

# PHILIPS

sense **and** simplicity

## Transitiemanagement Philips best practice

Jacques van Hartingsveldt

ITSMF Jaarcongres 2010  
26-10-2010



THE BEST PRACTICE  
COMMUNITY

# Inhoud

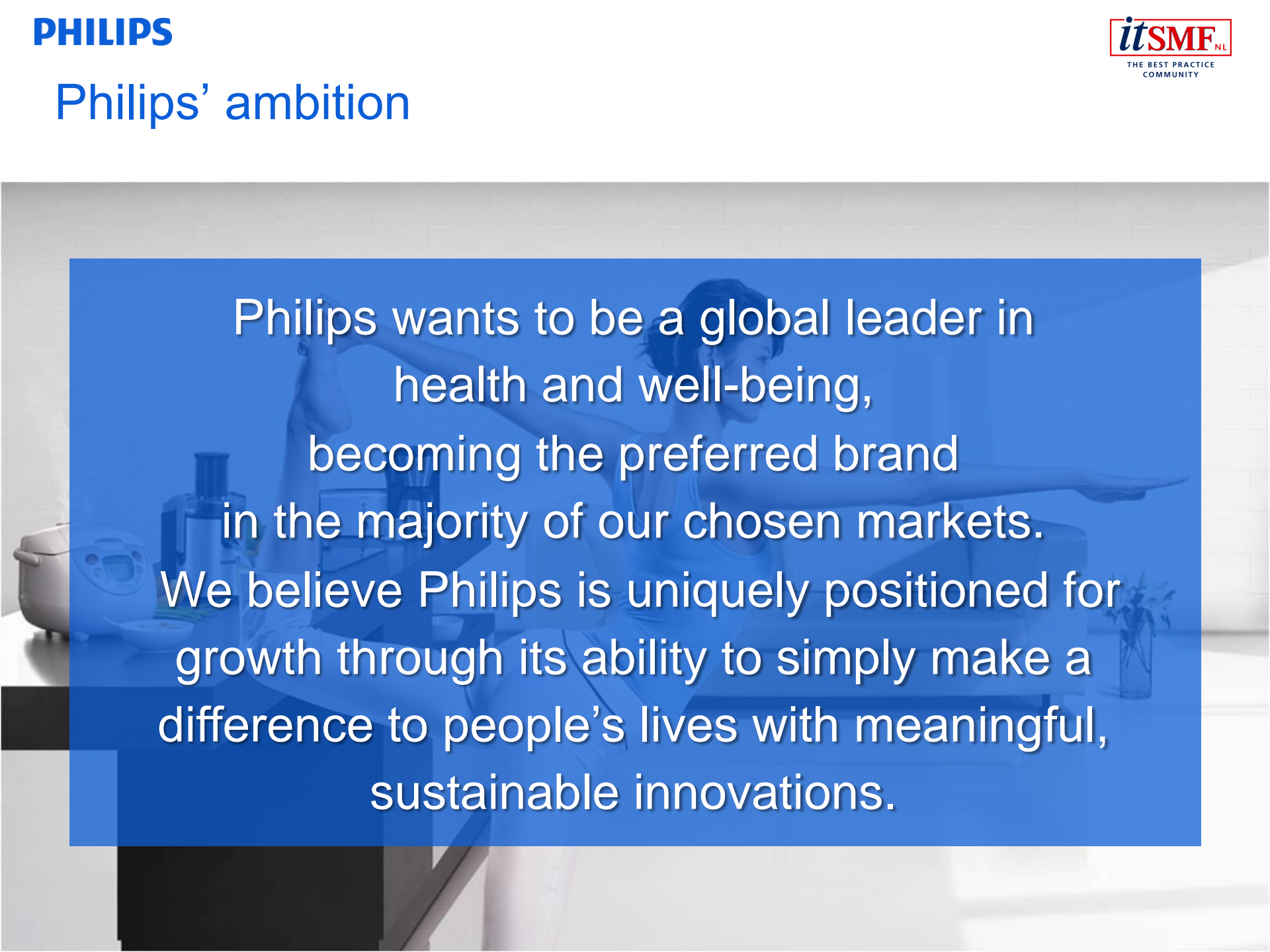
- Philips en Philips IT
- Waarom Transitiemanagement?
- Philips context
- Basisprincipes transitiemanagement binnen Philips
- Procesoverzicht
- Implementatie
- Ervaringen



# Over de spreker

- Jacques van Hartingsveldt
- Service Delivery Manager voor de Global IT Services van Philips Consumer Lifestyle
- Sinds 2001 werkzaam voor Philips
- Daarvoor gewerkt bij Akzo Nobel, Corus, Atos Origin
- What drives me?
  - Continu structureel verbeteren

## Philips' ambition



Philips wants to be a global leader in health and well-being, becoming the preferred brand in the majority of our chosen markets. We believe Philips is uniquely positioned for growth through its ability to simply make a difference to people's lives with meaningful, sustainable innovations.

## We are leaders in many markets

Examples of key leadership positions

### Healthcare



#### Cardiovascular Market

#1 Global,  
Cath Labs



#### Patient Monitoring

#1 Global,  
Critical Care



#### Care and Resuscitation

#1 Global,  
AEDs (Automated  
External Defibrillators)

### Consumer Lifestyle



#### Male shaving

#1 Global,  
Arcitec and  
Nivea for men



#### Coffee makers

#1 Western  
Europe,  
Senseo



#### Rechargeable toothbrushes

#1 US  
# 2 Global,  
Flexcare

### Lighting



#### Professional Lighting

#1 Global, City  
Beautification;  
sports lighting



#### Consumer Lighting

#1 Global,  
LED-based  
luminaires



#### Lamps

#1 Global,  
Energy-efficient  
lighting

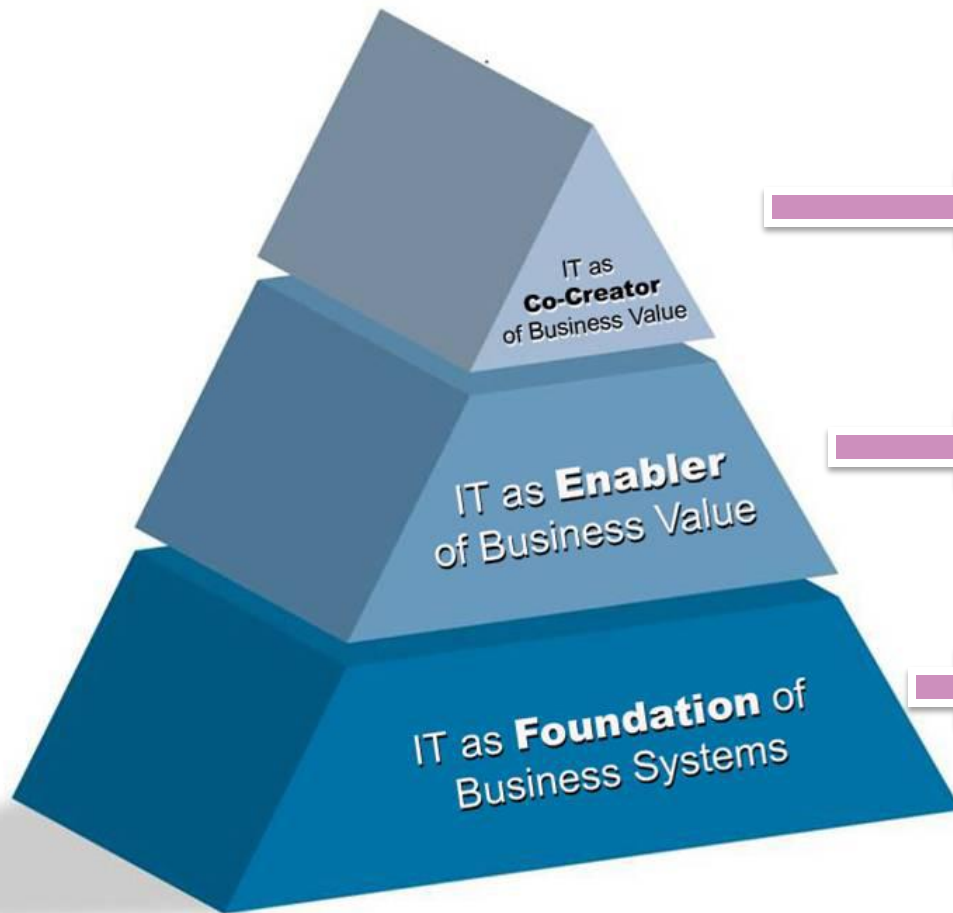
# IT at Philips

Philips IT keeps Philips up and running and finds new ways of enabling and creating business value



# Strategic framework of IT

## 3 levels of value contribution



IT develops new products or creates new business models



IT makes data visible across multiple dimensions



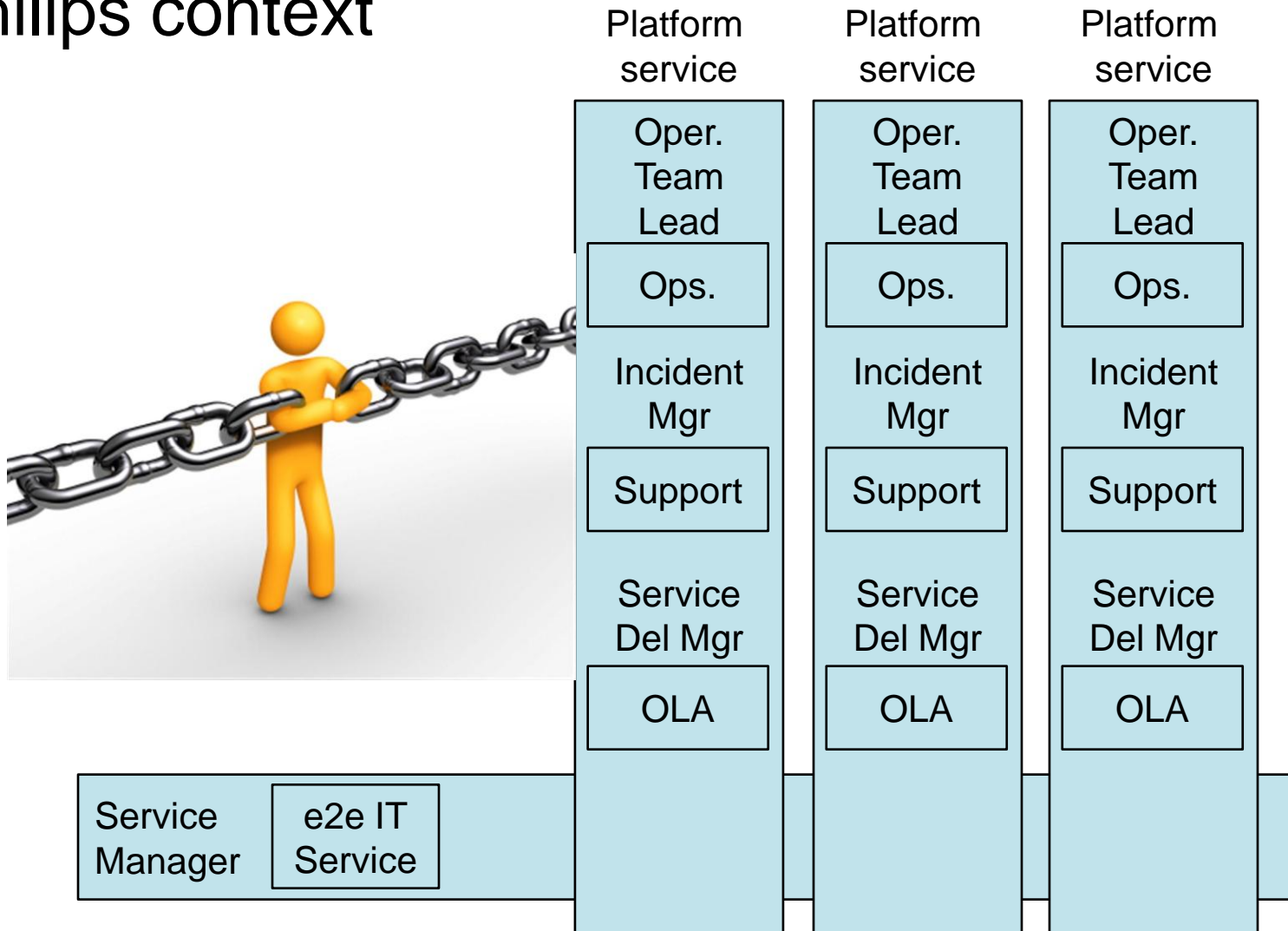
IT empowers people to do their work



# Waarom Transitie management?

Van...	Naar....
Go-live verrassingen	Klaar voor supporten nieuwe/gewijzigde service
Slecht beheerbare applicatie	Beheerbare oplossingen
Mensen lastig te vinden in complexe Service Operations organisatie	Betrek Service Operations bij project
Discussie over (operationele) kosten	Helderheid en overeenstemming over impact op operationele kosten

# Philips context



# Doel & Scope van Transitie management

## Doel:

- Zachte landing...



## Scope:

- Projecten en changes die leiden tot een significante wijziging

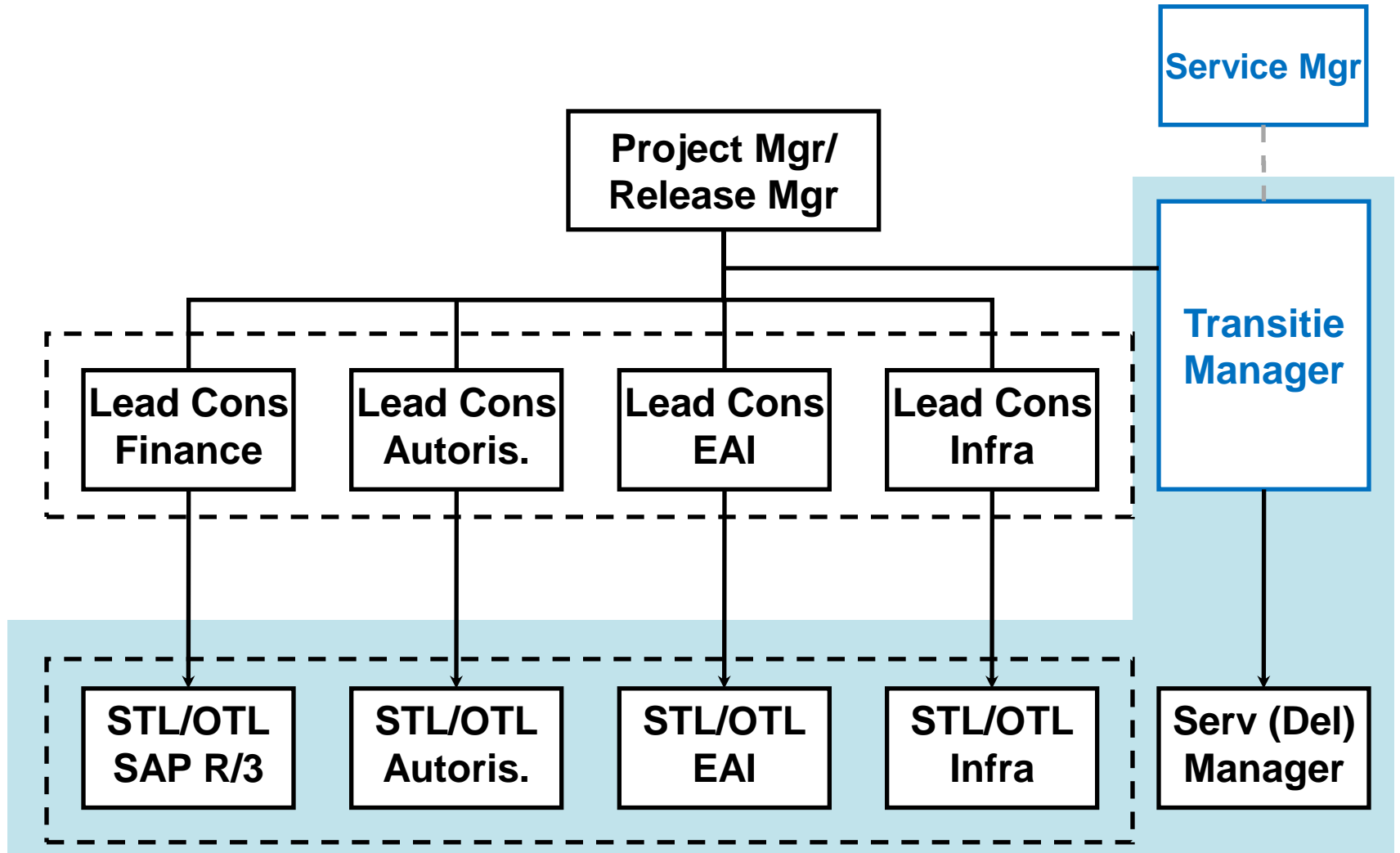
# Basisprincipes - governance

- Projectmanager: leveren project deliverables (Prince-2 "business products")
- Transitiemanager: inbedden service (componenten)
- Service Manager: leveren IT services, inclusief Transitiemanagement
- TM is lid van het projectteam en rapporteert in de lijnorganisatie aan de Service Manager.
- De Service Manager tekent formeel de handover naar Service Operations af.



- Methoden en technieken: Prince-II, SAP ASAP, Capgemini Project Center.

# TM Governance



# Time out...

- Komt een TM niet in de knel door zijn dubbele loyaliteit: enerzijds naar het projectteam, anderzijds naar Service Operations?
- Heeft een TM voldoende toegevoegde waarde voor een PM? Een goede PM doet dit toch zelf?

Breakout-sessie 2 ---> Debat

- In hoeverre zou een dergelijke governance passen in mijn organisatie?

Breakout-sessie 3 ---> Succes/Faalfactoren





# Basisprincipes

- Service impact ==> TM categoriseert: mini-Transitie - Transitie - Nieuwe Service Creatie
- TM is een rol ==> full time of part-time
- Algemene aanpak:
  - High-level checklist:
    - Identificatie
    - Impact check
    - Acceptatie-criteria per milestone: PID, go-live en handover
  - Extra acceptatiecriteria:
    - alleen indien nodig
    - op voorhand (bij de PID) bekend
- Kosten van TM zijn projectkosten, inclusief de uren besteed door bijdragende SO-medewerkers.

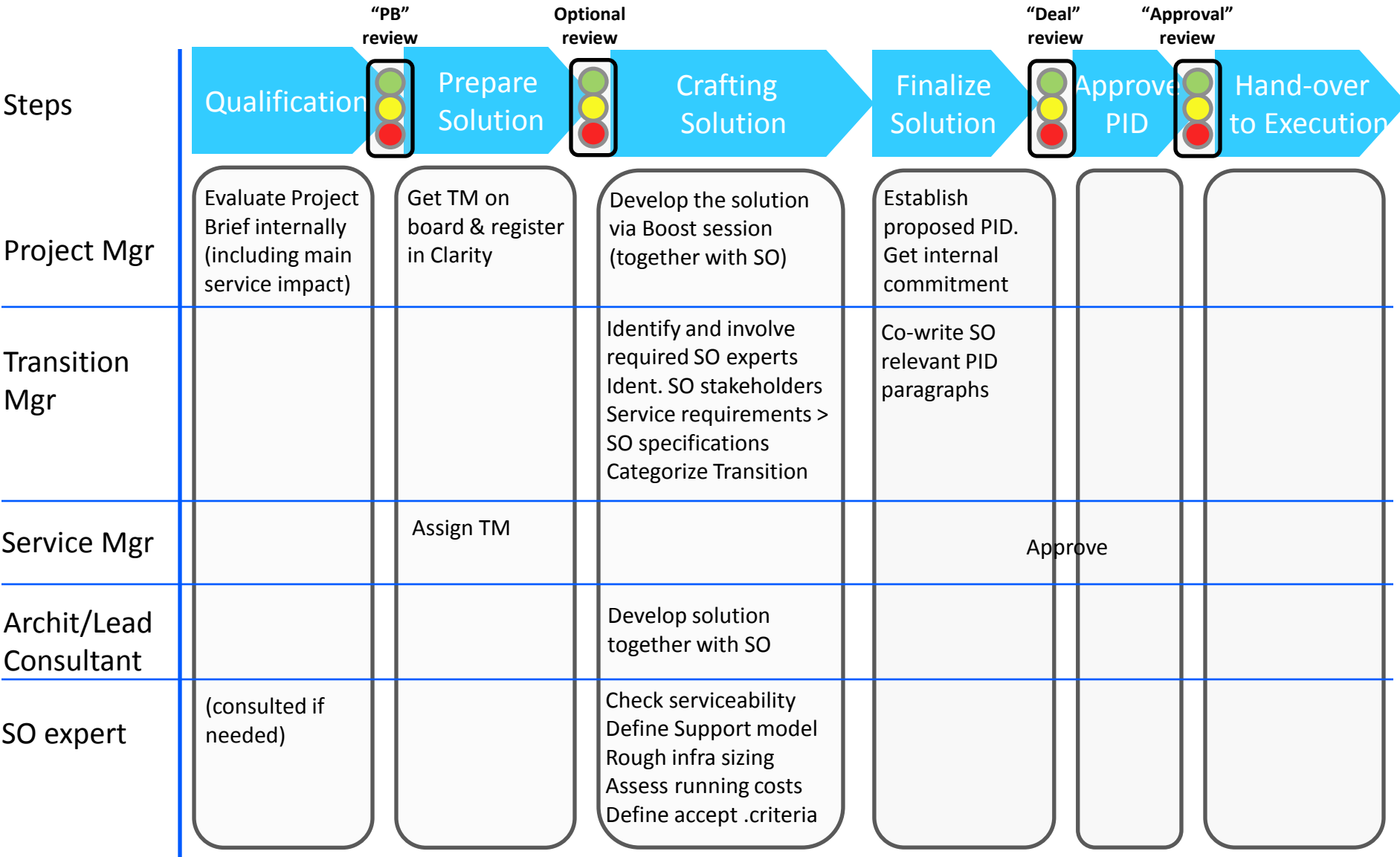


# Basisprincipes - stappen

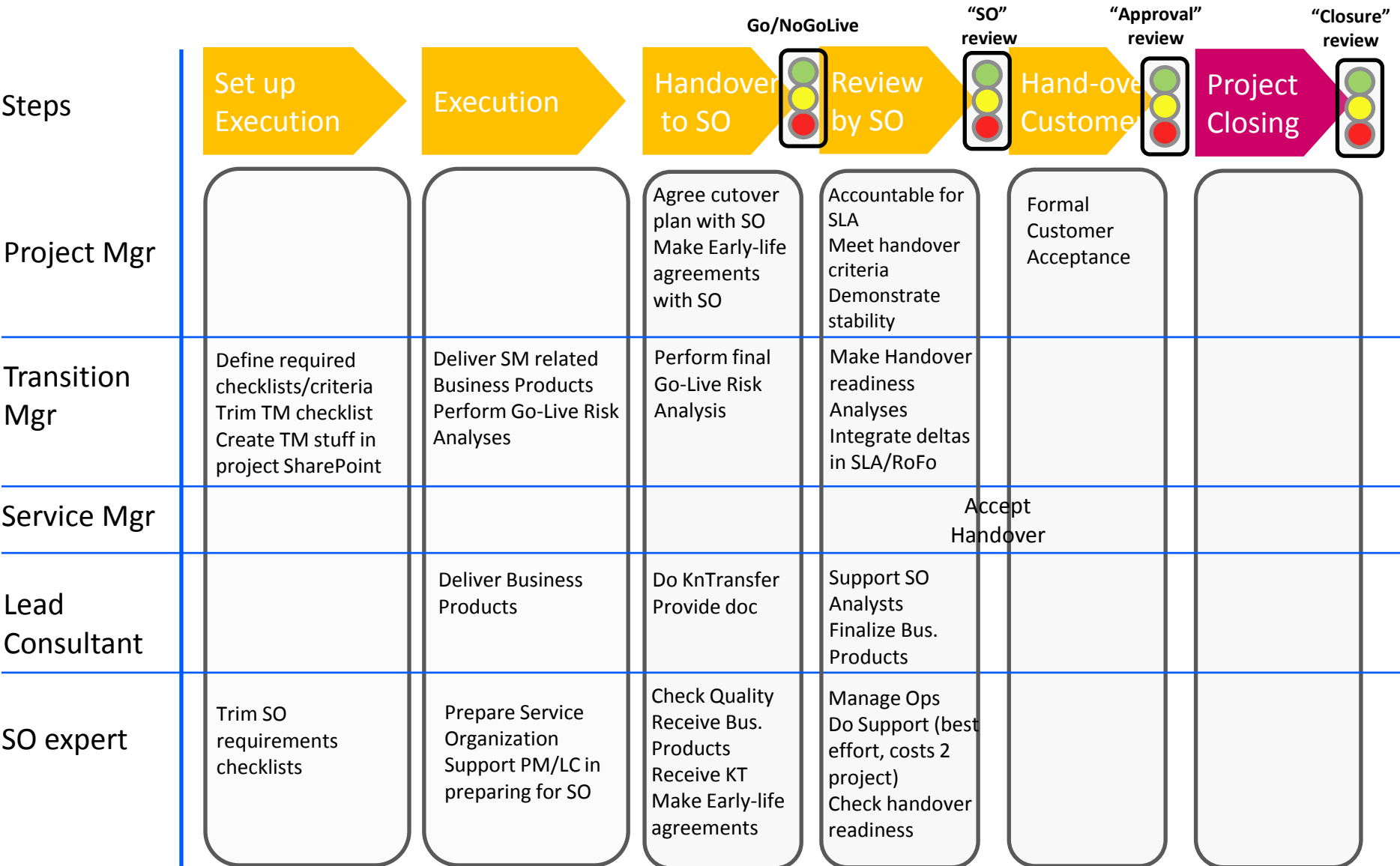
- @PID preparation:
  - Identificatie en impact check.
  - Informeren van ontvangende SO partijen,
  - Check op onderhoudbaarheid, capaciteits- en kostenimpact.
- @Project Execution:
  - Tandems Lead Consultant - ontvangende SO leads; TM - PM.
  - TM voert go-live risico-analyses uit gebaseerd op input van allen.
  - TM levert zelf de SDM business products.
- @Go-live preparation: PM regelt cut-over plan en early-life support met SO.
- @Handover preparation:
  - PM zorgt met projectteam dat alle criteria op groen staan.
  - TM monitort en coördineert SO-activiteiten



# TM tijdens Project Initiation



# TM tijdens Project Execution & Control en Closing



# Time out...

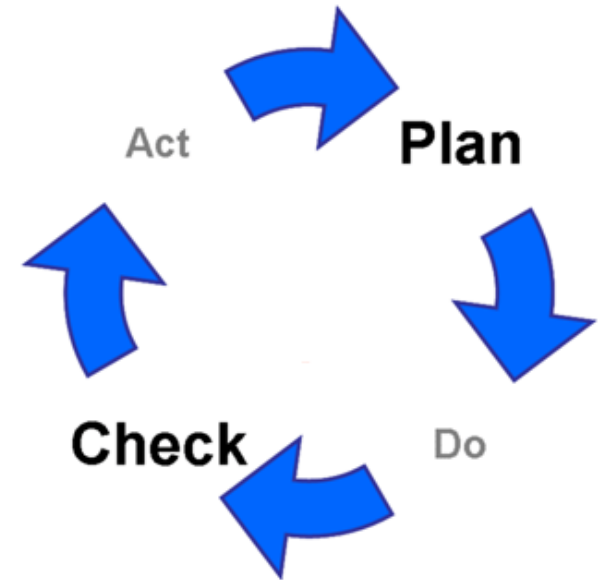
- Kan het niet simpeler?
- Tijdsbeslag voor SO-medewerkers.
- Business case? 645 actieve projecten <--> 20-25 Transitiemanagers...
  
- Welke competenties heeft een TM nodig om succesvol te zijn?

Breakout-sessie 1: Workshop TM-profiel

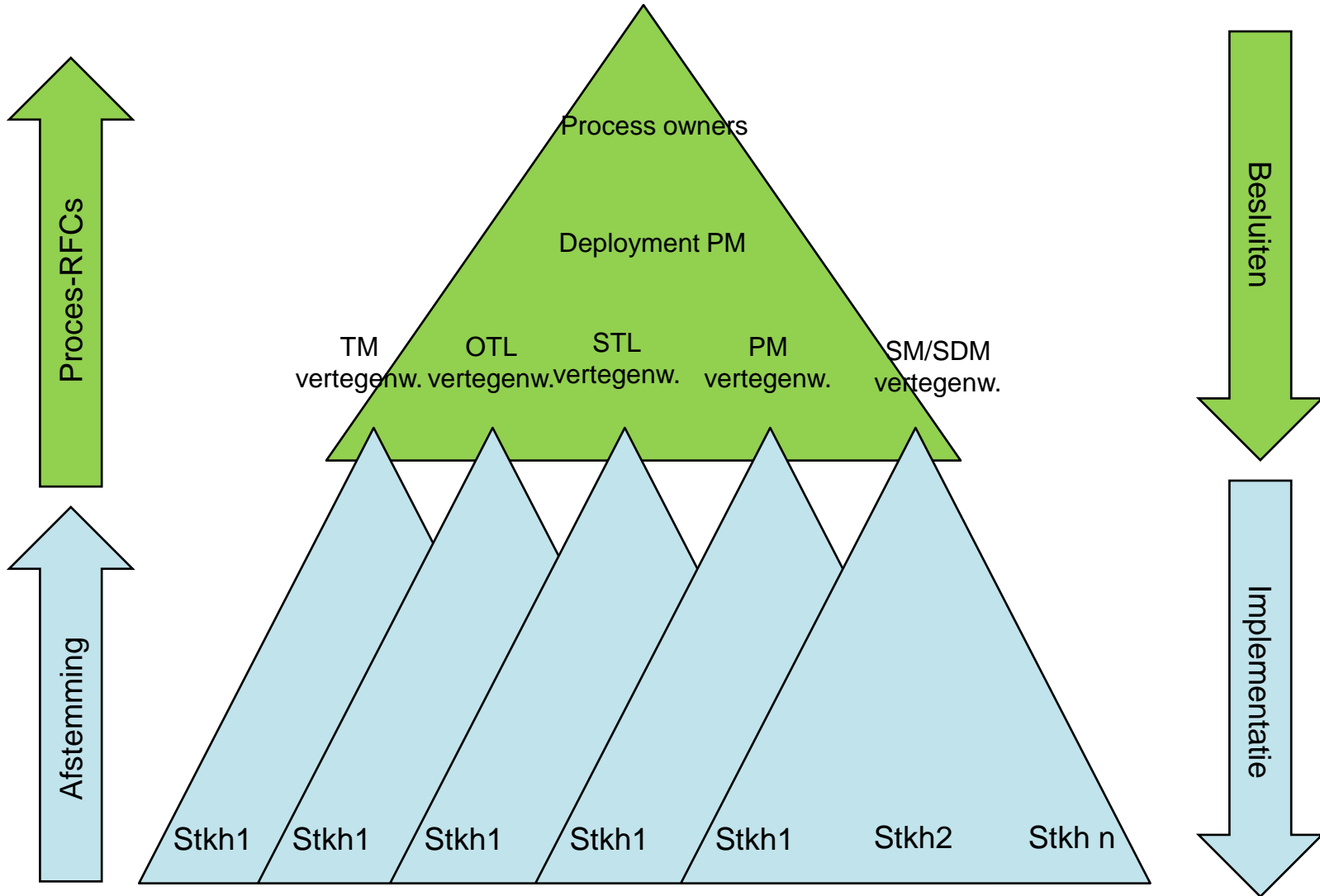


# Implementatie

- Proces vastgesteld/beheerd door process owners team
- Betrokkenen ingedeeld in 3 groepen:
  1. Transitimanagers: diepte-training o.l.v. trainer
  2. Direct betrokkenen: eLearning.
  3. Overige IT-ers: one-pager.
- Opvolging via proces-KPI's
- Dedicated projectmanager voor de implementatie



# Governance van het TM proces zelf



# Hoe starten met TM?

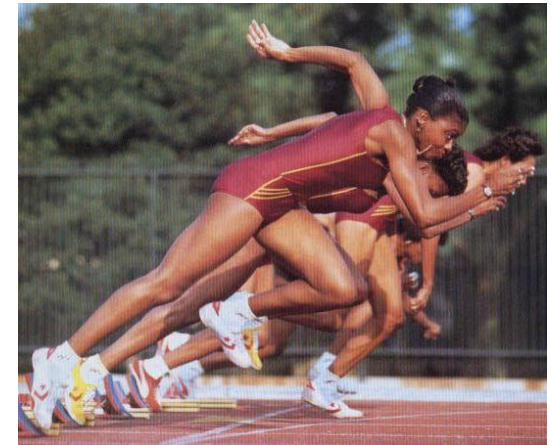


## Vorbereidingen

- zorg voor duidelijke governance, uitgangspunten, visie
- maak een simpele checklist met acceptatiecriteria - gebruik een best practice
- haak aan bij de projectmethodologie

...en go!

- benoem een onafhankelijke TM
- kies een pilotproject - juiste complexiteit en quick wins
- identificeer alle stakeholders van het project



# Eerste ervaringen

- India wil formalisering, Europa meer vrijheid ("sense and simplicity").
- Projectmanagers sceptisch --> positief.
- Aansluiting met "Project Center" is een key success factor:
  - formele goedkeuring bij passeren tolpoorten is gegarandeerd
  - snel op stoom door goede tooling (Sharepoint, Formsbook)
- Beschikbaarheid SO resources tijdens PID Preparation lastig.
- Managing expectations voor lopende projecten.
- Nog te vroeg om verhoogde stabiliteit van de operaties te kunnen meten.

