



# Een vloeiende samenwerking met WML

**NV Waterleiding Maatschappij Limburg (WML), maakt en levert leidingwater met drinkwaterkwaliteit voor inwoners en bedrijven in de provincie Limburg. Kwaliteit, constante levering en service voor de klant staan centraal. Om haar bedrijfsprocessen verder te ondersteunen heeft WML ervoor gekozen SAP te implementeren.**

Deze implementatie is onderdeel van een groot veranderproject om WML efficiënter en effectiever te maken. Aangezien ICT bij deze veranderingen een prominente rol speelt, heeft WML Valid gevraagd een 'rechterhand' te leveren voor de ICT-manager. Valid zette een manager in die vaker met dit bijltje gehakt heeft. Belangrijkste

schakel binnen een ICT-project van deze omvang zijn de medewerkers. Zij zijn degenen die straks in de nieuwe situatie moeten werken en er succesvol mee moeten zijn. 'DOEN!' is het woord dat centraal staat. En natuurlijk lopen de ICT-manager en zijn Valid-rechterhand hierin voorop. Hun eerste doel was het realiseren van een geschikte infrastructuur. Een basis die de SAP-omgeving maximaal ondersteunt en klaar is voor toekomstige ontwikkelingen. Vanuit een analyse van ieder infrastructuurdeelgebied is de huidige situatie vergeleken met de gewenste situatie. Veertien van de vierentwintig deelgebieden hebben een prioriteitstatus gekregen en zijn vertaald naar tien projecten, ieder met een

eigen projectplan en een detailplanning. Een stuurgroep, bestaande uit MT-leden, inkopers, controllers en ICT'ers, bewaakt de projecten op hoofdlijnen. De inhoudelijkheid van de projecten wordt bewaakt tijdens een afstemmingsoverleg tussen alle projectleiders. Valid levert de tools en implementeert deze zodat de ICT manager de touwtjes strak in handen kan houden. Ook in de overdracht van project naar beheer speelt Valid een actieve rol. De huidige processen zijn aangepast en verbeterd en processen die tot nu toe onvoldoende werden uitgevoerd of gecontroleerd zijn beter verankerd. Het resultaat: een servicemanagementproces op professioneel en klantgericht niveau.