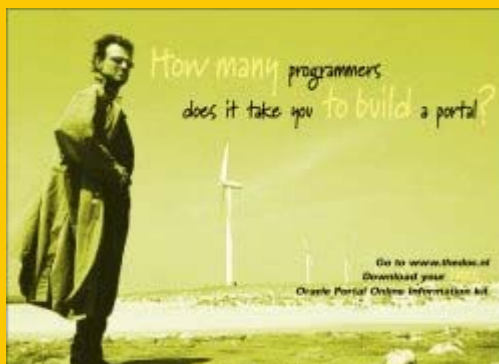


Intranet portal bij Hermes

René L.J. van den Broek (Hermes)

Marcel Reugebrink (The DOC)



Gewone dingen goed doen



*Openbaar vervoer in
Zuid-oost Brabant
Limburg
KAN*

Kengetallen Hermes Groep

- *Omzet* *100 mln*
- *Reizigers* *47 mln*
- *Personeel* *1200* waarvan *1050 chauffeurs*
- *Bussen* *400* *standaard, geleed en midi*
- *Halten* *5000*
- *Rayons* *8*
- *Aandelen* *70 % Connexxion*
30 % overig

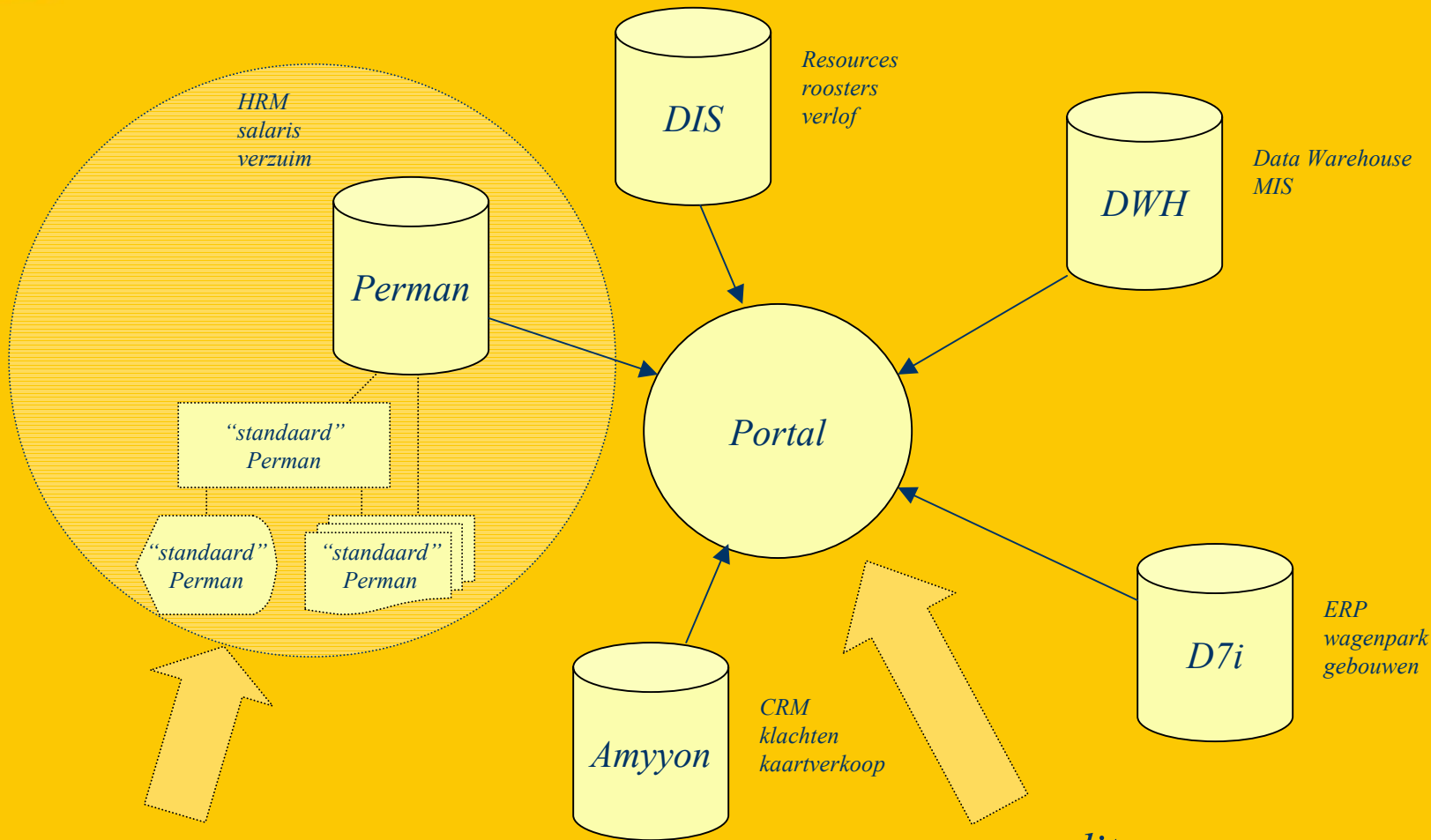
Sterke punten

- *Kostenleiderschap*
- *Hoge productiviteit chauffeurs 72,4 %*
- *Laag verzuim ca 6 % (bedrijfstak 9+)*
- *Alle chauffeurs gecertificeerd (2003)*
- *Resultaatgericht zelfmanagement*

Intranet hoezo?

- *Professionaliseren informatiestromen*
 - » *Momenteel veel houtje touwtje, papier, e-mail*
- *Communicatie met chauffeurs*
 - » *Solitair beroep, weinig contacten*
- *Standaardiseren*
- *Flexibiliseren*
 - » *Groet dynamiek in organisatie en “OV land”*
- *Ontsluiten databases*
 - » *Buiten applicaties om*
 - » *We “weten” al zo veel, we kunnen er alleen slecht bij*

Ontsluiten databases



zo is 't
zo blijft 't

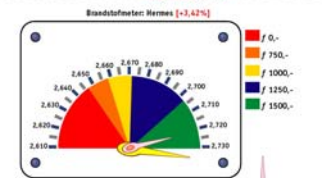
en dit
komt er bij

Pre-intranet



RAYONRAPPORT VESTIGING:		Eindhoven			
Week:	19 en 20				
Begindatum:	04/05/2003				
Einddatum:	17/05/2003				
		In de huidige per			
	eenheid	plan 2003	werkelijk	plan	
Personeel	Ziekteverzuim directen	%	9,5	7,0	9,5
	Bijzonder verlof	%	0,4	0,7	0,4
	Totaal verzuim	%	9,9	7,7	9,9
	Verlofabbouw	dgn	6290	185	211
	Ingehuurd van HFD	# diensten	4138	268	230
	In- en uitleen van/aan rayons	# diensten	0	0	0
	Totaal in- en uitleen	# diensten	4138	268	230
	Inzet chauffeur administratief	uur	0	84	0
	Personeel direct gehuurd van derden	uur	0	3	0
	Productiviteit directen	%	77,0	77,4	77,0
	# Verstoringen dienstuitvoering	#	183	10	7
	# Blinde schades	#	86	4	3
Bussen	Aantal schades totaal	#	356	26	14
	Kosten bussen vernielingen & vandalisme	€	3.630,--	0,--	140,--
	Kosten bussen rijklaarmaken	€/bus	2.895,--	52,--	111,--
	Rijklare bussen	%	2895	100	95
	Brandstofverbruik diesel	km/itr	2,21	2,31	2,21
	Uitstaande storingsbonnen	dgn	1586	57,0	61,0
	# A-storingen op weg	#	122	20,0	4,7
MIPOV	# Klachten / # chauffeurs	%	2,8	12	3
	Klachtenafhandeling, doorlooptijd	#	11	3	11
	# Kwaliteitsrapporten uitgevoerd	#	1141	33,0	43,9
	# Kwaliteitsrapporten uitgevoerd OK / totaal	%	95	100,0	95,0
	Zwart.grijsrijders/ totaal gecontroleerd	%	1,0	1,0	1,0
	Vervallen ritten / gereden ritten	promille	1,0	2,1	1,0
	# Punctualiteit	#	500	0,0	19,2
	# Ongemelde omleningen	#	26	1,0	1,0

Brandstofverbruik Hermes



RITWINNAAR: Maastricht / Gulpen 8,88%

- 2 Venlo 8,86%
- 3 Nijmegen / Genep 7,50%
- 4 Eindhoven 6,00%
- 5 Roermond 3,58%
- 6 Heerlen 3,40%
- 7 Sittard 3,40%
- 8 Helmond / Venray 0%
- 9 Tiel / Druten -1,07%
- 10 Uden -1,70%



Uitgangspunten

- *Aansluiten bij primaire taken gebruikers*
 - » *Chauffeurs en overigen*
- *Taakstellend budget*
 - » *Lean and mean (kostenleiderschap)*
- *Gebruik maken van kennis medewerkers*
- *Leveranciersrol*
 - *Technische realisatie*
 - *Kennis overdragen*
 - » *Technisch beheer*
 - » *Content beheer*
 - » *Functioneel onderhoud*

Waarom Oracle Portal

- *Geen additionele licenties naast 9ias*
- *Aanwezige Oracle kennis bij ICT*
- *Goede aansluiting bij Oracle databases*
- *Goed schaalbaar*
- *Ontwikkel- en beheertool*
- *Voldoende functionaliteit*


	<i>Wensen en eisen</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Advies</i>	<i>Prio</i>
1	<i>Procedures en regelgeving</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
2	<i>Schade status bussen</i>	<i>Chauffeurs</i>	<i>Opnem en, onder voorbehoud</i>	<i>A</i>
3	<i>FAQ's (veel gestelde vragen)</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
4	<i>Raadplegen snipperdagen</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
5	<i>Telefoonlijst</i>	<i>Allen</i>	<i>Niet opnem en</i>	
6	<i>Nieuwe ontwikkelingen</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
7	<i>Budget informatie</i>	<i>Management</i>	<i>Niet opnem en</i>	
8	<i>Signalering verloop geneeskundige verklaring</i>	<i>Rayon Mngt</i>	<i>Niet opnem en</i>	
9	<i>Speciale acties</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
10	<i>Verzuimstaten</i>	<i>Middle mng</i>	<i>Opnem en</i>	<i>B</i>
11	<i>Operations Management System (OMS)</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
12	<i>Bedrijfskleding</i>	<i>Chauffeurs</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
13	<i>Omleidingen</i>	<i>Chauffeurs</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
14	<i>Vakinformatie</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
15	<i>Teletekst verkeersinformatie</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
16	<i>Internet links</i>	<i>Indirecten</i>	<i>Niet opnem en</i>	
17	<i>Ziek en herstel meldingen indirecten</i>	<i>Indirecten</i>	<i>Niet opnem en</i>	
18	<i>Directie mededelingen, OR mededelingen</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
19	<i>Verjaardagen & jubilarissen</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
20	<i>Dienstregeling</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
21	<i>Facturen aanvragen, Bestelbonnen, etc</i>	<i>Indirecten</i>	<i>Niet opnem en</i>	
22	<i>Bedrijfsbrede agenda</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>A</i>
23	<i>Lojalis (reïntegratie)</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>B</i>
24	<i>Lesmateriaal</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>B</i>
25	<i>EEG</i>	<i>Chauffeurs</i>	<i>Opnem en</i>	<i>B</i>
26	<i>Informatie personeelsverenigingen</i>	<i>Allen</i>	<i>Opnem en</i>	<i>B</i>

Functionaliteit intranet

- *Statische informatie*
 - » *Procedures, regelgeving, dienstregeling, vakinformatie, lesmateriaal, ontwikkelingen, telefoonlijst etc.*
- *Dynamische informatie*
 - » *Nieuws, storingsen, diensten, agenda, mededelingen, teletekst, formulieren stroom*
- *Management informatie*
 - » *OMS, verzuim*
- *Applicaties*
 - » *Omleidingen, infra knelpunten, account beheer*
- *Fun*
 - » *Verjaardagen, weer, personeelsverenigingen*

Touch screen chauffeurs

Heerlen	Eindhoven	Helmond	Maastricht	Nijmegen	Roermond	Sittard	Venlo
Actiescore 9,8	Actiescore 7,8	Actiescore 6	Actiescore 5	Actiescore 7	Actiescore 6,7	Actiescore 5,8	Actiescore 6,4
Kwaliteitscore 5,3	Kwaliteitscore 3,1	Kwaliteitscore 8,7	Kwaliteitscore 8	Kwaliteitscore 9	Kwaliteitscore 7,2	Kwaliteitscore 8,5	Kwaliteitscore 8,2


Home Directen- Omleidingen Niet Ingeleid

Omleidingen

Omleidingen voor MAASTRICHT

Lijn(en) 301,304,308,311,243,244,143	27-aug-03
Lijn(en) 250-252	24-apr-03
Lijn(en) 251	11-sep-03
Lijn(en) 253-254-420	23-sep-03

Rayon Info Ander rayon

Hermes Info

Alle rechten voorbehouden © Hermes Groep NV





Interface kantoorwerkplek

Home Indirecten - Microsoft Internet Explorer provided by Hermes Groep NV - Intranet

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Mail News RealPlayer

Address http://nemesi.s.hermes.nl:7778/portal/page?_pageid=73,1&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_nav=73,43386

home Vul zoekterm in

Hermes

Home Procedures FAQ Nieuws Mijn Intranet

Mijn Intranet

Storingen

Persoonlijk

E-mail

Telefoonlijst

Teletekst

Losmateriaal

Diensten

Verzuimstaten

Applicaties

Accounts

Account: SRE Contactpersoon *: Oosting

Datum *: 26-09-03 CP Hermes *: van den Broek

Lokatie *: SRE Onderwerp *: Dris

Doelgesprek *: Afspraken maken over beheer

Kort Verslag *: Met de verschillende betrokkenen bij het Dris zullen afspraken over het beheer moeten worden gemaakt voor de operationele fase van het Dris. Uitgangspunt blijft het 3 domeinen model volgens Haaglanden.

Actie	Wie	Gepland	Gereed
Actie 1	1ste overleg	Wie vdb	Gepland 14-10-03 Gereed
Omschrijving	Afspraak voor eerste overleg plannen vóór 14-10 met betrokkenen van SRE, wegbeheerders, leverancier vervoerbedrijf		
Actie 2	Agenda	Wie vdb	Gepland 14-10-03 Gereed
Omschrijving	Bespreek punten inventariseren		
Actie 3	Wie	Gepland	Gereed
Omschrijving			
Vervolgafspraken			

Opslaan Verwijderen Scherm leegmaken

Local intranet

Ervaringen Hermes

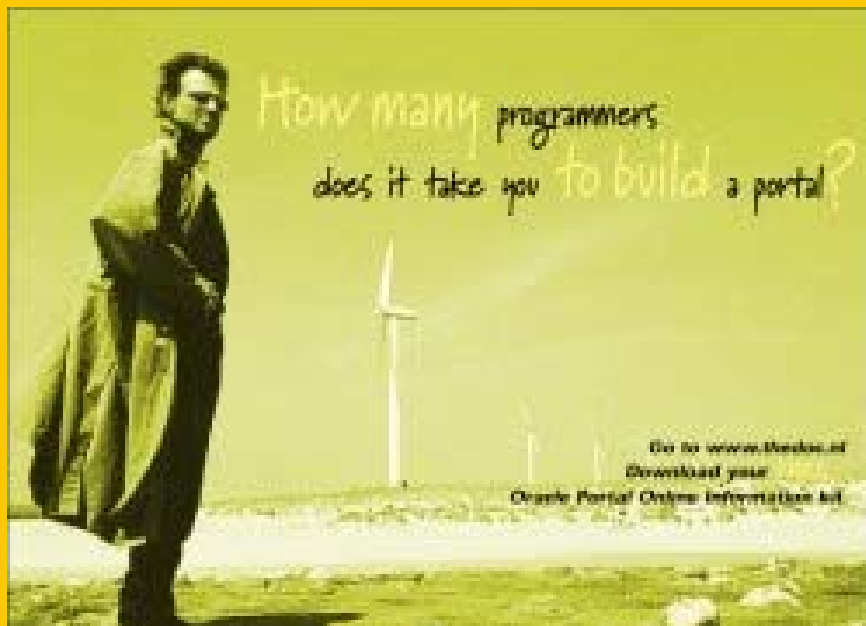
- *Snelle realisatie bouwtraject*
 - » *Veel functionaliteit in korte tijd voor weinig geld*
- *Beperk je tot de standaard*
 - » *Simpele applicaties geen probleem*
- *Opleiding geen probleem*
- *Security in een keer goed geregeld*
- *Opmaken van pagina's complex*
 - » *9.0.2.6 lijkt beter (interface)*



Samenwerking met The DOC



Samenwerking met The DOC



How many training days did it take Hermes to maintain the Portal ?



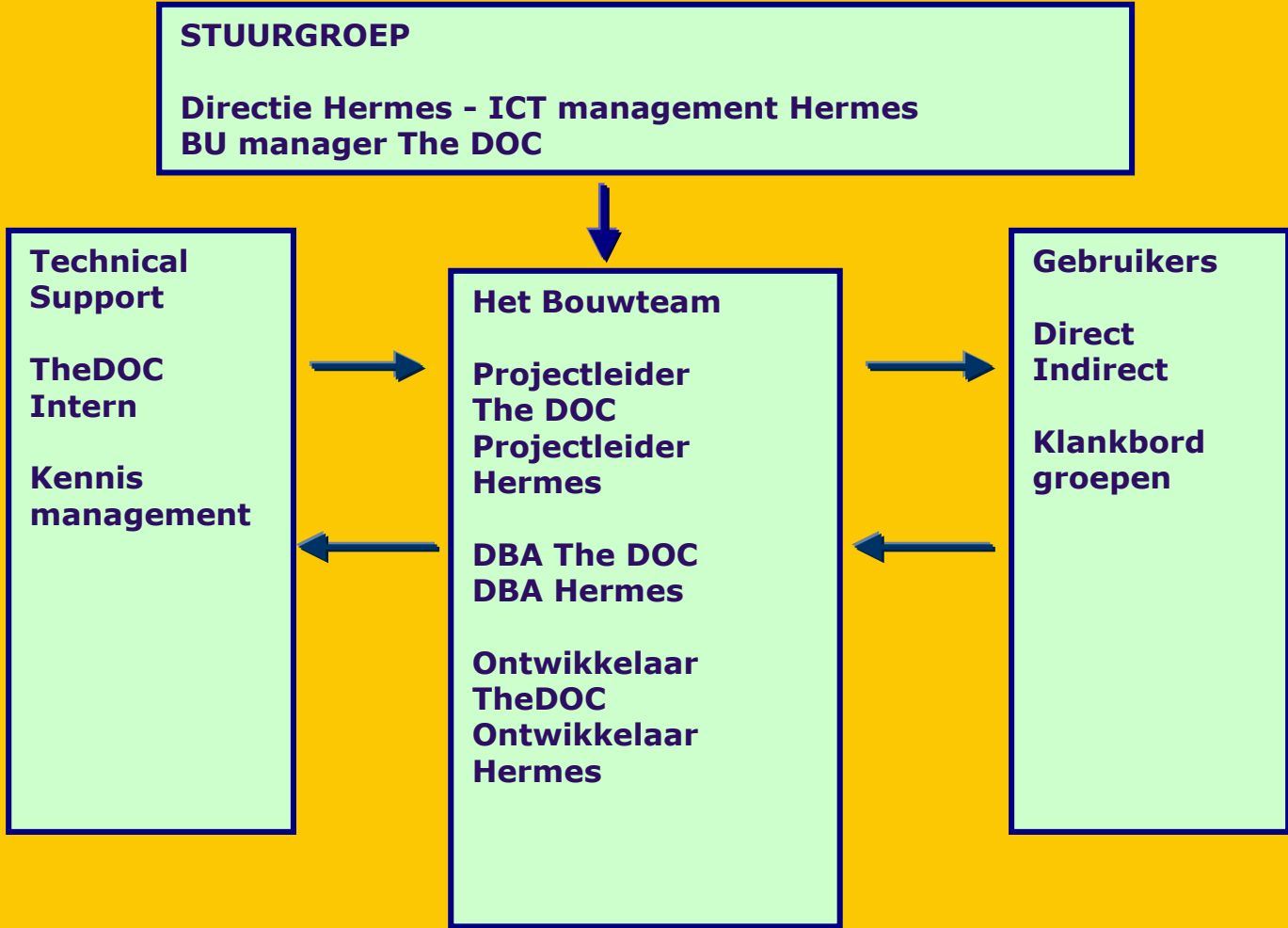
The DOC profiel

- *Onze missie:*
- *The DOC (Dutch Oracle Company) staat voor perfection in Oracle Services. The DOC biedt klantgerichte oplossingen en gebruikt hiervoor Oracle technologieën en applicaties.*



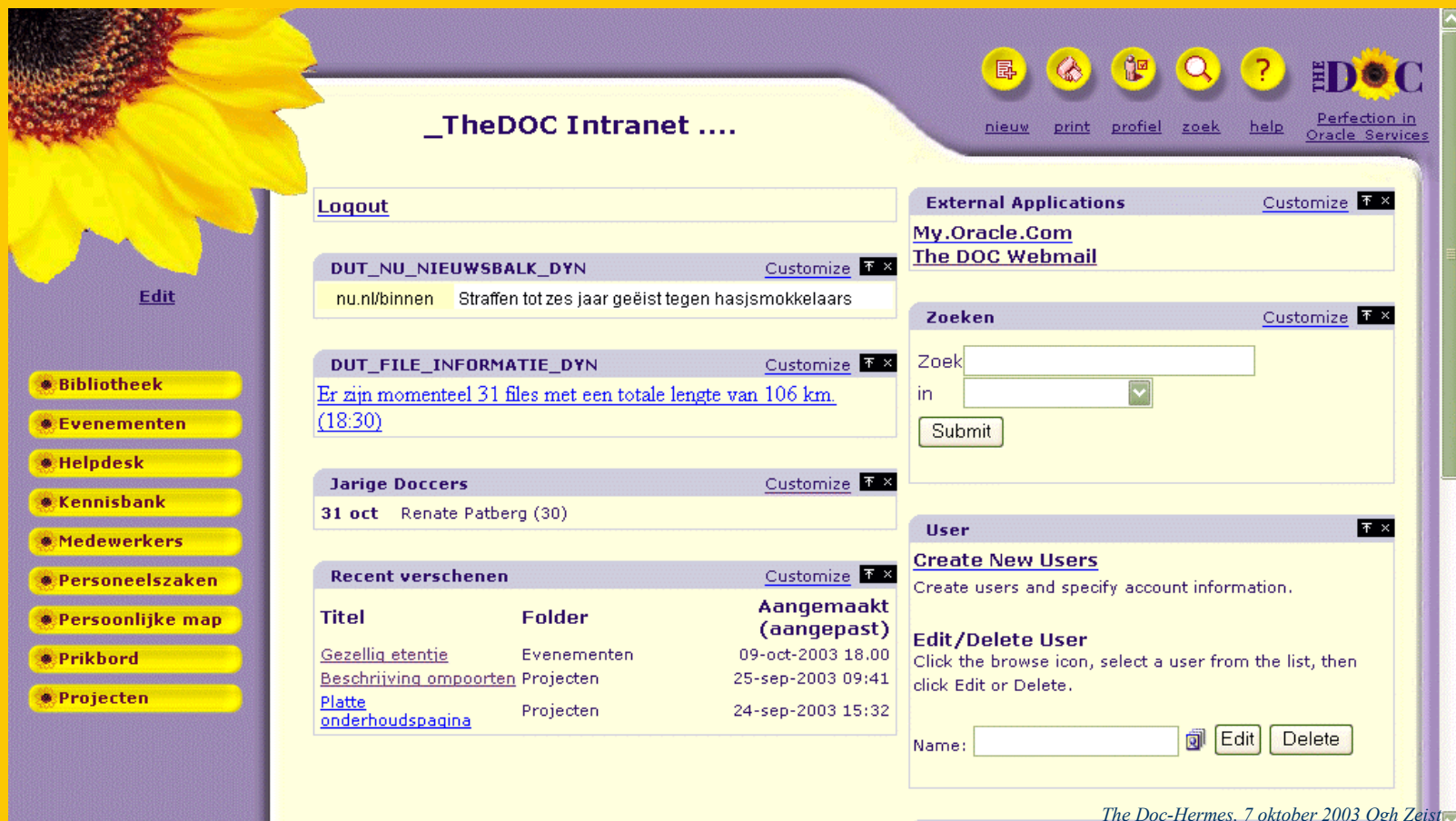
➤ *Info op <http://www.thedoc.nl>*

Project organisatie Intranet



Ervaringen Hermes

- “Snelle realisatie bouwtraject” (Hermes)
 - » Veel functionaliteit in korte tijd voor weinig geld



The screenshot shows the 'TheDOC Intranet' interface. On the left is a navigation menu with buttons for 'Bibliotheek', 'Evenementen', 'Helpdesk', 'Kennisbank', 'Medewerkers', 'Personeelszaken', 'Persoonlijke map', 'Prikbord', and 'Projecten'. The main content area is titled '_TheDOC Intranet' and contains several panels:

- Logout**: A simple text field.
- DUT_NU_NIEUWSBALK_DYN**: A news banner with the text 'nu.nl/binnen Straffen tot zes jaar geëist tegen hasjsmokkelaars' and a 'Customize' button.
- DUT_FILE_INFORMATIE_DYN**: A file information panel stating 'Er zijn momenteel 31 files met een totale lengte van 106 km. (18:30)' and a 'Customize' button.
- Jarige Doccers**: A panel for birthdays, showing '31 oct Renate Patberg (30)' and a 'Customize' button.
- Recent verschenen**: A table of recent documents.
- External Applications**: A panel with links to 'My.Oracle.Com' and 'The DOC Webmail' and a 'Customize' button.
- Zoeken**: A search panel with a search box, a dropdown menu, and a 'Submit' button.
- User**: A panel for user management, including 'Create New Users' and 'Edit/Delete User' options.

Titel	Folder	Aangemaakt (aangepast)
Gezellig etentje	Evenementen	09-oct-2003 18.00
Beschrijving ompoorten	Projecten	25-sep-2003 09:41
Platte onderhoudspagina	Projecten	24-sep-2003 15:32

The bottom right corner of the screenshot contains the text: 'The Doc-Hermes, 7 oktober 2003 Ogh Zeist'.

Extra modules vanuit TheDOC

- *“Security in een keer goed geregeld” (Hermes)*
- *1) Dynamische menu structuur*
 - » *Zichtbaarheid van pagina's wordt automatisch geregeld en in menustructuur opgenomen*
- *2) Rayon gerelateerde informatie*
 - » *Naast persoonlijke informatie ook specifiek per rayon informatie door IP-herkenning*
- *3) Automatisch uitloggen en navigeren naar de intranet hoofdpagina (Javascripting)*

De ervaringen bij The DOC klanten

- *Kostenbesparingen*
 - *Integratie met bestaande Oracle omgeving (kennis, licenties, training)*
 - *Redelijk beperkte investering in geld*
 - *Eenvoud door goede standaarden. “veel functionaliteit voor weinig geld”*
 - *Kennis Portalomgeving zeer snel door medewerkers van Hermes eigen gemaakt*
- *Efficiency en effectiviteit*
 - *Door Oracle Portal gebruik handmatige handelingen reduceren (houtje touwtje, papier) door integratie met bestaande systemen*
 - *Personalisatie (autorisatie, persoonsafhankelijke informatie)*
 - *Personalisatie (User instellingen, voorkeuren)*

De informatievoorziening



• Bij Hermes zijn de voordelen voor een goede communicatie met behulp van een (Oracle) Portal duidelijk aangetoond..

» PC op kantoor en de Informatiezuil op lokatie is door de verschillende doelgroepen te gebruiken.

De informatievoorziening

- *Hoe voorziet u uw organisatie van informatie?*
- *Welke informatie is al beschikbaar?*
- *Hoe informeert u uw medewerkers?*
- *Bereikt u momenteel alle medewerkers?*

