

Profiel

Digifuga voor uw organisatie

Datum: 05 september 2007

Auteur: B.C.W. Dekker

Versie: 1.2

Samenvatting

Op 01 mei 2007 is Digifuga opgericht. Digifuga is een ICT-onderneming die zich ten doel stelt de sector van Kunst en Cultuur te bedienen met op maat gesneden ICT-diensten ter ondersteuning van de primaire bedrijfsprocessen als planning, logistiek, marketing en CRM, lidmaatschappenadministratie, internetdiensten en managementinformatie. Dit document is een samenvatting van de achtergrond en de doelstellingen van de onderneming.

Inhoudsopgave

1	Digifuga en de Kunst / de kunst van Digifuga	1
2	Digifuga's activiteiten	2
2.1	Evaluatie van bestaande omgevingen (Auditing)	2
2.2	Procesomschrijvingen	3
2.3	Meerjaren ICT-plannen	3
2.4	Projectleiding	4
2.5	Inter-, intra- en extranetdiensten	4
2.6	Samenstelling managementinformatie	4
2.7	Meerpartijen-projecten	5
3	Tarifiering	5
4	Initiatiefnemer	6

1 Digifuga en de Kunst / de kunst van Digifuga

In steeds toenemende mate krijgt de sector van Kunst en Cultuur behoefte aan professionele ICT-diensten: een niet geautomatiseerde dienstverlening voldoet in het huidige internet-tijdperk niet

langer aan de meeste bedrijfsdoeleinden, of is een ernstige beperking in het bereiken ervan. Steeds vaker hebben zowel het publiek als leveranciers en artiesten behoefte aan *real-time* informatie die op een interactieve als ook intuïtieve manier aan hen wordt verstrekt.

In de ICT-sector wordt vaak de stelling geponereerd dat een goed omschreven proces samen met heldere kwaliteitseisen altijd tot een goed functionerende ICT-omgeving leiden voor de optimale ondersteuning van elke onderneming, onafhankelijk van de sector waarin de betreffende onderneming opereert.

Ofschoon deze stelling vanuit ICT-perspectief correct is, is het moeilijk in de praktijk te brengen. De woorden 'goed' en 'helder' veronderstellen enerzijds een afgebakend beeld van de ambities bij de directies van de verschillende (kunst-)instellingen, en anderzijds voldoende beschikbare tijd om deze kennis en vereisten duidelijk vast te leggen. De praktijk wijst uit dat de spanning tussen deze twee polen er vaak voor zorgt dat de deadlines van ICT-projecten sneuvelen of in elk geval niet binnen de vereiste tijdslimiet en budgetten worden gehaald.

Iedere sector heeft behoefte aan specifieke kennis en methodieken om de bedrijfsvoering goed te ondersteunen. Dat geldt voor alle vakgebieden, waaronder ook Kunst en Cultuur in relatie ICT. Hier komt de meerwaarde van Digifuga in beeld: de combinatie van vakkennis en ICT-ervaring.

Een ICT-omgeving haalt het meeste rendement uit volledigheid (wordt alles wat wij willen doen inderdaad ondervangen door onze omgeving?) en prospectief (is de omgeving gereed om de nieuwe plannen die wij voor de toekomst hebben te kunnen realiseren?). Op deze twee vragen hebben de meeste ondernemingen binnen de culturele sector vanwege tijdsdruk of kennisgebrek geen eenduidig antwoord, waardoor er onnodig veel geld en energie wordt verspild aan projecten die vaak niet opleveren wat men had gevraagd, dan wel te laat worden opgeleverd of onvolledig zijn.

De meeste ICT-ondernemingen, op hun beurt, werken vaak vanuit de door hen ondersteunde vakgebieden van de ICT-industrie, bijvoorbeeld infrastructuur, hardware, kantoorautomatisering, of de levering van diensten rond één zeer specifieke productenlijn. Zij zijn hierdoor vaak onvoldoende uitgerust om de culturele sector goed te kunnen bedienen.

Digifuga is een onderneming die de brug slaat tussen deze twee werelden door diensten op elk abstractieniveau te leveren, van zeer concrete samenwerkingen met de personeelsleden van culturele ondernemingen tot complete meerjarenplannen voor optimale ICT-ondersteuning. Digifuga verzorgt diensten op de volgende gebieden:

- I. consultancy
- II. projectleiding
- III. migratie of fusie van systemen
- IV. vervaardiging van internet sites
- V. pakketkeuzes en implementaties van nieuwe sector-specifieke systemen, bijvoorbeeld voor de repertoriëring van een museumcollectie, de vastlegging van contracten met artiesten, kaartverkoop, ledenadministraties van donateursverenigingen, multimediale opslag en verspreiding van educatieve programma's, enz.

Digifuga levert in de regel zelf geen systemen, maar neemt het werk uit handen van de directies van kunstinstellingen, en maakt de vertaalslag naar de ICT-professionals uit de industrie. Digifuga administreert de projecten en rapporteert erover in duidelijke en voor de sector begrijpelijke taal.

2 Digifuga's activiteiten

In samenwerking met haar partners is Digifuga op de onderstaande gebieden actief:

2.1 Evaluatie van bestaande omgevingen (Auditing)

Digifuga kan ingeschakeld worden voor de opstelling van een evaluatie van de huidige geautomatiseerde processen en omgeving van de opdrachtgever.

De diepte van een dergelijk onderzoek wordt in overleg en afhankelijk van de beschikbare tijd en budgetten bepaald. Het kan variëren van een *quick scan* tot een diepte-evaluatie.

De volgende vragen komen hierbij aan bod:

- I. **samenhang van het netwerk:** is alles compact en robuust genoeg om de huidige en toekomstige bevraging te ondersteunen?
- II. **data-integriteit:** is de opgeslagen informatie uniek en coherent opgeslagen?
- III. **data-consistentie:** tonen de gegevens in de verschillende systemen geen onderlinge inconsistenties?
- IV. **moderniteit en schaalbaarheid:** zijn de gekozen oplossingen nog van deze tijd en zijn deze ook uitbreidbaar?
- V. **kosten-effectiviteit:** worden de diensten kosten-effectief ingekocht?

Het product van een dergelijk onderzoek is, afhankelijk van de fijnmazigheid ervan, een gedetailleerd rapport waarin de kansen en risico's in kaart worden gebracht. Uiteraard kan tijdens de opdrachtformulering afgesproken worden om aan sommige gebieden meer aandacht te schenken dan aan andere.

Vanzelfsprekend kan Digifuga ook worden ingeschakeld voor een tweede blik op evaluatierapporten of plannen van andere partijen.

2.2 Procesomschrijvingen

Bij processen als kaartverkoop, uitleningen van kunstwerken, programmering van het komende seizoen, vervaardiging van brochures enz. komen veel actoren in beeld die door de aard van het werk zelve niet fysiek samenwerken (inroostering, kantoor versus podium, enz.) en zich dus soms onvoldoende bewust zijn van wat zich verder in de keten afspeelt en wat hun invloed op de volgende schakels is.

ICT-projecten kunnen slechts succesvol worden doorlopen wanneer het te ondersteunen proces goed is omschreven middels een methodiek waarin de gebruiker en de behoefte van de organisatie centraal staan. Deze aanpak biedt de meeste slaagkansen voor projecten, omdat het niet ICT-gestuurde karakter ervan recht doet aan de handelswijze van de onderneming.

De methodiek moet echter ook bruikbaar zijn voor de technische staf die de software bouwt dan wel inricht. Door enkele eenvoudige stelregels te hanteren en een gedegen bewakingsmethodiek te handhaven, ontstaat er een procesdefinitie die als basis kan dienen voor ICT-projecten, maar ook voor kwaliteitsbewaking en evaluatie van het proces zélf. Een investering in heldere omschrijvingen van het proces is dus op meerdere fronten rendabel. Digifuga kan uw organisatie helpen in het opstellen dan wel verhelderen van uw proces, teneinde deze verder te optimaliseren dan wel te automatisering zonder onrecht te doen aan het menselijke aspect van de operatie dat met name in de cultuur zo gezichtsbepalend is.

Het adagium voor de procesomschrijvingen in het bijzonder maar ICT-projecten in het algemeen is daarom: laat de mens niet de machine dienen, maar juist andersom.

Digifuga levert op basis van standaardmethodieken binnen de ICT-industrie procesdocumentatie op die kan dienen als input voor een leverancier, maar die ook inzichtelijk maakt waar de kwaliteit verhoogd of de doorlooptijd verkort kan worden.

2.3 Meerjaren ICT-plannen

Uit een evaluatie (van Digifuga zelf of van een andere partij) of uit een ambitieformulering van een directie kan een meerjarenplan worden opgesteld voor optimalisatie of uitbreiding van de ICT-omgeving van een opdrachtgever.

Digifuga levert diensten voor de redactie van dergelijke meerjarenplannen (Masterplannen), met de volgende mogelijke componenten:

- I. tijdsschema en volgorde van projecten;
- II. budgettering en afrekening over de begrotingen van de doorloopjaren van het plan;
- III. indicatoren voor het succes van de implementatie voor rapportages aan directies of raden van bestuur, de *key performance indicatoren*, oftewel KPI's;
- IV. onderhoudsplan en *service level agreements* (SLA's) met leveranciers;
- V. financieel overzicht van het totale *cost of ownership* van het applicatiepark.

Vanzelfsprekend kan Digifuga desgewenst ook de realisatie van dergelijke plannen bewaken.

2.4 Projectleiding

Digifuga levert projectleidingdiensten op alle niveau's: van het schrijven van functioneel ontwerpen voor een implementatiepartner tot het opstellen van plannings- en adviesrollen in stuurgroepen. De kern van een project dat door Digifuga wordt geleid, is dat de eindgebruiker en het publiek centraal staan: er wordt gewerkt met periodieke en frequente evaluaties van de opgeleverde producten (het zogenaamde *prototyping*), teneinde de maximale zekerheid te verkrijgen dat het eindresultaat inderdaad het gevraagde is, en meteen in te kunnen ingrijpen bij eventuele afwijkingen.

De rapportages worden op vaste momenten volgens een vaste frequentie en met een vast stramien opgeleverd, en tevens altijd met de opdrachtgever besproken en geëvalueerd.

2.5 Inter-, intra- en extranetdiensten

Deze tijd vraagt aan iedere onderneming, ongeacht diens sector, om een goede dienstverlening op internet. Deze dienstverlening gaat anno 2007 verder dan de zuivere diffusie van informatie als een presentatie van het podium, theater of museum, agenda, bestelmogelijkheden, enz. Er moet ook worden gezorgd voor reactiemogelijkheden van de gebruikers, aantrekkelijke database-gestuurde (multimediale) content, interactief kaartverkoop, geavanceerde zoekmogelijkheden op de website, *feeds* waarbij (multimediale) content naar andere websites of naar afspeelapparatuur (Podcasts) wordt verzonden, enz.

Naast de dienstverlening van de culturele ondernemer aan het publiek (*business to consumer*, ofwel B2C), wordt ook in toenemende mate gebruik van internet gemaakt voor de communicatie tussen het personeel van de onderneming onderling (intranet) of met diens leverancier (extranet). Dat is *business to business* dienstverlening (ofwel B2B). Een podium dat werkt op een model van zaalverhuur zal behoefte hebben aan andere informatie dan een museum dat een tentoonstelling organiseert of een didactisch centrum dat met scholen samenwerkt voor het vervaardigen van lesmateriaal of met dezelfde scholen bezoeken en reizen plant. Voor al deze soorten dienstverlening bestaan er technologieën die het werk van het personeel vereenvoudigen en kosten-efficiënter laten verlopen. Digifuga beschikt over een overzicht van deze technologieën en hun respectievelijke toepassingsmogelijkheden.

Tenslotte moeten de activiteiten die op het internet plaatsvinden correct worden doorgegeven aan de juiste persoon binnen de organisatie voor de verdere afhandeling.

Digifuga verzorgt complete schema's en ontwerpen voor de vervaardiging van websites en de procesvereenvoudiging voor zowel B2B als B2C diensten. Digifuga levert zelf geen diensten op grafisch niveau en ontwikkelt zelf geen software, maar besteedt deze taken al dan niet na accordering van de klant uit aan zorgvuldig geselecteerde ontwikkelpartners. Digifuga fungeert daarin als aansturende partij en als makelaar van de klant voor de realisatie van de aangenomen projecten.

Een internetproject kan dus in *full service* aan Digifuga worden uitbesteed.

2.6 Samenstelling managementinformatie

De activiteiten die plaatsvinden binnen het ICT-netwerk van de onderneming ondersteunen niet alleen de dagelijkse werkzaamheden, maar uit de in de verschillende systemen opgeslagen data als gevolg van het werk van de eindgebruikers, kan informatie voor het management of voor andere afdelingen worden gegenereerd waarbij de inzichtelijkheid van de bedrijfsactiviteit wordt vergroot. Voor dit aspect van de culturele bedrijfsvoering levert Digifuga de volgende diensten:

- I. begeleiding in de totstandkoming van de definitie van de informatiebehoefte;
- II. onderzoek en consultancy om te bepalen welke systemen aangesproken moeten worden om de informatie te genereren, en wat er eventueel gewijzigd (en met welke consequenties) dan wel gebouwd (en tegen welke kosten) moet worden;
- III. consultancy en begeleiden voor het ontwikkelen en testen van de rapportages

De kosten en doorlooptijd van een dergelijk traject zijn uiteraard afhankelijk van de grootte en de complexiteit van de bevraging, maar ook van de eisen die aan de uitvoer worden gesteld: rapportages die uit de printer komen hebben een lagere complexiteitsgraad dan intra- en extranet-systemen waarbij rapporten *real-time* worden gegenereerd en configureerbaar zijn.

Digifuga denkt graag mee in het opstellen van de optimale oplossing waarbij de kosten lager blijven dan de baten.

2.7 Meerpartijen-projecten

Digifuga profileert zich met nadruk als een onafhankelijke adviseur die podia en musea wil helpen in het opstellen of verbeteren van een ICT-beleidsplan, de juiste keuzes te maken in ICT-selectietrajecten en desgevraagd een sturende rol te nemen in de ontwikkeling en implementatie van systemen en software-componenten.

Naast de processen *van* podia en musea zijn er ook processen *tussen* organisaties. Denk daarbij aan:

- I. het leveren van rapporten en informatie aan overkoepelende organisaties als (lokale) overheden, belastinginstanties, brancheorganisaties;
- II. communicatie met de pers voor bijvoorbeeld het verschaffen van fotografisch of redactioneel materiaal;
- III. het automatisch genereren van gezamenlijke online concertagenda's voor publicaties in stadsbladen of uitfolders;
- IV. het opzetten van diensten in gezamenlijke inkoop, bijvoorbeeld in samenwerking met de brancheorganisaties. Denk bijvoorbeeld aan het automatiseren van de BUMA-afdrachten voor podia;

- V. het vervaardigen van *internet mockups* waarbij op het internet de databases en catalogi van de verschillende ondernemingen kunnen worden doorzocht en geraadpleegd, en waarmee het publiek complete dagjes uit in kan plannen met bijvoorbeeld een kaartje voor een tentoonstelling, een kaartje voor theater of concert, een hotelovernachting en een reservering voor een tafel in een restaurant.

Een dergelijk “winkelmandje” moet met zo min mogelijk muiskliks samen worden gesteld, en de afrekening moet met één transactie geschieden, al dan niet met bundelkortingen.

De technologie is aanwezig om dergelijke diensten online te kunnen aanbieden. Digifuga weet hoe deze technologie ingezet kan worden, maar ook hoe gezamenlijke afspraken en rollenverdelingen tot stand moeten worden gebracht om projecten als deze succesvol te laten verlopen.

3 Tarifiering

Digifuga werkt volgens verschillende tariefstructuren die in overleg met de klant kunnen worden toegepast en gecombineerd.

Voor research en consultancy werkzaamheden wordt afhankelijk van de doorlooptijd en werklast van de opdracht een tarief in rekening gebracht tussen € 75,- en € 90,- per uur.

Voor redactiewerkzaamheden voor masterplannen of (interim-)managementopdrachten vanaf 10 arbeidsdagen, geldt een dagdeeltarief vanaf € 300,-.

Projectleidingdiensten worden in de regel *fixed price* op basis van het functioneel ontwerp dan wel de projectomschrijving aangenomen, met een verdeling van 30% van het projectbudget bij aanvaarding van de opdracht, 50% bij oplevering en 20% bij acceptatie door de klant. Er wordt een meer- of minderwerk marge in acht genomen tussen 10 en 25% van de aanneemsom van het project, afhankelijk van de mate van detaillering van de opdracht.

4 Initiatiefnemer

Digifuga is een eenmansonderneming, gevestigd te Amsterdam en opgericht in 2007. Initiatiefnemer is Bas Dekker (1973). Bas Dekker is een gepassioneerd liefhebber van cultuur in de breedste zin des woords, met een nadruk op klassieke muziek, Franse letterkunde en chansons, en beeldende kunst.

Na zijn studie natuurkunde in Nijmegen werkte hij in uiteenlopende takken van de ICT-industrie, van software-engineering tot beheer, via consultancy en training. Hierdoor beschikt hij over een breed netwerk van leveranciers en dienstverleners waaruit vele partnerships zijn ontstaan voor verschillende werkgevers.

In 2001 kreeg hij zijn eerste managementpositie als ICT-manager bij ilse media. Van maart 2004 tot april 2007 was hij chef Automatisering bij Het Concertgebouw N.V., alwaar hij verantwoordelijk was voor de complete revisie en verdere professionalisering van de ICT-afdeling, zowel op systeem- als op HR-niveau.

Gedurende de laatste drie jaren heeft Bas Dekker ook meerdere opdrachten verricht voor andere podia in Amsterdam. Daarnaast is hij samen met enkele vrienden bezig met de oprichting van een stichting ter promotie van het Franse chanson in Nederland.

Aan het einde van het eerste quadrimester van 2007 is Digifuga opgericht. Digifuga verleent thans consultancy en adviesdiensten voor de (Nederlandse) culturele sector op het gebied van ICT-ondersteuning en -strategie.