mogelijk?)



#### Antwoord

1	Uniformeren en standaardiseren van werkprocessen	55%
2	Verbeteren van de interne samenwerking	54%
3	Verbeteren van rapportagemogelijkheden	52%
4	Structureren van communicatie- en informatiestromen	46%
5	Reduceren van faalkosten	43%
6	Bevorderen van ketensamenwerking	42%
7	Risicobeheersing	39%
8	Centraliseren van softwareoplossingen	28%
9	Inzichtelijk maken van kosten en resources	18%
10	Alle bovenstaande uitdagingen	15%

## In welke mate biedt uw ICT-omgeving overzicht van de status van alle lopende projecten?

Ruim 50% zegt 'voldoende' tegen bijna 40% die 'matig' als antwoord geeft. Dit gebrek aan inzicht heeft invloed op de mogelijkheden om projecten op tijd bij te sturen.

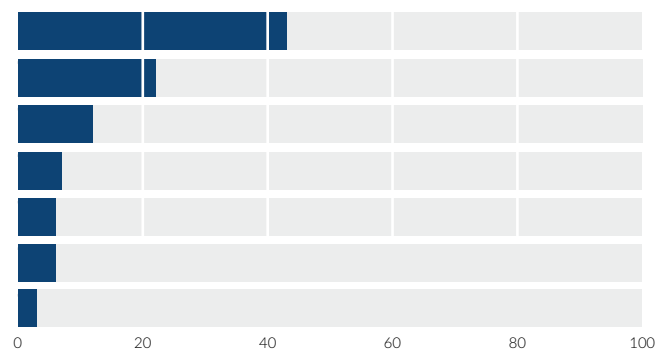
## Wat is het belangrijkste aspect aan het controleren en beheersen van informatiestromen?

Er zijn nogal wat bedrijven die alle genoemde aspecten op dit gebied belangrijk vinden; liefst 43% koos hiervoor. Verder is er een piek waarneembaar bij het delen en verspreiden van informatie – intern en extern. Een kleine 6% noemt uitsluitend versiebeheer als belangrijkste aspect.

### Eyeopener

*Het grootste deel van de respondenten erkent het belang van alle genoemde aspecten. Respondenten die een keuze hebben gemaakt in aspecten, kozen vooral voor; het delen van informatie intern en extern en het bewaken van kwaliteitsprocessen. Beide onderstrepen eerdere conclusies uit het onderzoek.*

## Wat is het belangrijkste aspect aan het controleren en beheersen van informatiestromen?



### Antwoord

1	Alle onderstaande aspecten	43%
2	Informatie delen en verspreiden: Intern én extern	22%
3	Bewaken van (kwaliteits)processen	12%
4	Monitoring van projecten	7%
5	Versiebeheer van documenten op orde hebben	6%
6	Anders	6%
7	Beheren van alle betrokken (externe) relaties	3%



## Het kwaliteitshandboek

### Werkt uw organisatie met een kwaliteitshandboek of procesbeschrijvingen voor de uitvoering van projecten?

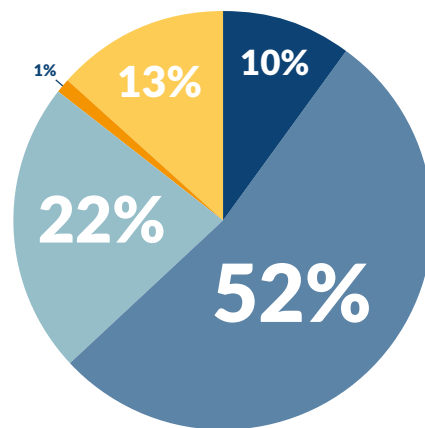
Overduidelijk; bijna elk bedrijf heeft een kwaliteitshandboek of werkt met procesbeschrijvingen. Ruim 10% vindt dit wenselijk, maar doet het op dit moment toch (nog) niet. In welke mate worden projecten volgens het kwaliteitshandboek of de procesbeschrijvingen uitgevoerd? Bijna een kwart van de bedrijven zegt 'matig'. Er is een kwaliteitshandboek, maar dit wordt onvoldoende als leidraad gebruikt in de dagelijkse praktijk. Daarmee is het kwaliteitshandboek vaak een theoretisch verhaal dat mensen niet altijd paraat hebben tijdens de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden. In veel gevallen blijft het kwaliteitshandboek onaangeroerd in de kast liggen en interpreteren medewerkers de werkprocessen op hun eigen manier. Hierbij zijn ze zich vaak van geen kwaad bewust.

### Eyeopener kwaliteitshandboek

*De overgrote meerderheid (80%) beschikt over een handboek, maar slechts 10% volgt deze in de praktijk. Dat kan beter! Zeker nu de meeste organisaties alleen achteraf sturen op projectbewaking vanuit het ERP-systeem, is er een groeiende behoefte aan 'early warning'-indicatoren om tussentijds bij te kunnen sturen. Het hebben van een kwaliteitshandboek en procesbeschrijvingen op zichzelf is niet voldoende. Het gaat erom deze te integreren in de dagelijkse werkwijze en doorlopend te monitoren in plaats van steekproefsgewijze controles achteraf.*

*“Structurele kwaliteit bereik je niet met steekproefsgewijze controles achteraf. ‘Early warning’-indicatoren helpen om tussentijds bij te sturen.”*

### In welke mate worden projecten volgens het kwaliteitshandboek of de procesbeschrijvingen uitgevoerd?



#### Antwoord

- Uitstekend
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Niet van toepassing

## Software die nu in gebruik is

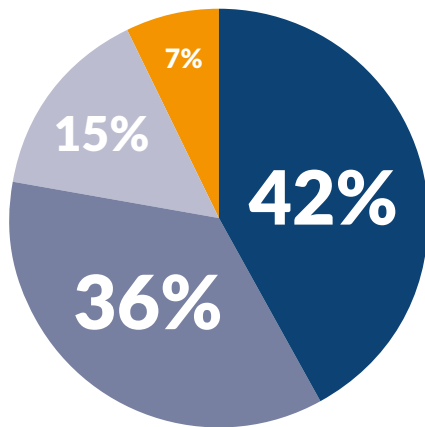
**Welke software gebruikt u voor de optimalisatie van projectinformatie? En hoe tevreden bent u over deze software?**

## Projectplanning

Bijna de helft van de bedrijven werkt altijd met projectplanningssoftware. In tegenstelling tot bijna 40%, die er meestal of soms mee werkt en de bijna 10% die het zelfs (nog altijd) zonder doet.

Het merendeel is redelijk tevreden over de gebruikte planningssoftware. Aannemelijk is om te concluderen dat veel planningen nog altijd handmatig (op papier of met behulp van een Excel-bestand) plaatsvinden, met alle risico's van dien. Hier is nog een optimalisatieslag te maken.

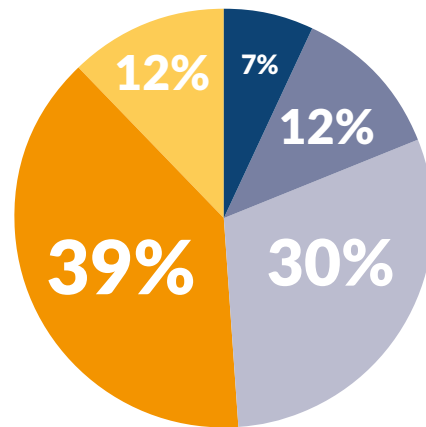
**Werkt u met projectplanning software voor de optimalisatie van projectinformatie?**



Antwoord

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit / nog niet

**Hoe tevreden bent u over de projectplanning software die u gebruikt?**



Antwoord

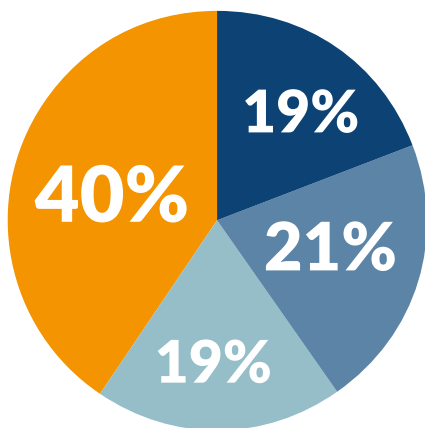
- Niet tevreden
- Matig tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

## Procesbewaking

Het merendeel van de organisaties (60%) maakt nauwelijks tot nooit gebruik van procesbewakingssoftware. Opvallend, want 55% geeft elders in het onderzoek aan dat het uniformeren en standaardiseren van werkprocessen de belangrijkste uitdaging is bij het verbeteren van projectsturing. Een grote uitdaging voor de markt dus om enerzijds processen te standaardiseren en anderzijds deze te kunnen bewaken.

Niet alle gebruikers van software voor procesbewaking zijn even tevreden. Bijna 35% is niet tevreden en slechts 7% is erg tevreden over hun huidige softwareoplossing. Onduidelijk is waar deze ontevredenheid vandaan komt. Op dit vlak leeft er een duidelijke behoefte bij de respondenten, maar zij geven daar op dit moment nog geen invulling aan.

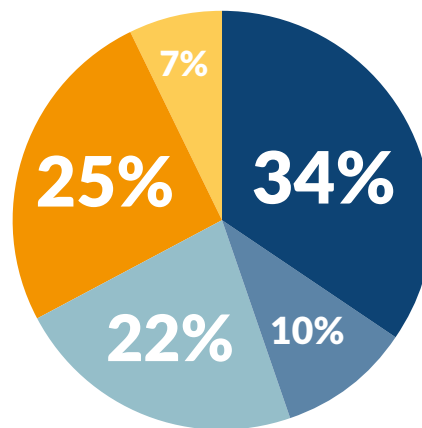
### Werkt u met projectbewakings software voor de optimalisatie van projectinformatie?



#### Antwoord

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit / nog niet

### Hoe tevreden bent u over de projectbewakings software die u gebruikt?



#### Antwoord

- Niet tevreden
- Matig tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

## Stelling

# Door beter te sturen op uniforme werkprocessen binnen projecten kan ik een grote stap voorwaarts maken in risicobeperking en faalkostenreductie.

### Eens (bijna 80%)

“Want uniformiteit gaat er voor zorgen dat alle projecten volgens dezelfde standaard(en) worden uitgevoerd waardoor uitzonderingen, uitzonderingen blijven.”

“Omdat we daardoor niet dezelfde fouten blijven maken, lessons learned worden verwerkt in de werkmethodeken. Standaard werken zorgt dat interfaces op een juiste wijze ‘ingesleten’ raken maar ook bekend zijn indien nieuwkomers de omschreven methodeken volgen.”

### Oneens

“Risicobeperking begint al aan de ‘tekentafel’ en niet pas in de uitvoering.”

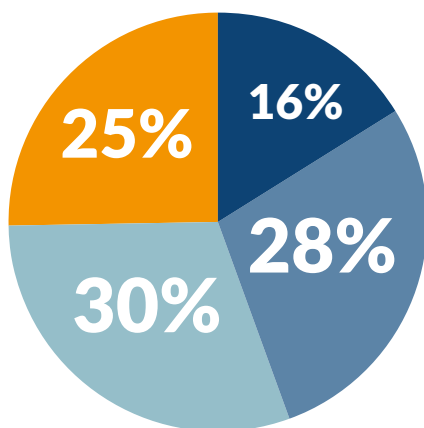
“Risico beperkende maatregelen hebben al in het voortraject effect en dus niet alleen in de uitvoeringsfase. Natuurlijk; hoe uniformer je dit met z'n allen doet hoe meer rendement het zal opleveren. Meer en eerder afstemming tussen bouwpartners om gezamenlijk te komen tot de juiste oplossing.”

## Relatiebeheer (CRM)

Bij de vragen over de aanwezigheid en tevredenheid met betrekking tot relatiebeheerssoftware (CRM) is er een sterke spreiding in de antwoorden zichtbaar. Meer dan de helft (55%) van de bedrijven gebruikt zelden tot nooit een CRM-systeem. Van de bedrijven die wel een CRM-systeem gebruiken, is ruim 30% ook tevreden over de beschikbare oplossing.

Dit is opvallend omdat vanuit het centrale organisatie-oogpunt vaak een enorme behoefte ontstaat om alle data rondom relaties en projecten op één plaats vast te leggen. Hier kunnen bedrijven duidelijk verbeteringslagen maken om te zorgen dat deze behoefte ook vanuit de projectorganisatie wordt ondersteund. Gebruiksvriendelijke CRM-systemen die goed integreren met projectbeheeroplossingen kunnen hier een grote bijdrage aan leveren.

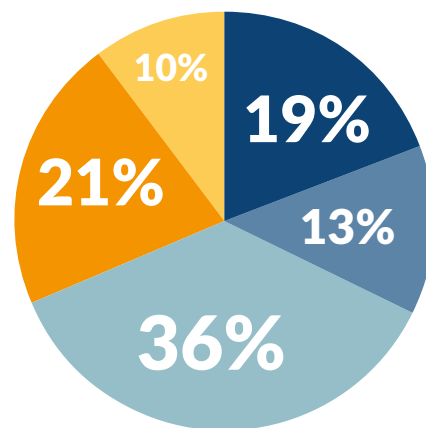
### Werkt u met relatiebeheer software voor de optimalisatie van projectinformatie?



#### Antwoord

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit / nog niet

### Hoe tevreden bent u over de relatiebeheer software die u gebruikt?



#### Antwoord

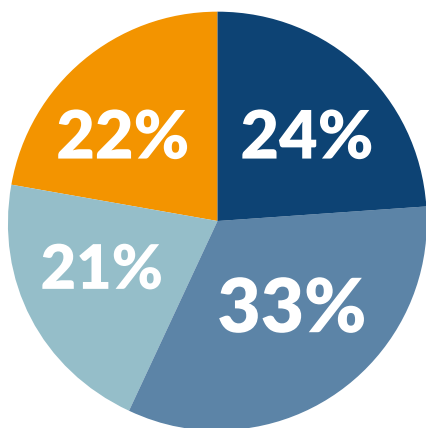
- Niet tevreden
- Matig tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

## Documentmanagement (DMS)

Ook op de vragen over de aanwezigheid en tevredenheid met betrekking tot Document Management Software (DMS) is er een sterke spreiding in de antwoorden. Een derde van de bedrijven maakt meestal gebruik van een DMS voor de optimalisatie van projectinformatie. Bijna een kwart heeft hier geen oplossing voor beschikbaar. Een kleine 40% van de bedrijven geeft aan tevreden te zijn over de oplossing die ze gebruiken. Bij 60% van de respondenten is er ruimte voor verbetering.

Door deze tevredenheid is het aannemelijk om te concluderen dat bedrijven die een DMS gebruiken, rechtstreeks een meerwaarde creëren voor de projectmedewerkers die ermee werken.

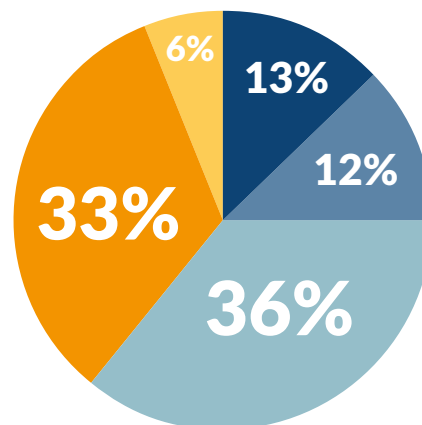
### Werkt u met document management software voor de optimalisatie van projectinformatie?



#### Antwoord

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit / nog niet

### Hoe tevreden bent u over de document management software die u gebruikt?



#### Antwoord

- Niet tevreden
- Matig tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

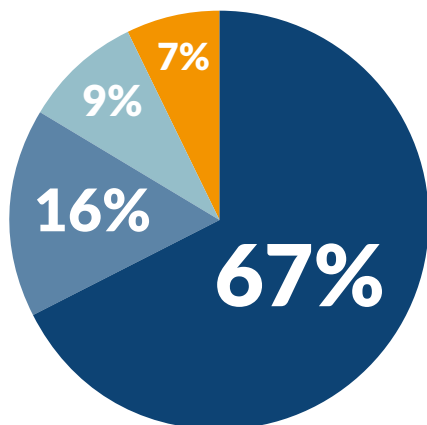
## Financiële administratie en projectbewaking (ERP)

Dit is overduidelijk; bijna 70% van de deelnemers geeft aan altijd met een ERP-systeem te werken bij het optimaliseren van projectinformatie. Ook de tevredenheid over deze oplossingen is groot.

## Eyeopener ERP

Een grote meerderheid heeft de financiële administratie en projectbewaking goed onder controle. De volgende stap is om met aanvullende applicaties een nieuw concurrentievoordeel te behalen. Bijvoorbeeld door informatiebronnen van verschillende afdelingen dichterbij elkaar te brengen en een totaalbeeld rondom projecten te creëren. Dat is stuurinformatie in optimale vorm. Van contact tot contract. Van uitvoering tot oplevering.

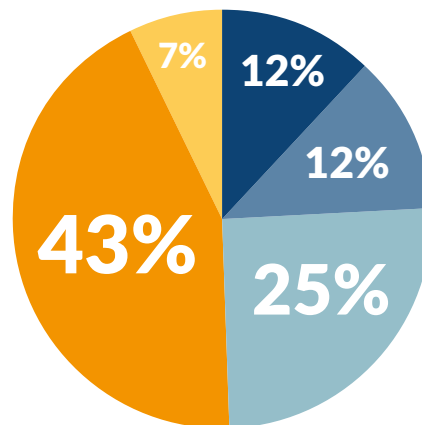
### Werkt u met software voor financiële administratie & projectbewaking?



#### Antwoord

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit / nog niet

### Hoe tevreden bent u over software die u gebruikt voor financiële administratie & projectbewaking?



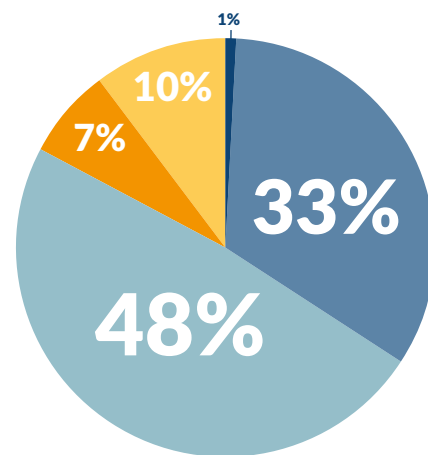
#### Antwoord

- Niet tevreden
- Matig tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

## Integratie van softwareoplossingen

Bijna de helft van de organisaties geeft aan dat softwareoplossingen voor projectinformatie onvoldoende met elkaar gekoppeld zijn. Geen projectinformatie in optima forma dus voor deze bedrijven! Tegelijk bestempelt 40% de integratie van softwareoplossingen als meest actuele IT-trend. Het onderzoek laat hier zien dat er nog veel winst te behalen is voor de meeste bedrijven. De huidige technologie maakt dergelijke integraties steeds eenvoudiger en gevestigde partijen kennen steeds meer standaard koppelingen.

**In welke mate zijn deze applicaties voor informatie-uitwisseling met elkaar gekoppeld / geïntegreerd?**



### Antwoord

- Uitstekend
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Niet



## Hoofdstuk 2

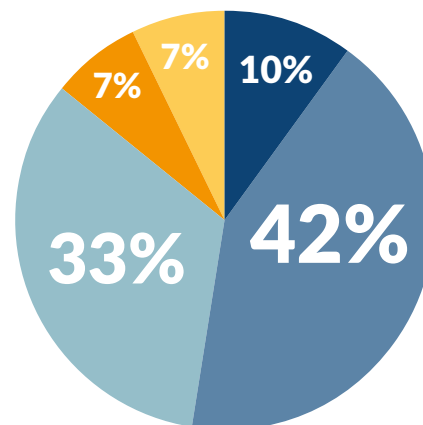
# Het optimaal managen van documenten

Zoals eerder aangegeven gebruikt een kwart van de respondenten altijd een Document Management Systeem (DMS). De overige 75% is verdeeld. Liefst 43% zet zelden tot nooit een DMS in. Opvallend, want men ziet wel de voordelen van een goed gebruikt DMS, bijvoorbeeld voor het centraliseren van projectinformatie, het bevorderen van samenwerking (intern en extern) en het borgen van kennis. Het lijkt dus dat de behoefte veel groter is dan de beschikbare oplossingen binnen de organisatie.

In welke mate wordt document management door uw ICT-omgeving met software ondersteund?

Bijna de helft van de bedrijven (47%) zegt maar matig tot zelfs helemaal niet ondersteund te worden vanuit ICT op het gebied van document management. Dat is een gemiste kans, want uit dit onderzoek blijkt ook heel duidelijk dat er voordelen zijn te realiseren op dit gebied.

In welke mate wordt document management door uw ICT-omgeving met software ondersteund?



Antwoord

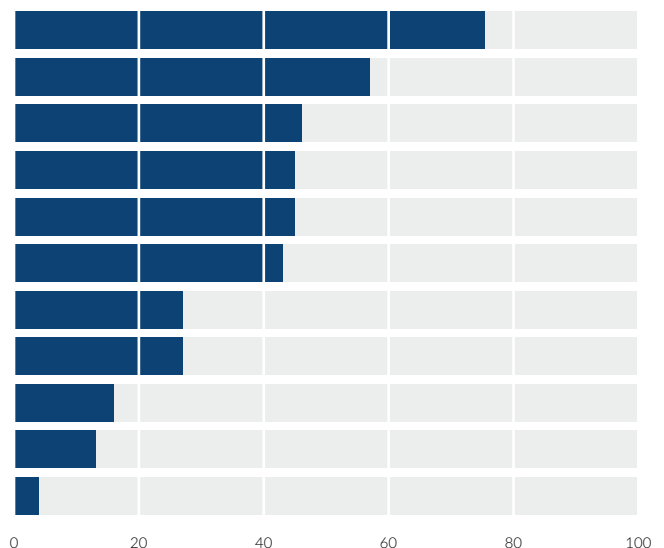
- Uitstekend
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Niet

## Wat is het meest belangrijke criterium voor een Document Management Systeem (DMS)?

Het merendeel (75%) vindt het snel en gemakkelijk terug kunnen vinden van documenten het belangrijkste criterium voor het werken met een DMS. Ook het centraliseren van informatie scoort vrij hoog; bijna 60% geeft dit criterium aan als meest belangrijke.

Natuurlijk behoort ook samenwerking bij de kopgroep. Opgeteld scoren interne en externe samenwerking maar liefst 91%.

## Wat is het meest belangrijke criterium voor een Document Management Systeem (DMS)?



### Antwoord

1	Vergroten van terugvindbaarheid	75%
2	Centraliseren van informatie	57%
3	Interne samenwerking bevorderen	46%
4	Externe samenwerking bevorderen (met ketenpartners of buitendienst)	45%
5	Standaardiseren van informatie	45%
6	Behoeftte aan het borgen en delen van kennis	43%
7	Kostenbesparing en risicobeheersing	27%
8	Paperless office (MVO)	27%
9	Security redenen	16%
10	Beheersbaarheid capaciteit	13%
11	Anders	4%

“We onderscheiden in onze bibliotheek categorieën en documenttypes. We hebben hier bewust grenzen aan gesteld; zo min mogelijk types. Bij het opslaan en terugvinden van documenten geldt voor ons routine en simpelheid zonder kwaliteitsverlies.”

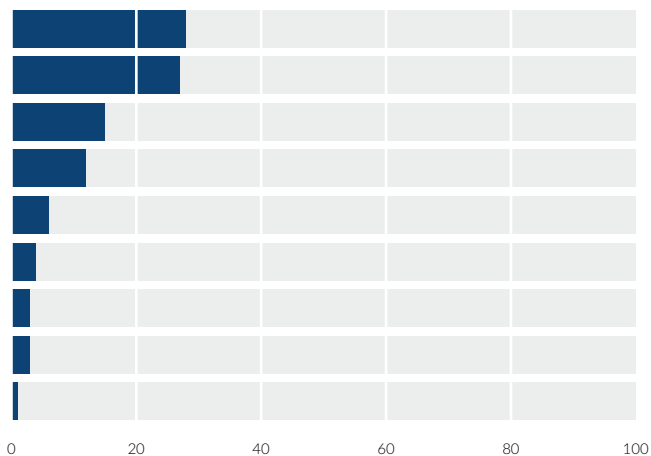
Wat ziet u als grootste voordeel van het werken met een DMS?

Versiebeheer scoort hier het hoogst (bijna 30%). Op de voet gevolgd door het verbinden van medewerkers, partners, processen en gegevens. De derde positie is voor het verbeteren van de terugvindbaarheid van documenten. Opmerkelijk want dit wordt gezien als belangrijkste criterium voor een DMS.

#### *Eyeopener DMS*

*Met een DMS kunnen organisaties belangrijke voordelen realiseren op het gebied van efficiënter (samen)werken. Dat blijkt ook uit de hoge scores op punten zoals versiebeheer, terugvindbaarheid van informatie en verhoging van de productiviteit. De juiste inzet van een DMS zal zo bijdragen aan het verbeteren van projectrendementen.*

### Wat ziet u als grootste voordeel van het werken met een DMS?



#### Antwoord

- 1 Versiebeheer: één geldige versie van elk document 28%
- 2 Het verbindt medewerkers, partners, processen en gegevens 27%
- 3 Verbeterd de vindbaarheid van documenten 15%
- 4 Het leidt tot een verhoging van de productiviteit 12%
- 5 Onze data is overal toegankelijk 6%
- 6 Standaardisatie in het opslaan van bestanden 4%
- 7 Het vergroot samenwerking en sneller persoonlijk contact 3%
- 8 Anders 3%
- 9 Ons DMS vereenvoudigt informatie over verschillende systemen 1%

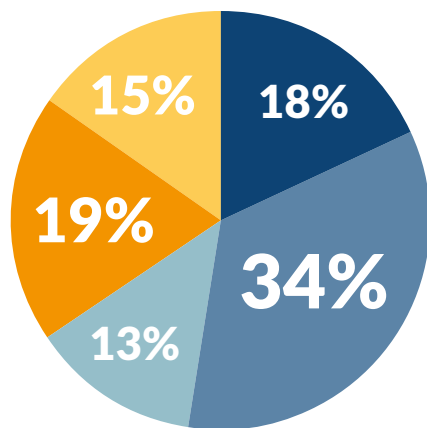
“Zowel de interne als externe omgeving heeft toegang tot ons DMS. We hebben dit ingeregeld met o.a. een rechtenstructuur. Het is zowel intern als extern te benaderen en buiten/thuis heb je dezelfde toegang als binnen. Het Nieuwe Werken vraagt daar ook om.”

David Naaraat – ICT Manager  
Heembouw

## Hoe deelt u documenten met externen?

Een derde van de bedrijven deelt documenten met externe partijen via e-mail. Dit brengt veel veiligheidsrisico's met zich mee. Het grootste probleem hierbij is het gebrek aan eenduidigheid in hoe informatie gedeeld wordt. Dit gebeurt nagenoeg nooit vanuit één centrale bron wat per definitie leidt tot problemen met meerdere versies van een document dat op meerdere plekken voor kan komen. Hoe weet je nog 100% zeker dat je werkt met de juiste versie van een document?

## Hoe deelt u documenten met externen?



### Antwoord

- Via tools als Dropbox of WeTransfer
- Per mail
- Via een FTP server
- Binnen ons DMS
- Anders

De ideale situatie is om alles centraal op één plek te beheren met goed versiebeheer en van daaruit informatie te delen, zonder kopieën ervan te maken.

19% deelt informatie via een DMS en realiseert daarmee betere samenwerking, een centrale informatiebron, versiebeheer en een lager risico op faalkosten. Door rechten en rollenstructuren slim in te delen en bepaalde delen van het systeem af te schermen, is het heel goed mogelijk zowel binnen de organisatie als daarbuiten in hetzelfde systeem te werken. Voordelen als versiebeheer en een betere terugvindbaarheid van documenten kunnen zo optimaal worden benut. Eenmalig dient de structuur opgezet te worden en medewerkers, partners en opdrachtgevers krijgen automatisch in iedere rol toegang tot de juiste documenten, berichten en acties.

### Eyeopener DMS

*Het wordt steeds belangrijker om altijd de juiste documenten voorhanden te hebben. En niet alleen intern speelt deze kwestie. Ook opdrachtgevers en andere externe partijen hebben steeds meer behoefte aan centrale projectdossiers zodat er samen gewerkt kan worden aan de juiste documenten met de juiste versie. Bovendien is het efficiënt om vanuit een ERP- of CRM-systeem projectdossiers aan te maken en gegevens te hergebruiken. Dat werkt sneller en verkleint de kans op fouten.*

*Het aanmaken van een uniform projectdossier kan meestal nog niet zonder de inzet van de IT-afdeling. Maar bij het slim inrichten van bijvoorbeeld een DMS-omgeving, gebeurt dit steeds vaker automatisch.*

## Hoofdstuk 3

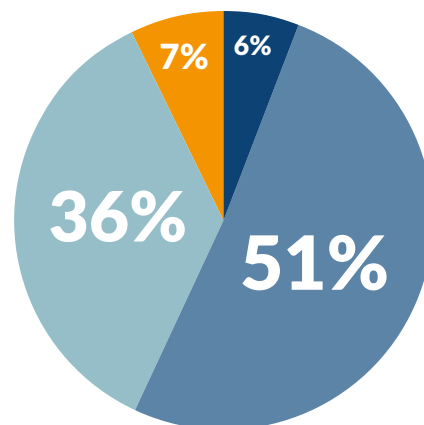
# Relatiebeheer: de basis van projectinformatie in optima forma

Circa 45% van de deelnemers gebruikt zelden tot nooit een relatiebeheer (CRM) systeem. Van de helft die er wel gebruik van maakt, is een ruim een derde tevreden. Maar er is iets bijzonders aan de hand. De respondenten geven aan hun CRM vooral te gebruiken voor het vastleggen van relaties; een soort digitale kaartenbak dus. De benutting van die gegevens blijft achter. Zo wordt niet bijgehouden welke opdrachtgevers, partners en onderaannemers betrokken zijn bij welke projecten. Ook wordt er intern nauwelijks informatie gedeeld. Nog opvallender is dat CRM niet of nauwelijks commercieel ingezet wordt om bijvoorbeeld potentiële projecten te registreren of te volgen; of om eenvoudig naar referentieprojecten te kunnen zoeken. En marketing is helemaal een ondergeschoven kindje. Hieronder de precieze resultaten uit het onderzoek op het gebied van CRM.

### In welke mate wordt relatiebeheer door uw ICT-omgeving met software ondersteund?

51% van de organisaties zegt 'voldoende' of 'uitstekend' ondersteund te worden door hun ICT-omgeving. Ruim 35% vindt dit maar matig. Zorgwekkend, want relatiebeheer software staat aan de basis van projectinformatie in optima forma. Als basisgegevens over bedrijven, personen en potentiële projecten niet op orde zijn, dan mis je veel inzicht en overzicht. Het voegt waarde toe voor de professionaliteit richting relaties, maar ook om simpelweg gebruik te maken van elkaars netwerken bij het binnenhalen van opdrachten.

### In welke mate wordt relatiebeheer door uw ICT omgeving met software ondersteund?



#### Antwoord

- Uitstekend
- Voldoende
- Matig
- Slecht

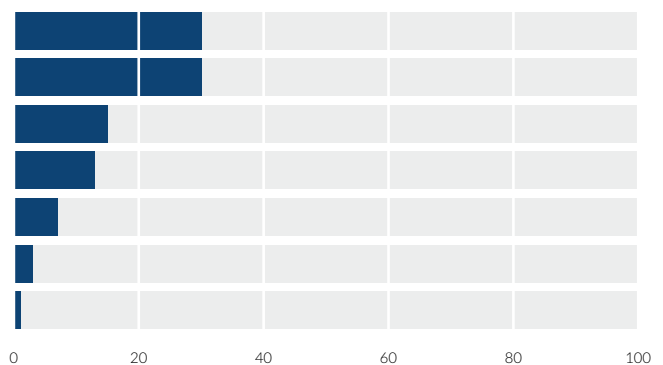
## Hoe gebruikt u uw relatiebeheersysteem (CRM)?

Een derde van de respondenten gebruikt het systeem alleen om gegevens over relaties op te slaan. Maar een CRM-systeem kan op veel meer manieren worden ingezet om er daadwerkelijk voordeel mee te behalen. Bijvoorbeeld om netwerken per project in kaart te hebben, om de volledige correspondentie met relaties vast te leggen, om een referentiedatabase op te bouwen of om simpelweg informatie met collega's te delen. Maar zeker ook als marketing-tool. Slechts 1% van de respondenten geeft aan het CRM-systeem hiervoor in te zetten. Het is een gemiste kans om niet te kapitaliseren op de relatiebestanden.

### Eyeopener CRM

*Het vastleggen en delen van informatie over de relatie met klanten, prospects en partners wordt steeds belangrijker. Zeker bij grotere projectorganisaties is dit van toegevoegde waarde voor de professionaliteit richting relaties, maar ook om gebruik te maken van elkaars netwerken bij het binnenhalen van opdrachten en het selecteren van leveranciers/onderaannemers. Dit proces stopt niet aan de voorkant. Ook tijdens een project is het van cruciaal belang dat de juiste gegevens uit een CRM-systeem te allen tijde inzichtelijk zijn in projectinformatiesystemen. Zo breng je netwerken van opdrachtgevers, adviseurs en leveranciers per project in kaart om bijvoorbeeld te kunnen zien bij welke projecten een bepaalde adviseur betrokken is of welke collega's nog meer opdrachten hebben uitstaan bij een leverancier.*

## Hoe gebruikt u uw relatiebeheersysteem (CRM)?



### Antwoord

1	Om gegevens over relaties op te slaan	30%
2	Op alle genoemde manieren	30%
3	We hebben geen relatiebeheersysteem	17%
4	Om bij te houden welke relaties bij projecten betrokken zijn	15%
5	Om de verkooppijpijn vast te leggen	7%
6	Om informatie te delen met collega's	3%
7	Als marketingtool: bijv. voor het versturen van direct mailings, content marketing, het maken van landingspagina's	1%

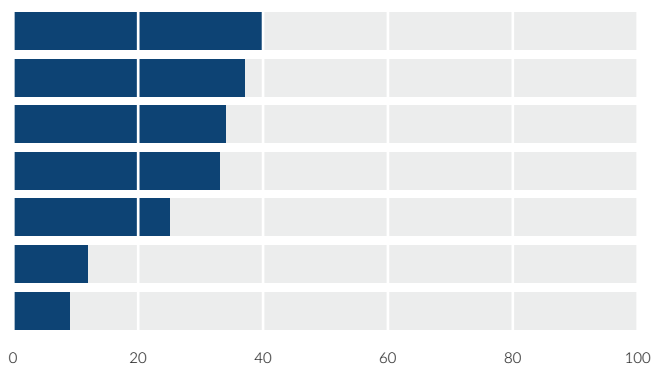
## Stelt uw CRM-systeem u in staat om...

Bij slechts 12% van de bedrijven is het mogelijk om op meerdere apparaten toegang te hebben tot dezelfde informatie. En dat terwijl een kwart van de respondenten multi device en mobility de meest belangrijke IT-trend vindt. Hier valt dus winst te behalen.

Ook geeft maar 10% van de deelnemers aan dat hun CRM-systeem alle genoemde toepassingen mogelijk maakt. Een koppeling met projecten is bij een kwart van de bedrijven al wel mogelijk.

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat bedrijven veel meer mogelijkheden hebben in hun relatiebeheersysteem dan ze daadwerkelijk benutten. Naar de oorzaak blijft het gissen. Mogelijk zijn de functies er wel, maar is het CRM-systeem niet gebruiksvriendelijk. Of sluit de CRM-software onvoldoende aan bij hun bedrijfsprocessen. Wellicht maakt de CRM-oplossing onderdeel uit van hun ERP-applicatie en is het daardoor minder flexibel. Wij zullen dit verder gaan onderzoeken.

## Stelt uw CRM-systeem u in staat om...



### Antwoord

1 ...slimme selecties en queries te maken	40%
2 ...extra kenmerken vast te leggen als bedrijfsgrootte, bedrijfsactiviteiten, projectclassificaties	37%
3 Geen van genoemde	34%
4 ...project-/klant gerelateerde communicatie te koppelen (bijv. via Outlook)	33%
5 ...een koppeling te maken met projecten	25%
6 ...op meerdere apparaten (mobiel, tablet, pc) toegang te hebben tot dezelfde informatie	12%
7 Al het genoemde	9%



Stelling

# Projectinformatie- systemen waarbij de eind- gebruiker niet centraal staat zijn gedoemd te mislukken.

**Eens** (kleine 75%)

“Gebruikers kunnen een systeem breken of maken dus is het belangrijk om vanaf het begin de gebruikers mede verantwoordelijk te maken voor het slagen van het project.”

“Als het niet wordt gedragen maar wordt opgedragen, zal de weerstand prevaleren voordat het landt!”

**Oneens**

“De eindgebruiker is één van de partijen die gebruik maakt van informatiesystemen. Hij/zij hoeft daarbij niet centraal te staan.”

“De gebruiker hoeft niet centraal te staan. Als de informatie maar centraal beschikbaar is voor alle projectleden.”

# Hoofdstuk 4

## De grote IT-trends

**'Projectinformatiesystemen waarbij de eindgebruiker niet centraal staat, zijn gedoemd te mislukken.' Driekwart van de respondenten onderschrijft deze stelling. De markt weet als geen ander dat ICT-middelen op zich geen garantie voor succes zijn. Wat verder opvalt is dat mobiele toegang tot (project- en relatie)informatie nog maar zeer beperkt mogelijk is. Hier liggen kansen om medewerkers sneller en eenvoudiger van informatie te voorzien. Werken in de cloud is nog niet populair. Maar liefst 46% is zich actief aan het oriënteren en nog eens 10% volgt als de trend doorzet. Slechts 15% zegt er absoluut niets mee te gaan doen. Zeer opvallend is dat de integratie van systemen het hoogst op het verlanglijstje staat; 40% van de bedrijven wil dit.**

### Welke IT-trend is het meest actueel binnen uw organisatie?

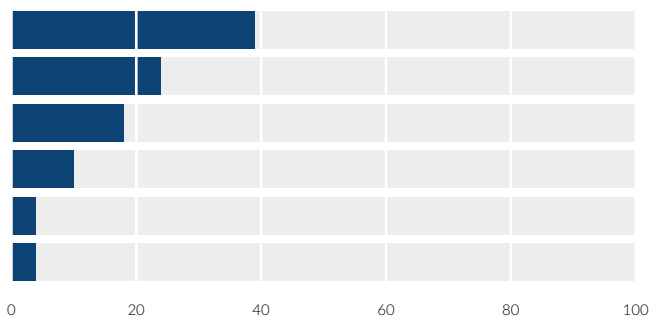
Het integreren van applicaties is op dit moment de belangrijkste IT-trend. Daarna volgen multi device en mobility. Opvallend is de lage score voor social media. Wellicht een gemiste kans, gezien de uitstekende mogelijkheden op het gebied van relatiebeheer en marketing die deze trend biedt.

Bedrijven met meerdere divisies, al dan niet over de landsgrenzen heen, staan voor een belangrijke uitdaging. Zij willen de verschillende softwareoplossingen die door de jaren heen zijn ontstaan, terugbrengen naar één geheel. Niet alleen met het oog op kostenreductie, maar ook om de samenwerking tussen verschillende business units te verbeteren. En te leren van elkaars ervaringen.

Op het gebied van multi device en mobility vragen bedrijven zich steeds vaker af wat zij inzichtelijk moeten maken voor hun medewerkers. Medewerkers faciliteren op elk device met dezelfde toegangsniveaus en applicaties? En hoe zit dat met partners, thuiswerken en flexibel werken?

Uit de resultaten lezen we af dat een kwart van de bedrijven zich deze vragen stellen.

### Welke IT-trend is het meest actueel binnen uw organisatie?



#### Antwoord

1	Integratie van applicaties	39%
2	Multi device en mobility	24%
3	Beveiliging interne en externe data	18%
4	Cloud computing	10%
5	Social media	4%
6	Anders	4%

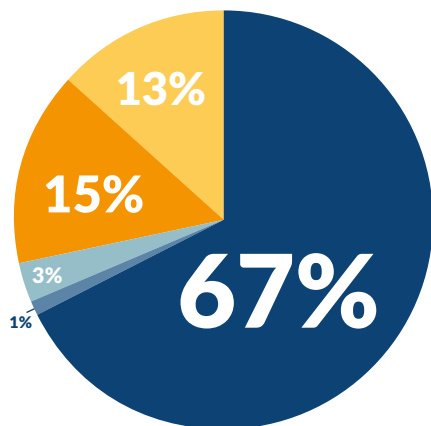
## Infrastructuur. Wat is op uw bedrijf van toepassing?

Bijna 70% van de organisaties beheert de eigen infrastructuur. Slechts 3% neemt IT uit de cloud af. Dit percentage gaat zeker groeien aangezien bijna de helft aangeeft zich te oriënteren op werken in de cloud. Bedrijven volgen de ontwikkelingen aandachtig, maar een aanzienlijk deel stelt tot nu toe deze stap uit voor de eigen organisatie. De toekomst zal moeten uitwijzen hoe snel deze omslag zal plaatsvinden.

## Hoe beoordeelt u de beveiliging van informatie-uitwisseling binnen uw organisatie?

Bijna een kwart van de bedrijven vindt de beveiliging van de informatie-uitwisseling goed. Iets meer dan 10% beoordeelt dit als matig en het merendeel (bijna 65%) vindt de beveiliging voldoende. Het is de vraag natuurlijk of deze beleving overeenkomt met de werkelijkheid.

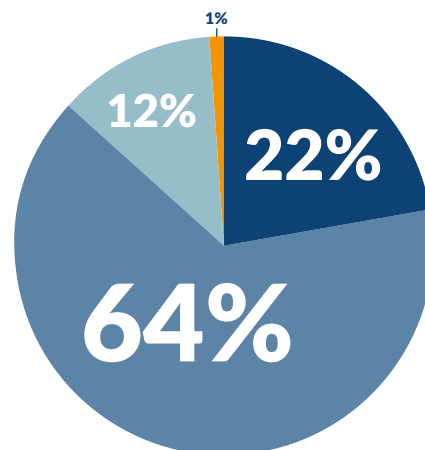
## Wat is op uw bedrijf van toepassing?



### Antwoord

- Wij beheren onze eigen infrastructuur
- Wij beheren zelf op gehuurde infrastructuur
- Wij nemen IT af (infrastructuur en diensten) uit de cloud
- Onze eigen infrastructuur wordt beheerd door een derde partij
- We hebben een gedeelde beheerverantwoordelijkheid met een partner

## Hoe beoordeelt u de beveiliging van informatie-uitwisseling binnen uw organisatie?



### Antwoord

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

## Vergelijk uzelf met branchegenoten

CTB xRM B.V.  
Rubensstraat 211  
6717 VE Ede

 0318 670 111

 [info@ctbxrm.nl](mailto:info@ctbxrm.nl)

 [www.ctbxrm.nl](http://www.ctbxrm.nl)

 [@ctbxrm](https://twitter.com/ctbxrm)

Bedrijven die projecten realiseren hebben voortdurend te maken met de uitdaging om informatie en processen rondom hun projecten slim te organiseren. Projectinformatie in optima forma kan daarbij leiden tot faalkostenreductie, risicobeheersing, betere (keten)samenwerking en verbeterde stuurinformatie. En dat is noodzakelijk. Veel projectmatig werkende bedrijven in diverse sectoren hebben het de afgelopen jaren niet makkelijk gehad en werden gedwongen kritisch te kijken naar hun interne organisatie.

Dit onderzoek geeft een beeld van de actuele stand van zaken, de prioriteiten en de aanpak van deze bedrijven om de informatiestromen in projecten te verbeteren. Zo kunt u lezen hoe belangrijk uw branchegenoten het uniformeren van werkprocessen vinden en wat ze zien als de belangrijkste voordelen van een Document Management Systeem. Ook zijn er opvallende feiten aan het licht gekomen over de zeer beperkte benutting van relatiegegevens en het relatienetwerk in de branche. Naast de veelal inefficiënte werkwijze worden ook belangrijke voordelen gemist van een goed inzichtelijk relatienetwerk van bijvoorbeeld (potentiële) opdrachtgevers, partners, adviseurs.

## Over CTB xRM

Wij helpen klanten om meer grip te krijgen op de verkoop en de uitvoering van projecten. Met slimme branchegerichte software, diensten en support ondersteunen wij, nationaal en internationaal, middelgrote en grote projectmatig werkende organisaties in de bouw, techniek en offshore, op het gebied van marketing, verkoop, samenwerking, documentbeheer en projectmanagement. Deze bedrijfsprocessen zijn voor onze focusmarkten belangrijker dan ooit.

## Verantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van CTB xRM. Aan dit onderzoek namen bedrijven deel tussen de 500 en 25.000 fte en actief in de sectoren bouw, techniek en offshore. De resultaten zijn uiterst vertrouwelijk en anoniem behandeld. Slechts diegenen die toestemming gaven, zijn met naam genoemd in dit rapport. Heeft u vragen of opmerkingen over dit rapport? Dan kunt u zich richten tot Bas Bergsma van CTB xRM via [benchmark@ctb.nl](mailto:benchmark@ctb.nl).

© CTB xRM B.V., alle rechten voorbehouden