



UC Leuven
Limburg
MOVING MINDS

Projectmanagementplan Plan van aanpak

Project: Mynexuz+
Bedrijf: UZ Leuven

Plaats, datum: UCLL, 18/12/2017

Opgesteld door: Groep B - project 2

Daan Lemmens	R0487940	daan.lemmens@student.ucll.be
Arno Piersoul	R0678779	arno.piersoul@student.ucll.be
Wouter Engelen	R0465048	Wouter.engelen@student.ucll.be

Inhoudsopgave

1. Achtergronden	2
2. De projectopdracht	3
3. Projectactiviteiten	5
4. Projectgrenzen	6
5. De producten	7
6. Kwaliteit	8
7. De projectorganisatie	9
8. Planning	10
9. Kosten en baten	13
10. Risico's	14
11. Change	15
12. Procurement – aankoop	17
13. Ontwikkelstrategie, testing en turnover	18

Bronnen

Bijlage A

1. Achtergronden

UZ Leuven is een academisch ziekenhuis in Leuven. Het is een groot ziekenhuis met meer dan 9000 personeelsleden en bijna 2000 bedden verdeeld over 4 campussen. De medische verzorging van de patiënten staat centraal en men biedt een groot aantal specialisaties aan.

Het is de visie van de directie om het zorgaanbod continu af te stemmen op de zorgbehoefte van de patiënten. Om dit te verwezenlijken heeft men een programma opgesteld met als doel het moderniseren van de communicatie met de patiënt.

De directie wilt nu het volgende project laten uitvoeren binnen dit programma: het klachtensysteem van UZ Leuven moderniseren en integreren in Mynexuz.

In een vorig project heeft UZ Leuven samen met Nexuz health partners met succes een beveiligde webtoepassing opgezet, genaamd Mynexuz die patiënten toegang geeft tot hun patiëntendossier en gepersonaliseerde informatie van op hun eigen computer.

Verder heeft UZ Leuven ook een ombudsdienst die centraal staat in het klachtensysteem. Zij behandelen de klachten van patiënten. De patiënt kan o.a. via een simpel webformulier zijn klacht doorgeven.

Dit project zal uitgevoerd worden door ons, de IT-dienst van UZ Leuven. Hierbij moeten we de leden van Nexuz health partners tevreden houden aangezien zij veel invloed hebben op de Mynexuz applicatie. Dit project heeft echter enkel betrekking tot het klachtensysteem van UZ Leuven dus de andere leden van Nexuz health partners hebben er weinig belang bij. Overleg met hen zal infrequent zijn, maar nodig om de status van het systeem te rapporteren. Zij behoren tot de categorie 'keep satiesfied'.

De ombudsdienst en klachtencommissie van UZ Leuven zijn belangrijke stakeholders voor dit project aangezien zij dagelijks zullen moeten werken met de applicatie. Zij hebben dus veel invloed op het project en we zullen frequent informatie moeten geven en feedback vragen om tot het juiste eindproduct te komen. Het is immers de bedoeling dat de nieuwe applicatie hun werk vergemakkelijkt. Zij zijn de 'manage closely' stakeholders.

Verder zijn er ook raakvlakken met de medische administratie en juridische dienst van UZ Leuven. Deze hebben echter weinig invloed of belang bij dit project aangezien zij enkel indirect hiermee in contact komen via de ombudsdienst. Zij zijn de 'monitor' stakeholders. Ten slotte zijn ook de patiënten en dokters van UZ Leuven belangrijke stakeholders.

Alhoewel ze minder invloed hebben op het project, kunnen enquêtes bij hen eventuele problemen bij het indienen en ontvangen van een klacht blootleggen, hierdoor worden ze als 'keep informed' stakeholders gecategoriseerd.

2. De projectopdracht

Dit project heeft als prioriteit het moderniseren van het klachtensysteem en de integratie ervan met Mynexuz. Het doel hiervan is om de communicatie met de patiënt te verbeteren, herhaling van klachten te voorkomen en om sneller feedback te kunnen geven aan de patiënt.

Door de integratie met Mynexuz zal de informatie i.v.m. de klacht centraal worden gehouden. Dit betekent dat de communicatie makkelijker verloopt aangezien het delen en bewaren van informatie op een simpele manier mogelijk is.

Door het moderniseren van het klachtensysteem en de verwerking van klachten, kan men problemen beter groeperen, analyseren en behandelen. Door op een hoger niveau te werken kan men herhaling van klachten vermijden.

Tenslotte zal men de patiënt meer kunnen betrekken bij het oplossen van de klacht. De patiënt zal immers de verwerking van de klacht kunnen opvolgen via Mynexuz. Zo kan men ook feedback vragen of contactmomenten afspreken om het probleem te bespreken.

Het eindresultaat zal zijn dat de Mynexuz applicatie is uitgebreid met de mogelijkheid voor patiënten om klachten in te dienen. Binnen ons project wordt enkel het klachtensysteem van UZ Leuven geïmplementeerd. Klachten voor andere ziekenhuizen worden doorverwezen naar hun respectievelijke website/klachtenformulier. Indien dit project succesvol is, kan men het klachtensysteem uitbreiden naar andere ziekenhuizen als roll out project.

Business case:

Het is de visie van de directie om het zorgaanbod continu af te stemmen op de zorgbehoefte van de patiënten. Met dit project streeft men die strategie na door de communicatie met de patiënt te moderniseren. Dit zorgt er namelijk voor dat al de nodige informatie overzichtelijker is en makkelijker deelbaar. Dus kan men de patiënt beter helpen.
(=waarom)

Het inschakelen van de computer en het efficiënter gebruik ervan kan de dagelijkse werking verbeteren. Specifiek gaan we het klachtensysteem integreren in Mynexuz. Zo zal interne communicatie en interactie met de patiënt vlotter verlopen aangezien men sneller informatie/bestanden kan delen en sorteren. Hierdoor is er minder moeite nodig en zal men minder fouten maken waardoor men herhaling van klachten kan vermijden.
(=kwalitatieve gevolgen)

Bovendien kan men op deze manier makkelijker problemen analyseren op een hoger niveau en verborgen probleempunten aanpakken. Dit zorgt voor mindere kosten.
(=kwantitatieve gevolgen)

Swot-analyse:

Een sterkte van dit project is dat we kunnen werken met een reeds bestaande applicatie waarmee we al ervaring hebben, namelijk de Mynexuz applicatie. Hierdoor hebben we meer zekerheid op succes. Verder kunnen we ook beroep doen op de andere leden van Nexuz health partners aangezien deze later mogelijks ook een gelijkaardig project zullen doorvoeren.

Een zwakte zal echter zijn dat men de essentie van de Mynexuz applicatie niet mag veranderen. Het resultaat moet louter en alleen een uitbreiding zijn. Verder willen we de externe werking van het klachtensysteem veranderen hetgeen nieuw terrein voor ons is.

Dit project is een goede kans voor UZ Leuven om bij te benen op technologisch vlak.

Meerdere grote ziekenhuizen hebben immers al een uitgebreid online systeem voor de patiënt. Bovendien is dit een belangrijke stap naar het centraliseren van informatie over meerdere ziekenhuizen heen.

Een mogelijke bedreiging voor het succes van het project is dat het lang kan duren vooraleer men competitief voordeel haalt uit deze investering. Het kan namelijk lang duren voordat het merendeel van de informatie gedigitaliseerd is en het systeem optimaal gebruikt kan worden. Immers heel wat mensen zullen het oude systeem willen blijven gebruiken omdat men bv. nog niet heeft kunnen wennen aan het nieuwe systeem. Bovendien is er een redelijk deel van de bevolking dat weinig voeling heeft met technologische middelen.

Conclusie:

Het lijkt ons een goed idee om dit project op te starten mits er genoeg steun is van de directie (=executive sponsorship). Op financieel vlak zal dit project namelijk eerder verborgen resultaten geven aangezien het een ondersteunende functie heeft voor de hoofdactiviteiten van de organisatie (=roi).

De voornaamste risico's waarop men moet letten zijn dat het resultaat van het project (=uitbreiding van Mynexuz) de kern van Mynexuz niet mag veranderen en dat het nieuwe klachtensysteem gebruiksvriendelijk moet zijn zodat het zijn rol kan vervullen.

3. Projectactiviteiten

- moderniseren klachtensysteem en integreren in Mynexuz
 1. projectmanagement (fase)
 - A. planning (werkpakket)
 - projectmanagement plan opstellen (activiteit)
 - B. project meetings over huidige systeem en verwachtingen
 - core team meeting
 - Nexuz health partners meeting
 - C. project enquêtes
 - enquête bij ombudsdienst
 - enquête bij patiënten
 2. design
 - A. blueprint
 - design documents
 - B. blueprint validation
 - prototyping
 - validatie sessies
 3. realisatie
 - A. Mynexuz web applicatie
 - user interface
 - back-end
 - database
 - B. general
 - documentatie
 - technical/unit testing
 4. systeem acceptatie
 - A. planning
 - test plan
 - B. testing
 - execute test plan
 5. hand over
 - A. Hand-over
 - workshops voor ombudsdienst

4. Projectgrenzen en randvoorwaarden

Het oude klachtensysteem blijft in gebruik minstens totdat het nieuwe klachtensysteem voldoende getest is en klaar bevonden voor gebruik.

Het IT team van UZ Leuven zal eerst de uitbreiding maken op het klachtensysteem en werkt daarna samen met Nexuz health partners voor integratie. Het is de verantwoordelijkheid van UZ Leuven dat bij dit project er geen aanpassingen worden gemaakt aan de essentiële werking van Mynexuz voor de andere Nexuz health partners.

Enkel het klachtensysteem voor UZ Leuven zal geïntegreerd worden in Mynexuz. Klachten naar andere ziekenhuizen worden doorverwezen naar hun huidige klachtensysteem. Deze kunnen later als apart project wel toegevoegd worden.

Dit project werkt zowel aan het moderniseren van het klachtensysteem en de integratie met Mynexuz. Het verbeteren of aanpassen van de gehele Mynexuz applicatie behoort niet tot dit project. Ook de essentiële werking van de ombudsdienst van UZ Leuven blijft ongewijzigd.

Volgende stappen behoren tot het project: het onderzoek en design van nieuwe klachtensysteem, overleg over integratie mogelijkheden, ontwikkeling van de software en testing, integreren met Mynexuz en workshops voor de ombudsdienst. Het info geven aan de patiënten over het nieuwe klachtensysteem behoort niet tot het project en is de taak van de ombudsdienst.

5. De tussen- en eindproducten (deliverables)

1. projectmanagement (fase)

- planning (werkpakket)
 - i. projectmanagement plan opstellen (activiteit)
=> projectmanagement plan (deliverable)
- project meetings over huidige systeem en verwachtingen
 - i. core team meeting
 - ii. Nexuz health partners meeting
=> visie document over het systeem
- project enquêtes
 - i. enquête bij ombudsdienst
 - ii. enquête bij patiënten
=> document met probleempunten

2. design fase

- blueprint
 - i. design documents
=> gevalideerde design documenten
- blueprint validation
 - i. prototyping
=> prototypes
 - ii. validatie sessies
=> goedgekeurde prototype

3. realisatie fase

- Mynexuz web applicatie
 - i. user interface
 - ii. back-end
=> uitbreiding Mynexuz applicatie
 - iii. database
=> controle en mogelijke uitbreiding database
- general
 - i. documentatie
=> documentatie documenten
 - ii. technical/unit testing
=> unit tests

4. systeem acceptatie

- planning
 - i. test plan
=> test plan documentatie
- testing
 - i. uitvoering test plan
=> succesvolle test resultaten

5. hand over

- Hand-over
 - i. workshops voor ombudsdienst
=> succesvolle workshops (=de ombudsdienst gebruikt de nieuwe functies van de applicatie)

6. Kwaliteit

Het eindresultaat van dit project moet het werk/indienen van klachten vergemakkelijken van zijn gebruikers (ombudsdienst, klachtencommissie, patiënten, ...). Hiervoor moet men de gebruikers ondervraagd hebben om mogelijke problemen en verbeterpunten te ontdekken omtrent het klachtensysteem.

Het project moet goed doordacht en overlegd verlopen zodat er geen miscommunicaties zijn en dat men later niet uitkomt bij een onnodige/onbruikbare functie. Mynexuz gaat om met gevoelige data. Er moeten tests gebeuren om geen security problemen te hebben. Een extern testteam (dat al eerder hielp bij de Mynexuz applicatie) zal hierbij ingeschakeld worden om de security en privacy te waarborgen.

Controle punten:

Activiteiten die moeten uitgevoerd zijn met bijhorende resultaten:

1. projectmanagement fase

- Dokters ondervragen verspreid over meerdere specialisaties. Klachtencommissie, juridische dienst en medische administratie ondervragen
=> achterhalen hoe de werking van het systeem te verbeteren
- Uitgebreide enquêtes met de ombudsdienst en patiënten
=> probleempunten en visie moeten duidelijk zijn
- regelmatige meetings met het projectteam en Nexuz health partners
- uitgebreid document met beschrijvingen van de probleempunten

2. design fase

- Uitgebreid besproken design documenten die men teruggekoppeld naar de ombudsdienst
- Meerdere prototypes maken op voorhand
- Vooraf opgestelde testen uitvoeren op de prototypes

3. realisatie fase

- tests worden up-to-date gehouden
- Regelmatig aangevulde documentatie

4. systeem acceptatie

- uitgebreid onderzoek naar focuspunten van testplan
- testplan met meerdere controlepunten

5. hand over

- Meerdere workshops over het gebruiken van het nieuwe klachtensysteem in Mynexuz. Deze gaan over hoe ze hun oude activiteiten kunnen uitvoeren in het nieuwe systeem en hoe het beter kan met het nieuwe systeem. Nadien worden er enquêtes gehouden om te zien of de workshops goed begrepen zijn/geholpen hebben.

7. De project- organisatie en communicatie

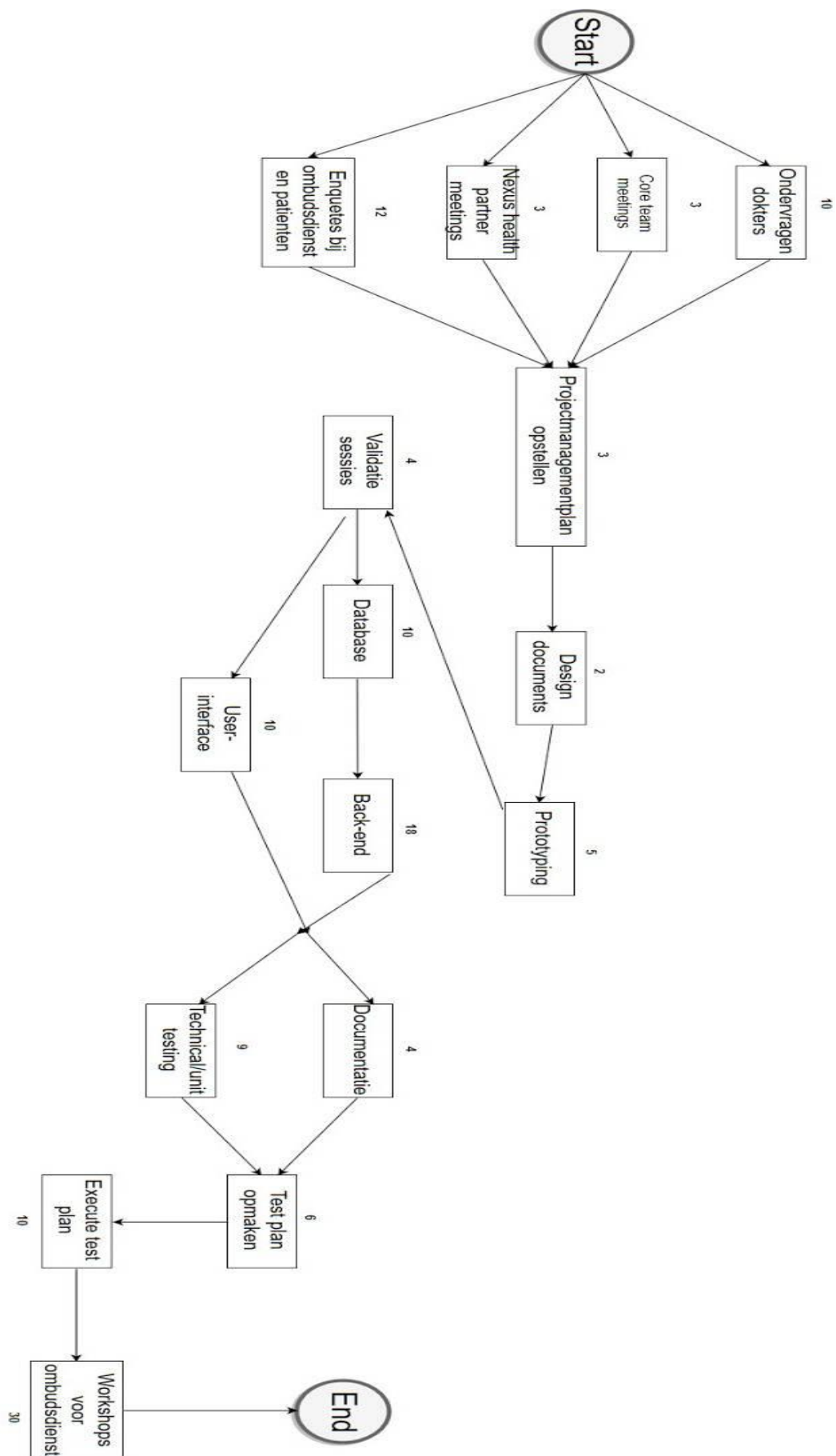
UZ Leuven heeft een eerder functionele organisatiestructuur. Ontwikkelaars en systeembeheerders werken binnen de IT afdeling en worden begeleid door een projectcoördinator voor specifieke projecten. Aangezien dit project binnen een programma plaats vindt, zal de projectcoördinator moeten communiceren met de programma manager. Verder worden belangrijke beslissingen omtrent het project genomen door de stuurgroep die bestaat uit o.a. vertegenwoordigers van UZ Leuven/Nexuz health partners, de projectcoördinator en de IT afdeling manager. Uiteindelijk wordt de applicatie gecontroleerd door de test manager en de testers.

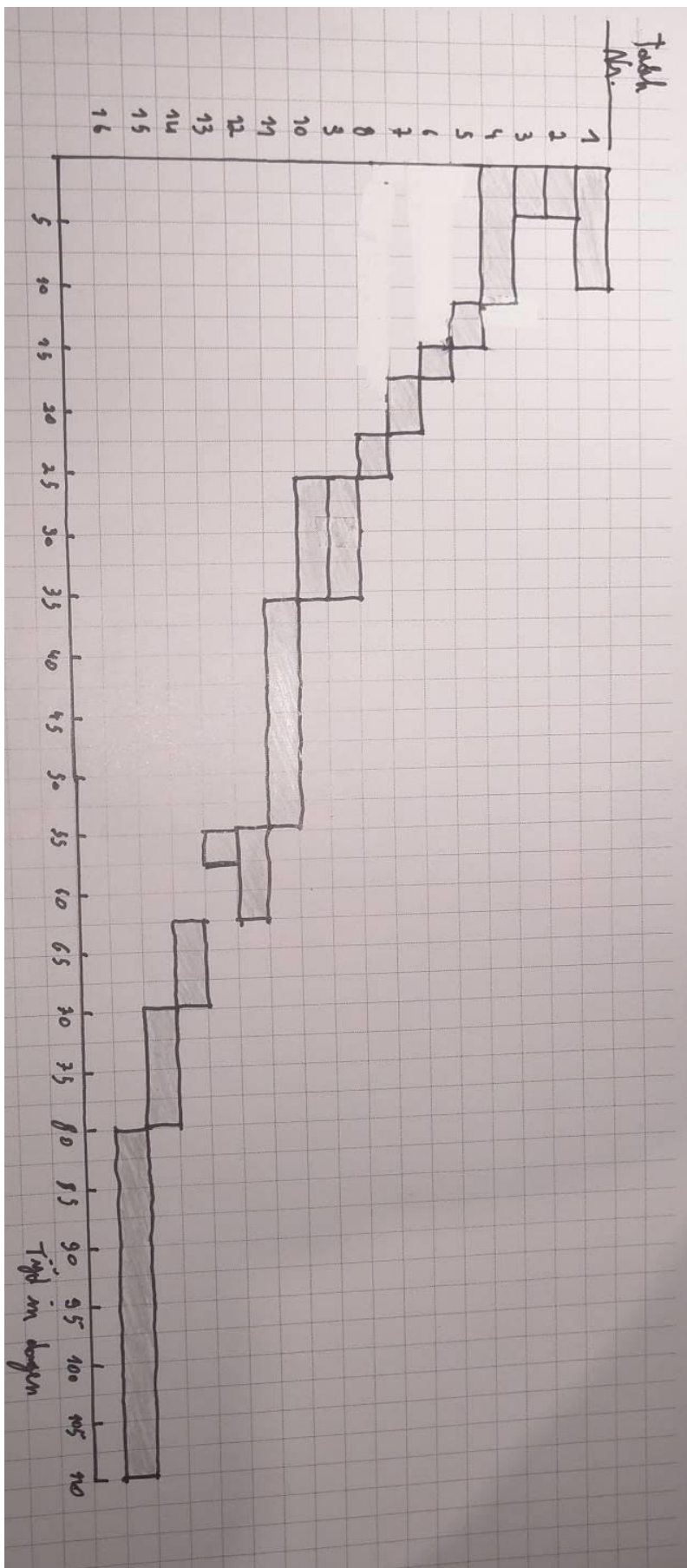
- programma manager
 - (programma = moderniseren communicatie met patiënt)
 - communiceert wekelijks met project coördinator over de vordering van het project
 - Kan informatie halen van intranet van UZ Leuven
- sponsor
 - = UZ Leuven, Nexuz health partners
 - communiceert met project coördinator via regelmatige meetings van de stuurgroep
- project coördinator
 - heeft gezag over het project
 - houdt meetings met project team en communiceert via mail met teamleden over het project
 - communiceert ook via het intranet van UZ Leuven
- functionele manager (IT afdeling)
 - heeft gezag over de IT werkers
 - houdt informatie up-to-date op intranet van de IT van UZ Leuven
- ontwikkelaars, testers, systeemarchitect en systeembeheerders
 - hebben toegang tot het intranet van UZ Leuven en kunnen hier info wijzigen
- sleutelgebruiker
 - = leden van de ombudsdienst en klachtencommissie
 - nauw betrokken bij design, ontwikkeling en testing. Hebben extra bevoegdheden binnen de applicatie en dienen als klankbord op de werkvloer.
 - rapporteert aan project coördinator en ontwikkelaars via mail en intranet
- stuurgroep
 - = sponsor, projectcoördinator, functionele manager
 - neemt beslissingen bij probleempunten
 - houden maandelijks meeting voor bespreken van de vordering van het project. Ook ad hoc bijeenkomsten wanneer men belangrijke problemen moet oplossen.

8. Projectplanning

Activiteitentabel:

Fase	Nr	Activiteit	Tijd (in dagen)	Afhankelijkheden
Project management	1	Ondervragen dokters	10	-
	2	Core team meetings	3	-
	3	Nexuz health partners meetings	3	-
	4	Enquetes bij ombudsdienst en patienten	12	-
	5	Projectmanagementplan opstellen	3	1, 2, 3, 4
Design	6	Design documents	2	5
	7	Prototyping	5	6
	8	Validatie sessies	4	7
Realisatie	9	Database	10	8
	10	User interface	10	8
	11	Back-end	18	9
	12	Technical/unit testing	9	10, 11
	13	Documentatie	4	10, 11
Systeem acceptatie	14	Test plan	6	12, 13
	15	Execute test plan	10	14
Hand over	16	Workshops voor ombudsdienst	30	15

Netwerkplanning:

Strokenplanning:

- Taken legende:
- 1. Ondervragen dokters
- 2. Core team meetings
- 3. Nexuz health partner meetings
- 4. Enquetes bij ombudsdienst en patienten
- 5. Projectmanagementplan opstellen
- 6. Design documents
- 7. Prototyping
- 8. Validatie sessies
- 9. Database
- 10. User interface
- 11. Back-end
- 12. Technical/unit testing
- 13. Documentatie
- 14. Test plan
- 15. Execute test plan
- 16. Workshops voor ombudsdienst

9. Kosten en baten

Het is belangrijk dat er kwaliteitsvol werk wordt geleverd bij dit project. Er is dus een redelijke cost of quality. De eindapplicatie gaat immers om met gevoelige gegevens en moet het werk verlichten van personeel (~cost of conformance). Na het project moeten wij ook mogelijke fouten oplossen i.v.m. de Mynexuz applicatie (~cost of non-conformance).

Binnen onze IT-dienst is er heel wat expertise i.v.m. het project. Dit zorgt voor een zekere loonkost dat gecombineerd met het aantal werkdagen van het project voor een grote kost zal zorgen. Afhankelijk van het aantal andere projecten dat de IT-dienst moet uitvoeren kan het zijn dat er extra personeel nodig is om de lijnwerkzaamheden goed te laten verlopen.

Verder zijn er echter weinig onkosten. Het project bouwt verder op een al bestaande applicatie dus zijn er geen extra licenties kosten of hosting kosten. Bovendien is dit een lokaal project zonder veel verplaatsingskosten. De database van Mynexuz moet mogelijks wel uitgebreid worden om toekomstige capaciteit problemen te vermijden. Onderhoud van Mynexuz behoort niet tot dit project, maar aangezien alle kennis omtrent de uitbreiding van het klachtensysteem binnen dit projectteam ligt, houden we er best rekening mee dat we nadien nog paraat moeten staan als er problemen optreden.

De directie heeft een kleine buffer beschikbaar gemaakt voor dit project die we kunnen gebruiken in bepaalde gevallen zoals het inbrengen van extra expertise omtrent security en de werking van Mynexuz.

10. Risico's

1. Het kan zijn dat de Mynexuz applicatie teveel wordt aangepast (waardoor men de verandering niet kan doorvoeren).
 - a. bestrijden => er moet hier continue aandacht aan gegeven worden om het probleem aan te pakken
2. We hebben mogelijks niets genoeg expertise omtrent klachtensystemen en hoe deze te verbeteren.
 - a. verzekeren => we zorgen voor voldoende communicatie met de ombudsdienst en dergelijke
3. Lijnwerkzaamheden kunnen mogelijk verhinderd worden (door een teveel aan projecten).
 - a. vermijden => We nemen een beperkt aantal projecten op.
4. Het is mogelijk dat het nieuwe klachtensysteem niet gebruiksvriendelijk genoeg is voor de patiënten.
 - a. verzekeren => we houden enquêtes bij de patiënten en laten de applicatie ook testen
5. De privacy van de patiënten kan mogelijks in gedrang komen door een security probleem.
 - a. bestrijden + verzekeren => We letten voortdurend op of er gevoelige delen zijn bij de applicatie die aangepakt moeten worden. Verder kunnen we ook extra expertise inbrengen i.v.m. security
6. Er is mogelijks al genoeg expertise omtrent de Mynexuz applicatie.
 - a. accepteren => indien nodig kunnen we toch extra expertise aanvragen voor dit project.
7. De mogelijkheid bestaat dat de database van Mynexuz moet uitgebreid worden (om toekomstige capaciteit problemen te vermijden)
 - a. bestrijden => Wanneer de capaciteit onvoldoende lijkt te worden, zal men dit moeten aanpakken
8. Het kan zijn dat de uitbreiding op de webapplicatie te innovatief is.
 - a. inperken => Via overleg met de stakeholders bepalen we de essentie van wat echt nodig is en concentreren ons hierop. Andere extra uitbreidingen gebeuren enkel wanneer alles goed gaat.
9. Mogelijks heeft de nieuwe werkwijze van de applicatie een te grote impact op de werking van de organisatie: bv. de ombudsdienst kan zich niet (snel genoeg) aanpassen aan het nieuwe systeem.
 - a. verzekeren => We zorgen voor genoeg overleg met de ombudsdienst en andere belangrijke stakeholder binnen de organisatie
10. Er is een kans dat er niet genoeg draagvlak is binnen de organisatie voor dit project: bv. niet genoeg steun van de stakeholders, dokters willen bv. niet dat er zo makkelijk een klacht kan ingediend worden.
 - a. accepteren => Er is maar een kleine kans dat dit voorvalt en zolang de voornaamste stakeholders tevreden zijn, is er weinig impact. Het draagvlak lijkt voldoende breed te zijn.

Critical					
High			R6	R9	R1
Medium			R4	R2, R8	R5
Low		R7		R3	
Very Low		R10			
Kans/impact	Very low	Low	Medium	High	Critical

11. Change

Change requests:

Scenario: Er wordt door UZ Leuven gevraagd of de mogelijkheid voorzien kan worden dat klachten naast de Mynexuz webapplicatie ook per mail kunnen ingediend worden, en deze automatisch in de database verwerkt kan worden.

Via overleg door het projectmanagement team wordt gekeken welke impact deze verandering op projectmanagementplan heeft:

Er wordt geconcludeerd dat dit niet om een dringende verandering gaat, aangezien dit het fundamentele doel van het eindresultaat niet beïnvloed.

Er zal dus in een meeting met zowel het projectmanagement team als een verantwoordelijke van UZ Leuven nagegaan worden wat deze verandering betekent voor het eindproduct, zowel de voor- als tegenargumenten worden overlegd, deze worden ook gedocumenteerd.

Als hieruit blijkt dat deze verandering een positieve invloed kan hebben op het eindproduct, zal de projectmanager een analyse maken van de invloed van de verandering op het projectmanagementplan.

Er wordt nagekeken en bevonden dat deze verandering geen extra risico's veroorzaakt.

Via overleg met leden van het team wordt er gekeken welke extra technische benodigdheden dit vergt en er wordt een tijdschatting gemaakt, hieruit wordt bevonden dat om deze verandering te implementeren er 6 dagen extra aan het project zal moeten worden gewerkt.

Door deze extra benodigde resources af te wegen met de impact van deze verandering, concludeert de projectmanager dat de verandering te weinig voordeel biedt voor het eindproduct, en besluit de veranderingsverzoek te sluiten.

De conclusie en de redenen voor het sluiten van het verzoek worden via een meeting duidelijk gemaakt aan de klant (UZ Leuven).

Change management (omgaan met weerstand)

Er wordt aangenomen dat enige weerstand enkel bij de werknemers van de ombudsdienst kan voorkomen aangezien hun huidige manier van werken in grote mate zal veranderen. De patiënten zijn geen onderdeel van de organisatie van UZ Leuven, daardoor worden voor deze geen weerstand procedures opgesteld.

Aan de hand van de afgenomen enquêtes van de ombudsdienst wordt er gekeken wie optimistisch staat tegenover het project. Er zal aan deze personen gevraagd worden om

een coalitie te vormen die zal proberen om de nood van het te project te overtuigen aan de andere werknemers.

Door middel van illustraties en prototypes zal deze leidende coalitie proberen de werknemers de urgentie en behoefte van het project in te laten zien.

Om betrokkenheid te creëren moet het projectmanagement team de ombudsdienst met regelmaat informeren over nieuwigheden en positieve verbeteringen die door het project gerealiseerd worden, en hoe deze uiteindelijk hun werk vergemakkelijkt en versnelt.

De geplande workshops die gegeven worden na de implementatie van het nieuwe klachtensysteem zullen ook dienen om nog eventuele weerstand teniet te doen. Daarbij moet er verzekerd worden dat de workshops gegeven worden door mensen met goede communicatieve vaardigheden en mensenkennis.

12. Aankoop/procurement

De projectmanager zal het overzicht en het beheer voor alle inkoopactiviteiten voor dit project voorzien. Dit project heeft geen groot budget nodig, maar als er een aankoop nodig zou zijn, zal de projectmanager moeten samenwerken met het projectteam om alle benodigde items en services te kunnen identificeren om er voor te zorgen dat het project succesvol voltooid kan worden.

Wanneer een aankoop noodzakelijk is voor het project dan is de projectmanager verantwoordelijk voor het beheren van het budget.

De grootste aankoop zou kunnen zijn dat de server en database van Mynexuz voor de klachten uitgebreid moet worden om de gebruikers hiervan op te kunnen slaan. Op deze manier kunnen de klachten verwerkt worden en kunnen we de gebruikers op de hoogte stellen van hun al dan niet verwerkte klacht.

De projectmanager zal een budget krijgen voor grotendeels de database server. Elke aankoop die dit budget overschrijdt moet goedgekeurd worden door de sponsors van ons project. De projectmanager zal al de aankopen samen met Mynexuz beoordelen en deze voorleggen aan directie. Deze zullen de aankopen beoordelen en zullen bepalen of het al dan niet voordelig is om deze aankoop intern te doen, en zullen daarna de leveranciers kiezen, de aankoop en het contract process.

13. Ontwikkelstrategie, testing en turnover

We werken met een hybride waterfall/agile strategie. Het project zal in fases verlopen waarbij we binnen een fase iteratief werken. Hierbij wordt er continue gewerkt met feedback van de stakeholders om de applicatie zo goed mogelijk aan te passen naar de vraag van de eindgebruikers. Er zal duidelijke en uitgebreide documentatie nodig zijn zodat de verschillende fases vlotter verlopen, deze zal worden gecoördineerd door de projectmanager.

Door deze ontwikkelingsstrategie te gebruiken zal er sterke en directe communicatie zijn tussen projectteam en de eindgebruikers. Hierdoor zullen grotere fouten veel vroeger in het project gevonden worden en kan er onmiddellijk feedback gegeven worden naar het team toe. Op deze manier beperken we het risico dat we eindigen met een applicatie dat niet gebruikt wordt.

De volgende testtypes moeten we implementeren:

1. Functionaliteitstesten:
 - a. De ombudsdienst en klachtencommissie zullen testen of alle functionaliteiten werken en voldoen aan de verwachtingen en eisen van het klachtensysteem aangezien zij hier dagelijks mee zullen bezig zijn.
2. Cross-platform-testing:
 - a. We zullen moeten testen of onze webapplicatie werkt op verschillende internetbrowsers (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox,...) en niet alleen op een computer maar ook op mobiele platformen (Android, Apple). Deze taak valt op onze testers en de developers.
3. Gebruiksvriendelijkheidstesten:
 - a. We willen dat de webapplicatie gebruiksvriendelijk is zodat onze gebruikers met zo minimaal mogelijke handelingen hun klacht kunnen verwerken. De ombudsdienst en klachtencommissie zullen deze moeten testen aangezien zij ook weer hier dagelijks mee zullen werken.
4. Veiligheidstesten:
 - a. De privacy van de patiënten moet behouden worden dus is het belangrijk om op de beveiliging van deze gegevens grondig te testen. We zullen hierbij ook de rollen testen. Een patiënt mag de rol niet krijgen van de ombudsdienst of de administrator.
5. 5.Regressietesten:
 - a. Aangezien we de Mynexuz applicatie uitbreiden zullen we moeten testen op regressie. Onze aanvullende functionaliteiten mogen geen impact hebben op de originele applicatie. Zo kunnen we ervoor zorgen dat er maximale herbruikbaarheid is met de Mynexuz applicatie voor verdere uitbreiding.

De testmanager zal samen met de projectmanager de testactiviteiten coördineren, en hij zorgt ervoor dat de testen volledig uitgewerkt en gedocumenteerd worden. De testmanager zal ook de testscenario's opstellen en valideren, maar doet dit samen met

de business analist en de eindgebruikers omdat deze extra informatie kunnen geven bij de functionaliteiten.

Het IT team zal een paar eindgebruikers van de ombudsdienst en klachtencommissie opleiden voor het testen en gebruiken van ons project. Deze eindgebruikers zullen dan hun collega's opleiden omdat dit minder moeizaam zal gaan dan wanneer het IT team iedereen moet opleiden. De projectmanager zal verantwoordelijk zijn voor de opvolging van de verschillende trainingsactiviteiten en documentatie hiervan.

Het IT team zal ook nadat de webapplicatie live is ondersteuning moeten voorzien zoals het beantwoorden van vragen, oplossen van fouten of problemen die kunnen voorkomen in onze webapplicatie. Vooral de eerste weken zal hier regelmatig ondersteuning nodig zijn omdat de eindgebruikers nog niet vertrouwd zijn met het product.

Voor een betere overgang naar de go-live zal de projectmanager een cutover-plan opstellen. Hierin kunnen al de activiteiten van de dag van de go-live teruggevonden worden. Ook wie er verantwoordelijk is en wanneer welke activiteit moet gebeuren wordt hierin vermeld. De training van eindgebruikers en het cutover-plan alsook de documentatie zal ervoor zorgen dat de turnover een groter succes zal hebben.