



CSIA Best Practices and Benchmarks

Fifth revision



Versie | V5

Your Integration Partner

CSIA BEST PRACTICES AND BENCHMARKS

Als een bedrijf zich voor de CSIA wil certificeren, zal het zich moeten laten auditen op basis van het handboek *CSIA Best Practices and Benchmarks*. Dit handboek is samengesteld door eindgebruikers (klanten) uit diverse industrieën, fabrikanten (leveranciers zoals Siemens en Rockwell) en de betere systeem integratoren. Dit handboek met de beste ervaringen uit de praktijk en de beste standaarden is alweer in zijn versie 5.0 sinds het is gestart in 2000.

A Guide to the CSIA's

Best Practices and Benchmarks

Fifth Revision

Zie ook de site van de CSIA organisatie: <http://www.controlsyst.org/>

Het handboek bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1 GENERAL MANAGEMENT

Dit hoofdstuk omvat onderwerpen die lopen van strategische plannen via bedrijfsorganisaties naar ondersteunende infrastructuur. Dit zijn kritische deelgebieden die een grote invloed hebben op het succes van de integrator en biedt een basis voor bedrijfsgroei.

Onderdelen in deze sectie zijn:

- Strategisch management
- Organisatie structuur
- Bedrijfsrisico management
- Verantwoordelijkheid voor het milieu

2 HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

Het managen van personeel en organisatie is een cruciale factor voor het succes van een integrator. De meest waardevolle aanwinst van een bedrijf is het personeel dat het werk uitvoert. De aanname, de ontwikkeling en het behouden van personeel verlangt daarom een bepaalde mate van weloverwogen en gestructureerde inspanning. Het is van belang dat het bedrijfsbeleid hierop wordt afgestemd, rekening houdend met de bedrijfscultuur.

De volgende secties worden in dit hoofdstuk behandeld:

- Personeelsadministratie
- Werving en selectie
- Prestatie management
- Training en ontwikkeling
- Beloning
- Communicatie met personeel
- Gezondheid en welzijn
- Veiligheid

3 MARKETING, BUSINESS DEVELOPMENT AND SALES MANAGEMENT

Een effectief verkoop en marketing programma is van belang voor de continuïteit van elke systeemintegrator. Nieuwe kansen dienen op te komen in een redelijk tempo onder voorwaarden die financiële stabiliteit brengen voor de integrator. De activiteiten lopen van de marketing van diensten, identificeren en kwalificeren van kansen, naar de ontwikkeling van offertes, onderhandelingen en contracten en naar het onderhouden van de relatie met bestaande klanten.

Dit hoofdstuk omvat de volgende secties:

- Marketing
- Markt ontwikkeling
- Verkoop management

4 FINANCIAL MANAGEMENT

De financiële en boekhoudkundige aspecten van de integrator dienen gefocust te zijn op de specifieke middelen rond het managen, beheren, rapporteren en plannen van de financiële bronnen van het bedrijf. De secties die hieronder staan opgesomd, geven een waardevolle indicatie naar de behoefte en algemene richting van correctieve maatregelen.

- Meetmethoden van de financiële prestatie
- Financiële planning
- Facturatie procedures
- Management van krediet, uitgaven, cash, inkoop en beveiliging
- Financiële projectrapportage
- Belasting beleid

5 PROJECT MANAGEMENT

In de basis is projectmanagement een verzameling van specifieke processen en disciplines om ervoor te zorgen dat een project de gestelde doelen behaalt op het gebied van projectomvang, prestatie, planning en kosten. De CSIA structuur volgt hierbij nauwkeurig de definities van het *Project Management Instituut* (PMI) die beschreven staat in hun *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK).

Projecten die wat groter of complexer zijn verlangen de betrokkenheid van meerdere mensen. Projectmanagement, communicatie, documentatie en teamwerk worden dan van steeds groter belang. De processen van projectmanagement dienen afgestemd te zijn naar de complexiteit van het project.

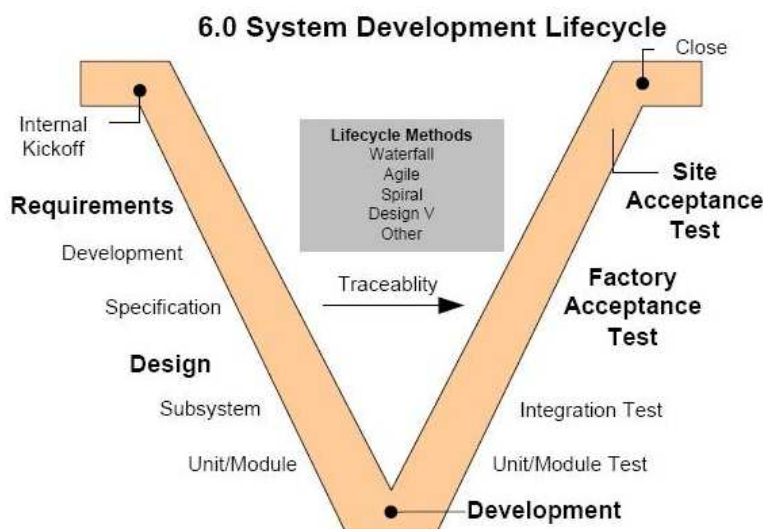
De volgende secties worden in dit hoofdstuk behandeld:

- Management van Contracten
- Management van uitbesteed werk
- Opstellen van projectplannen
- Project risico management
- Project resources
- Communicatie
- Projectomvang
- Projectplanning
- Management van projectbudget
- Management van wijzigingen projectomvang
- Project kwaliteit
- Afsluiten project

6 SYSTEM DEVELOPMENT LIFECYCLE

De activiteiten van systeemontwikkeling hebben direct betrekking op de leverdelen voor de klant binnen het project. In andere woorden: er is een gedefinieerde projectomvang en leveringen en het project kent een eindpunt.

Het V-model zoals hieronder is geïllustreerd toont de cyclus van systeemontwikkeling. Het toont de directe samenhang met de ontwikkel activiteiten (linker zijde) en de verificatie activiteiten (rechter zijde).



Onderdelen in dit hoofdstuk zijn:

- Interne kick-off
- Klant specificaties
- Ontwerpen
- Ontwikkeling
- Module en integratie testen
- Factory Acceptance Test (FAT)
- Verscheping
- Installatie
- Inbedrijfstellen
- Site Acceptance test (SAT)

7 SUPPORTING ACTIVITIES

Dit hoofdstuk omvat de bedrijfsbrede processen die nodig zijn voor zowel project gerelateerde activiteiten als algemene bedrijfsprocedures. Deze bedrijfsbrede systemen zijn voor de project gerelateerde activiteiten de basis voor elk individueel projectplan.

Onderdelen in dit hoofdstuk zijn:

- Ontwikkeling en onderhoud van bedrijfsprocedures
- Standaarden en sjablonen
- Project methoden
- Inkoop
- Risico management
- Configuratie management
- Management van hergebruik
- Gebouwen en gereedschappen

8 QUALITY ASSURANCE MANAGEMENT

Dit hoofdstuk behandelt kwaliteit als een onderscheidende factor van de organisatie. Kwaliteitsmanagement is een proactief middel waarmee de integrator zich kan richten op kritische bedrijfsprocessen zoals de strategische doelen van de integrator, klant tevredenheid, kwaliteitsgarantie, effectieve bedrijfsvoering, continue verbeteringen en financiële gezondheid. Het is de uitdaging voor een integrator om een kwaliteitscultuur te bereiken en te behouden.

Kwalitatieve organisaties onderscheiden zich in de mate waarin zij voldoen aan de criteria die zijn gesteld in dit hoofdstuk. Dit hoofdstuk is een aanvulling op de onderwerpen van Project Quality Management uit het hoofdstuk Project Management en behandelt bedrijfsbrede kwaliteitsaspecten.

Secties in dit hoofdstuk:

- Continue en meetbare verbeteringen
- Het meten van klanttevredenheid
- Service aan klanten
- Project kwaliteitsgaranties
- Support en service kwaliteitsgaranties

9 SERVICE EN SUPPORT

Klant service en support kent meerdere vormen:

- Het detecteren, analyseren en corrigeren van storingen, direct uitgevoerd.
- Het plannen van aanpassingen en onderhoud aan de installatie om een lang termijn support te bieden, vaak vastgelegd in een contractvorm.

Secties in dit hoofdstuk:

- Strategie
- Organisatie
- Methodiek
- Service management

10 ICT EN CYBER SECURITY

Voor het beschermen van de continuïteit, de reputatie en financiële draagkracht van een systeem integrator is het cruciaal om de juiste IT infrastructuur te hebben. Deze infrastructuur dient de gegevens, privacy en systemen van de integrator en die van de klanten te beveiligen. Het dient te zorgen voor continuïteit van de integrator in geval van een cyberbeveiligings-incident.

Secties in dit hoofdstuk:

- Management van informatie systemen
- Management van cyber security

