

T W E N T E

# BUSINESS<sup>®</sup>

ZAKENMAGAZINE VOOR DE REGIO TWENTE, JAARGANG 22, MAART 2006, NUMMER 1

PAGELINK EN PERRIT:

**AL 10 JAAR  
EEN STERK  
INTERNETDUO**



Pagelink en Perrit, al 10 jaar een sterk internetduo

# INTERNETBEDRIJVEN WORDEN ORGANISATIEADVIESBUREAUS



“Een internetapplicatie moet passen bij de werkwijze van een organisatie. En niet andersom. Een organisatie hoeft zich dus niet aan te passen aan de applicatie.” Deze stelling lijkt een doodoener, maar is dit in de praktijk lang niet altijd. Bij het ontwikkelen van een goede internetapplicatie is het van groot belang vooraf bedrijfsprocessen en mogelijke verbeterpunten helder in kaart te brengen. Nieuwe applicaties zijn hierdoor goed afgestemd op de processen in een organisatie en hebben daarmee een breed draagvlak, vindt directeur Henk Kok van het Hengelse internetbedrijf Pagelink. Daardoor ontwikkelen internetbedrijven zich steeds meer tot organisatieadviesbureaus.

- Business modeling (processen in kaart brengen op basis van eigen methodiek)
- Software ontwikkeling (Business Process Management & Content Management)
- Internetdiensten (van domeinnaam tot applicatie hosting)

Internetapplicaties worden ontwikkeld op basis van de eigen applicatieserver PageProcessor. Pagelink zorgt daarbij voor business modeling en software ontwikkeling, terwijl Perrit – als zakelijke internet provider – zorgt voor de internetdiensten. Samen vormen ze één organisatie met twee gezichten, met Armeo als derde op de zorgsector gerichte poot.

## BUSINESS MODELING, HET BEDRIJFS-DNA ONTRAFELD

Om maatwerk te leveren start Pagelink altijd met een snelle maar adequate proces- en organisatieanalyse. Voor dit ‘business modeling traject’ hanteert het een eigen methodiek, BPMManager Framework, die bestaande processen, informatiestromen en databronnen in kaart brengt. “Bedrijfsprocessen zijn het DNA van de organisatie, de bouwstenen van haar identiteit. Iedereen weet dat het bestaat, maar niemand weet eigenlijk precies hoe het eruit ziet. Voor het ontrafelen van dat DNA

dalen we bewust af naar werkvloerniveau om te zien hoe daar processen verlopen, hoe een product of een onderdeel daarvan tot stand komt. Tegelijk kijken we naar knelpunten en verbetermogelijkheden in de afstemming van alle financiële, administratieve en organisatorische processen. Een gesprek met het management is daarbij niet voldoende, want op dat niveau weet men vaak onvoldoende hoe zaken op de werkvloer verlopen”, stelt Kok. Bij het vertalen van alle processtappen naar werkbare applicaties betreft Pagelink juist de direct

*“Bedrijfsprocessen zijn het DNA van de organisatie”*

betrokken medewerkers. “Zo sluiten onze oplossingen goed aan bij bestaande werkprocessen en verwerven zij draagvlak in de organisatie. Dit bevordert een succesvolle implementatie. Ons doel is dus applicaties te ontwikkelen die de inrichting en het verloop van bedrijfsprocessen vergemakkelijken en dus werk besparen. Voordeel is ook dat wij nieuwe applicaties eerst in screenshots visualiseren en aan medewerkers voorleggen zodat ze nog eenvoudig

bijgesteld kunnen worden. Pas na instemming gaan we ze bouwen. Door bestaande werkwijzen niet als oude schoenen eerst weg te gooien en vervolgens te vervangen door nieuwe, beperken we het afbreukrisico”, stelt Stan Bergenhenegouwen van Perrit. Operationalisering en optimalisatie van de applicatie zijn essentiële vervolgstappen. Voor dit laatste hanteert Pagelink een proces life cyclus waarmee continue kwaliteitsverbetering mogelijk is. Deze aanpak onderstreept Koks stelling dat internetbedrijven steeds meer organisatieadviesbureaus worden.

## DIRECT RENDEMENT

Business Process Management zorgt voor een efficiënte, effectieve en goedkopere samensmelting van bedrijfsprocessen en draagt zo direct bij aan het rendement en de realisatie van de organisatiedoelstellingen. Daarbij gaat het niet alleen om financieel rendement maar ook om zaken als helpdesk- en administratieve optimalisatie, e-commerce en klantgerichtheid, heldere communicatie en een effectief personeelsbeleid. Omdat bedrijven tegenwoordig steeds meer onder druk staan van een continu veranderende omgeving, zijn gebruiksvriendelijke, aanpasbare en schaalbare IT-systemen essentieel voor een goed functionerende organisatie.

## GEBRUIKSGEMAK VOOROP

Bij de ontwikkeling streeft Pagelink ernaar dat de klant de eigen website of internetapplicatie zelfstandig en zonder kennis van techniek of internet kan opzetten, beheren en uitbreiden. Dit werkt snel en bespaart kosten van derden. In veel gevallen gaat het om het tot stand brengen van de juiste verbindingen tussen de backoffice en eindgebruikers/consumenten, zodat interacties tot stand komen zonder interventies van de medewerkers van de organisatie. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld een verzekering afsluiten, een dossier inzien, informatie over de organisatie vinden of de geboorte van een neushoorn in Diergaarde Blijdorp volgen. Pagelink koppelt informatie op verschillende niveaus, zodat gebruikers eenvoudig de weg vinden en daartoe bevoegden de applicatie snel en eenvoudig kunnen beheren. Zo ontwikkelde Pagelink voor de Twentse hulpverleningsdiensten een systeem voor zowel snel op te vragen objectinformatie (bevinden zich in een gebouw gevaarlijke stoffen?) als eenvoudig vast te leggen incidentenrapportages.

## INTERNET DIENSTEN

Als internet service provider (ISP), verwachten Kok en Bergenhenegouwen komende jaren sterke groei door te maken. Daarbij gaat het onder meer om internet verbindingen en applicatie hosting. De technische mogelijkheden op dit vlak nemen snel toe. “Steeds meer bedrijven plaatsen hun IT-infrastructuur buiten de deur, iets dat gezien de lage abonnementskosten ook voor kleine bedrijven interessant is”, aldus Kok. Daarnaast zal de focus op kwaliteit steeds sterker worden: men zal steeds beter leren omgaan met processen en deze linken met softwareontwikkeling. Dat geeft vele nieuwe mogelijkheden. Leuke ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld instore advertising en narrowcasting: reclamebeelden op de plaats waar aanschaf wordt overwogen afgestemd op de doelgroep die via tracking en tracing wordt gesignaleerd. Hoewel Twente hierin nog behoudend is, heeft dit een grootse toekomst.



## ÉÉN ORGANISATIE DRIE GEZICHTEN



### PAGELINK

Sinds 1996 biedt Pagelink interactives een uniek en innovatief scala aan diensten en producten op het gebied van Content Management (*websites, extranet of intranet*) en Business Process Management (*procesgestuurde (maat)oplossingen*). Ontwikkeling van software, business modeling, gedegen projectmanagement, applicatiedesign en trainingen & workshops maken van Pagelink dé partner voor complexe (IT-)projecten.

Internet: [www.pagelink.nl](http://www.pagelink.nl)



### PERRIT

Als zakelijke internet service provider biedt Perrit een complete range internetdiensten voor het MKB. Naast oplossingen als ADSL, ADSL2+, e-mail, remote backup en hosting is Perrit gespecialiseerd in het hosten van applicaties op basis van Microsoft technologie. Daarbij staat de applicatie niet langer bij de klant maar in het netwerk van Perrit. Voorbeelden daarvan zijn Hosted Exchange, Enterprise Project Management (EPM) en Sharepoint.

Internet: [www.perrit.nl](http://www.perrit.nl)



### ARMEO

Armeo richt zich volledig op de gezondheidszorg. Organisatieadvies omtrent veranderende wetgeving (HKZ, wet Walvis), gecombineerd met kant-en-klare oplossingen zoals het online patiëntendossier, de personeelskiosk of het infokanaal zijn voorbeelden van concepten die Armeo biedt.

Internet: [www.armeo.nl](http://www.armeo.nl)

Bij het bedrijfsleven groeit volgens Kok het bewustzijn van het belang inzicht te hebben in bedrijfsprocessen en bedrijfsbehoeften. Merkw aardig genoeg echter verschilt de aanvankelijke vraag waarmee bedrijven bij een internetbedrijf als Pagelink aankloppen, vaak van de werkelijke bedrijfsbehoefte. Zo vraagt men bijvoorbeeld ondersteuning van de planning, terwijl men in feite behoefte heeft aan een goed systeem voor uitwisseling van informatie binnen projecten of tussen binnen- en buitenlandse vestigingen.

## BEDRIJFSBEHOEFTE

Applicatieontwikkeling moet volgens Kok aansluiten op de werkelijke bedrijfsbehoeften. “Wij passen dus geen standaard software aan aan de organisatie van de klant, maar ontwikkelen softwarematige oplossingen voor zowel Business Process Management als Content Management op maat voor onze klanten. Dit doen we op basis van onze eigen applicatie server PageProcessor.” De zusterbedrijven Pagelink en Perrit die in 1996 zijn gestart, bieden een drietal onderling samenhangende diensten: