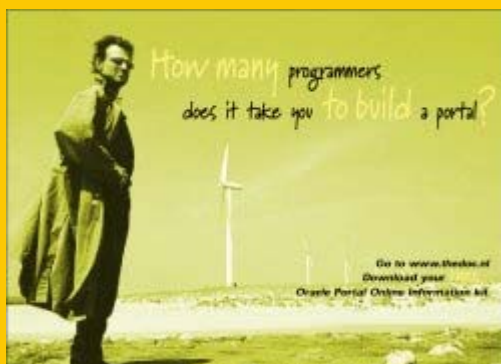


Intranet portal bij Hermes

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

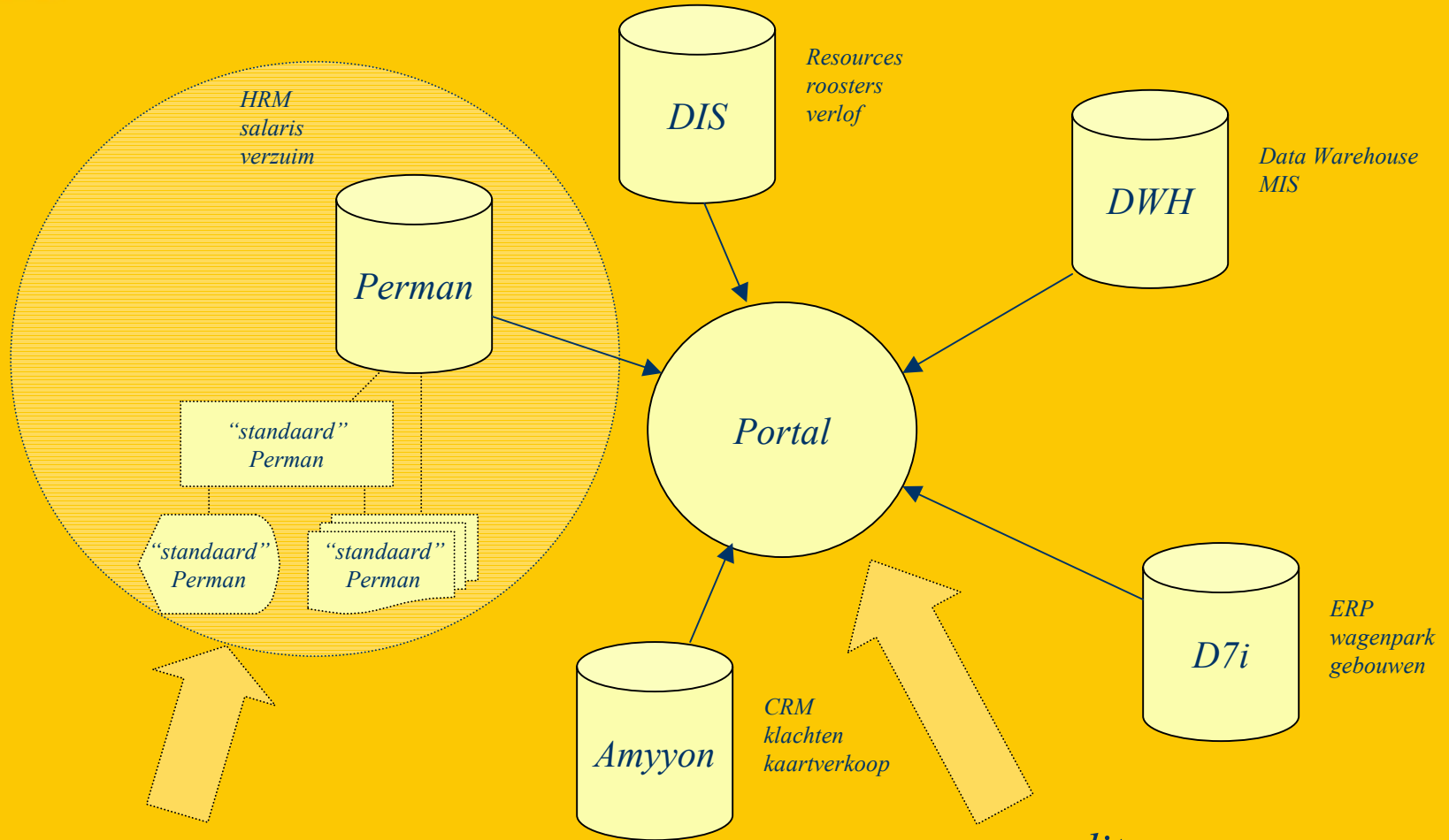
Sterke punten

- *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

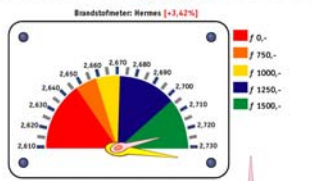
en dit
komt er bij

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
Kosten bussen vernielingen & vandalisme		€	3.630,-	0,-	140,-
Kosten bussen rijklaarmaken		€/bus	2.895,-	52,-	111,-
Rijklaare 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 / Genneep 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

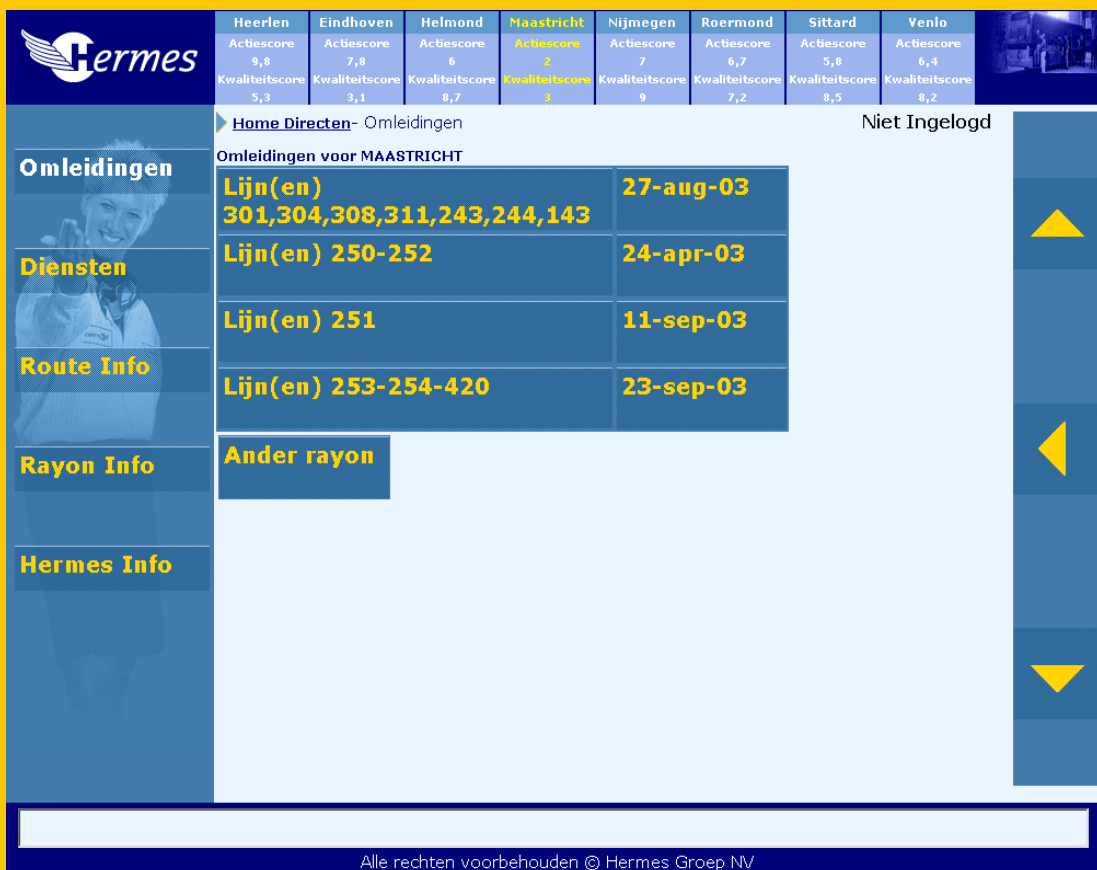
- *Geen additionele licenties naast 9ias*
- *Aanwezige Oracle kennis bij ICT*
- *Goede aansluiting bij Oracle databases*
- *Goed schaalbaar*
- *Ontwikkel- en beheertool*
- *Voldoende functionaliteit*

	<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



The screenshot shows a web application interface for Hermes. At the top, there is a navigation bar with the Hermes logo and a table of performance scores for various locations. Below this is a sidebar menu with options like 'Omleidingen', 'Diensten', 'Route Info', 'Rayon Info', and 'Hermes Info'. The main content area displays 'Omleidingen voor MAASTRICHT' with a list of routes and dates. A 'Niet Ingeleid' button is visible on the right side of the interface.

Heerlen	Eindhoven	Helmond	Maastricht	Nijmegen	Roermond	Sittard	Venlo
Actiescore 9,8	Actiescore 7,8	Actiescore 6	Actiescore 7	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 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

Ander rayon

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

Opslaan Verwijderen Scherm leegmaken

Local intranet

Ervaringen Hermes

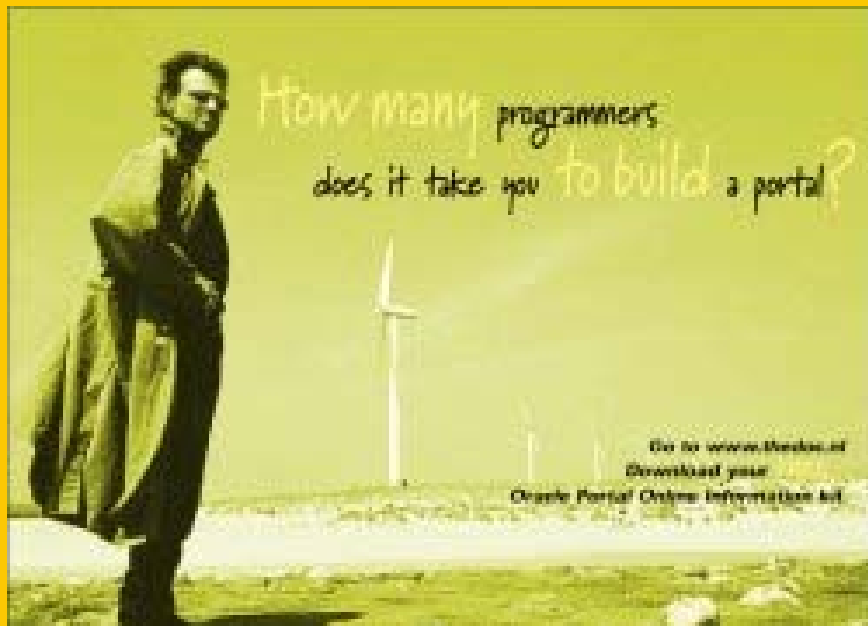
- *Snelle realisatie bouwtraject*
 - » *Veel functionaliteit in korte tijd voor weinig geld*
- *Beperk je tot de standaard*
 - » *Simpele applicaties geen probleem*
- *Opleiding geen probleem*
- *Security in een keer goed geregeld*
- *Opmaken van pagina's complex*
 - » *9.0.2.6 lijkt beter (interface)*



Samenwerking met The DOC



Samenwerking met The DOC



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



The DOC profiel

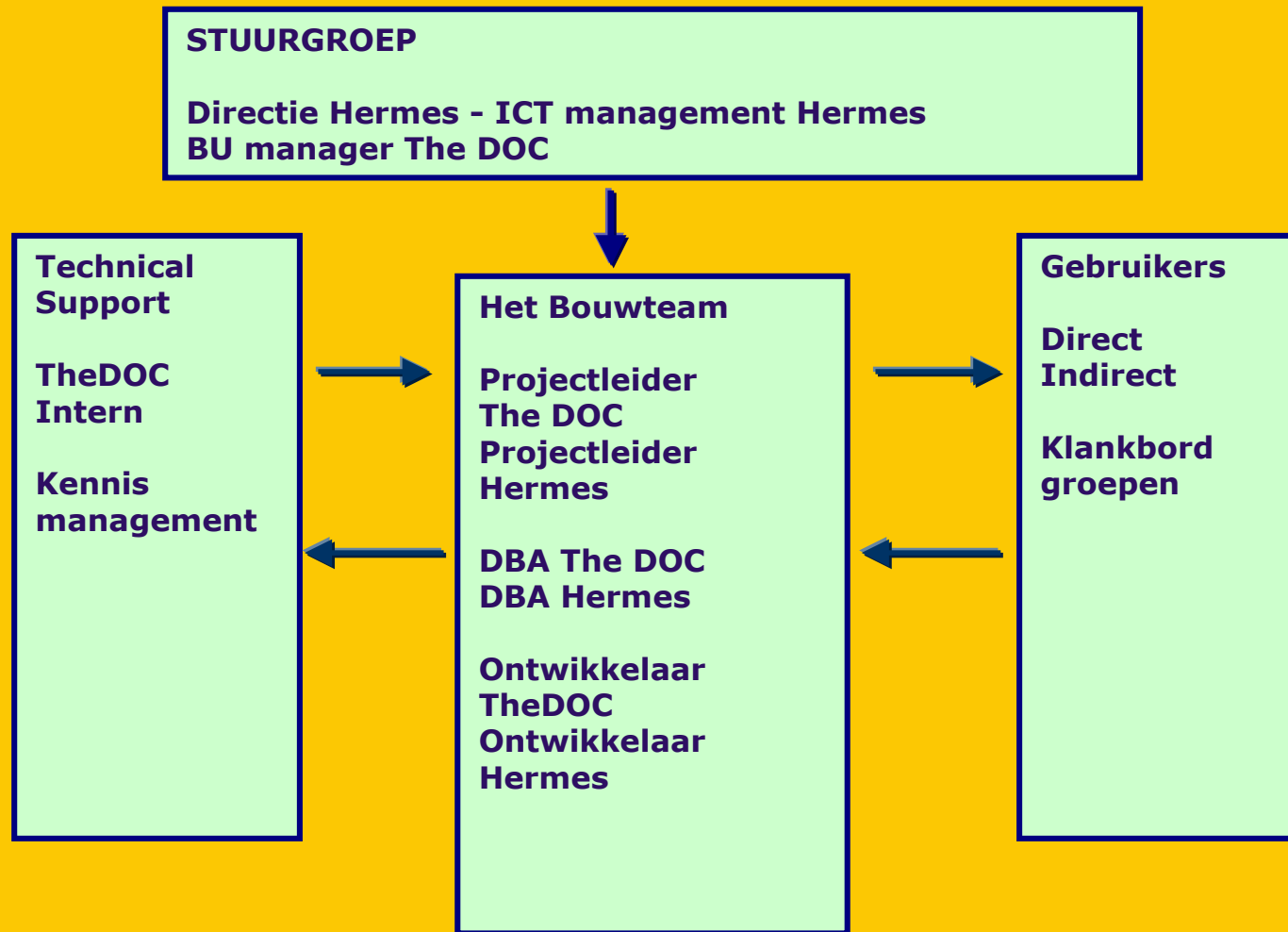
- *Onze missie:*
- *The DOC (Dutch Oracle Company) staat voor perfection in Oracle Services. The DOC biedt klantgerichte oplossingen en gebruikt hiervoor Oracle technologieën en applicaties.*



➤ *Info op <http://www.thedoc.nl>*

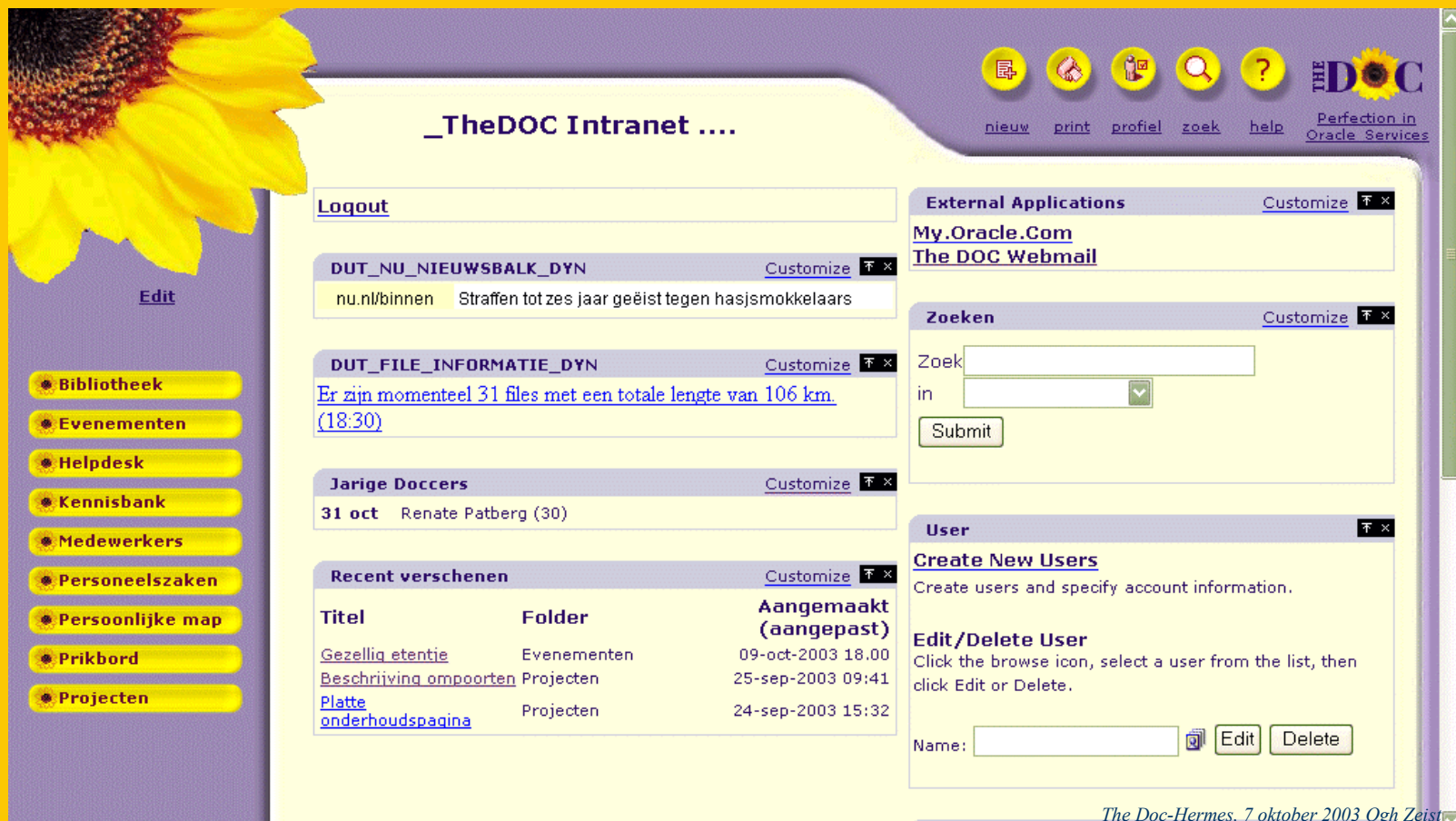


Project organisatie Intranet



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'.
- DUT_FILE_INFORMATIE_DYN**: A file information panel stating 'Er zijn momenteel 31 files met een totale lengte van 106 km. (18:30)'.
- Jarige Doccers**: A panel for birthdays, showing '31 oct Renate Patberg (30)'.
- Recent verschenen**: A table of recent documents.
- External Applications**: A panel with links to 'My.Oracle.Com' and 'The DOC Webmail'.
- Zoeken**: A search form with a text input, a dropdown menu, and a 'Submit' button.
- User**: A panel for user management, including 'Create New Users' and 'Edit/Delete User' sections.

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'.

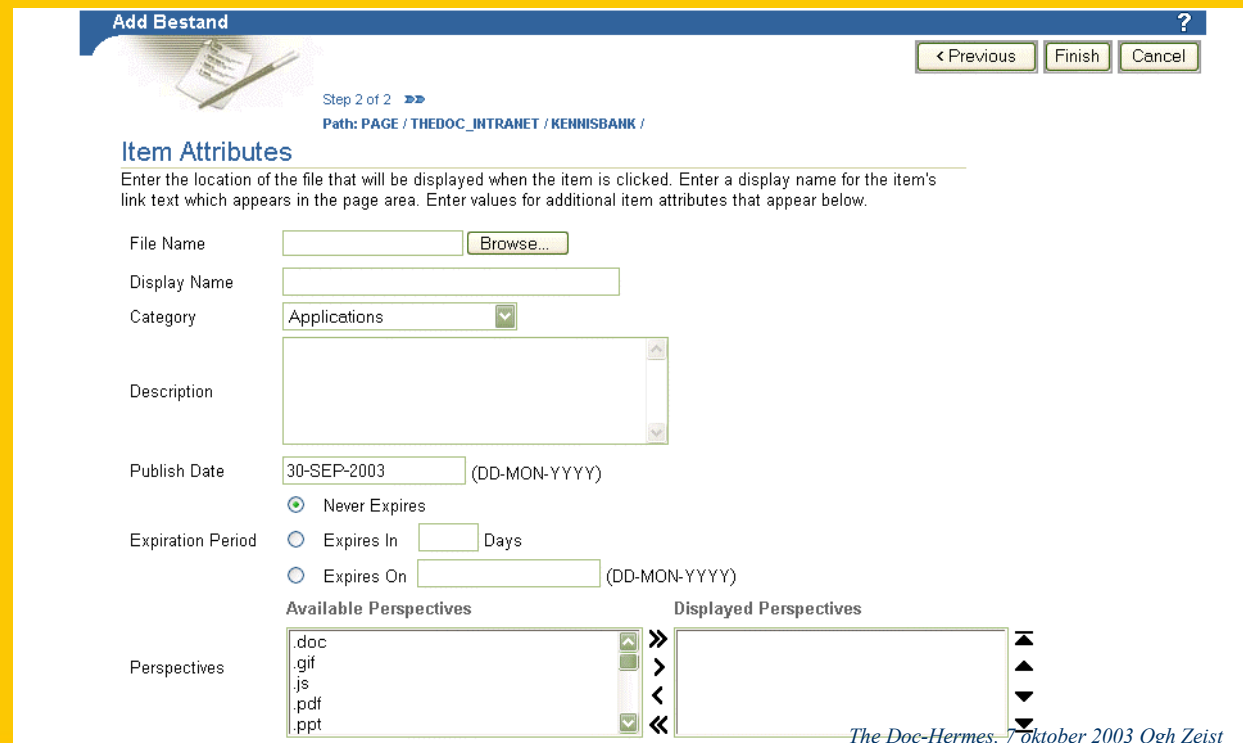
Extra modules vanuit TheDOC

- *“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)*

Extra modules vanuit TheDOC

“Opmaken van pagina’s complex in Portal” (Hermes)

- Publikatie niet alleen via de standaard user interface (ongestructureerd en technisch). Oplossing via een publicatiebutton voor contentmanager.



The screenshot shows a web interface titled "Add Bestand" with a blue header bar. In the top right corner of the header are buttons for "< Previous", "Finish", and "Cancel". Below the header, there is a progress indicator "Step 2 of 2" and a breadcrumb path "Path: PAGE / THEDOC_INTRANET / KENNISBANK /". The main section is titled "Item Attributes" and contains the following fields:

- File Name:** A text input field followed by a "Browse..." button.
- Display Name:** A text input field.
- Category:** A dropdown menu currently showing "Applications".
- Description:** A large text area with scrollbars.
- Publish Date:** A date input field showing "30-SEP-2003" with the format "(DD-MON-YYYY)".
- Expiration Period:** Radio buttons for "Never Expires" (selected), "Expires In [] Days", and "Expires On [] (DD-MON-YYYY)".
- Perspectives:** Two lists. "Available Perspectives" contains ".doc", ".gif", ".js", ".pdf", and ".ppt". "Displayed Perspectives" is currently empty. Arrows between the lists allow moving items back and forth.

The footer of the interface reads "The Doc-Hermes, 7 oktober 2003 Ogh Zeist".

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?*

