



'Business versus IT-aanbod: een paradox en een gapende kloof?

Hoog tijd voor een makeover?'

## Anders met minder: IT-prikkels voor bestuurders

Tijden veranderen. Mensen, bedrijven en managers ook. Evenals visies. Onder invloed van de huidige crisis verandert er nog veel meer. Was IT tot voor enkele jaren geleden een aparte afdeling die voor afzonderlijke vragen afzonderlijke oplossingen ontwikkelde en implementeerde, het moderne IT is integraal onderdeel van de organisatie. Deze visie bevat veel (nieuwe) energie voor uw organisatie.

Hij helpt uw kapitaals- en exploitatielasten te verlagen, beter aan te sluiten op de snel veranderende maatschappij en meer grip te krijgen op grotere klantgerichtheid.

---

**Expanding Visions B.V.**  
Baarnsche Dijk 12-i  
3741 LS BAARN  
Postbus 747  
3740 AS BAARN

---

# Anders met minder:

## IT-prikkels voor bestuurders



Tijden veranderen. Mensen, bedrijven en managers ook. Evenals visies. Onder invloed van de huidige crisis verandert er nog veel meer. Een aantal zaken verandert bijna onderhuids, een aantal 'confronterend'. Een van die 'onderhuidse' veranderingen is de totaal andere positie die IT is gaan innemen in vrijwel elke organisatie. Was IT tot voor enkele jaren geleden een aparte afdeling die voor afzonderlijke vragen afzonderlijke oplossingen ontwikkelde en implementeerde, het moderne IT is integraal onderdeel van de organisatie. Die ontwikkeling heeft zich zo vanzelfsprekend afgespeeld, dat maar weinigen zich daarvan bewust zijn. Dit artikel neemt u mee naar de enorme kansen die er voor u liggen, gezien vanuit dit perspectief. Waarschuwing: de conclusie van dit artikel kan confronterend zijn. Maar is niet elke confrontatie tegelijk inspiratie? Precies. We inspireren u graag. Te beginnen met de volgende stelling: ↓

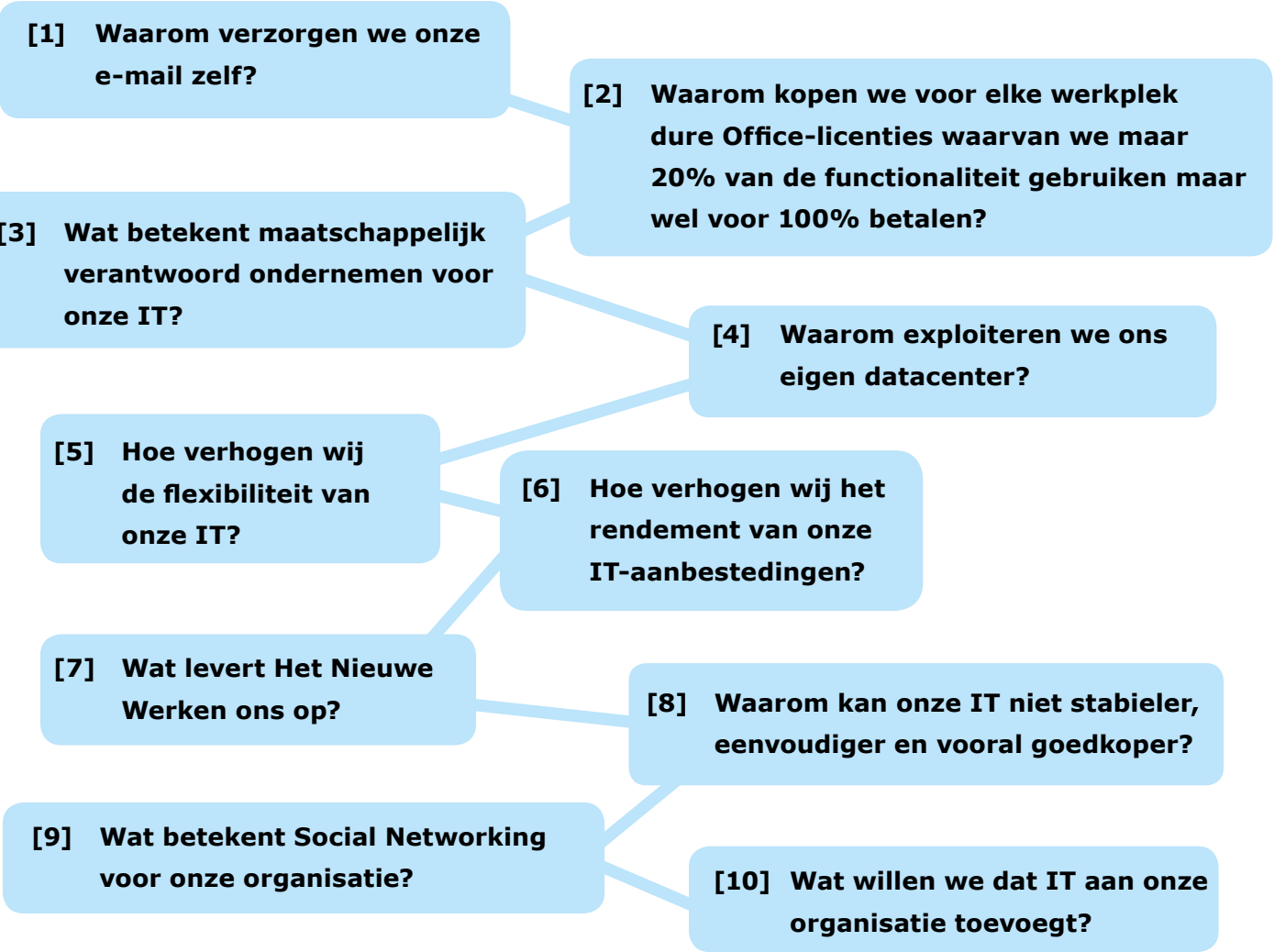
**Stelling:**

***u laat veel kansen  
liggen die u door IT  
worden aangeboden***

Dat klinkt natuurlijk als een wel erg simpele open deur. Laten we hem anders stellen: wie wil er nou niet klantgericht werken? En wie wil er niet gezien worden als aantrekkelijke werkgever? Klantgericht werken betekent uw doelgroepen (nog) beter bedienen, hun vragen en behoeften analyseren en daarop inspelen. En een aantrekkelijke werkgever word je als het imago van je onderneming staat als een huis. Klantgerichtheid heeft daarbij alle voorrang. "Listen, engage, be real, be respectful," is niet voor niets het mantra van het nieuwe ondernemen dat onder meer werkt en denkt vanuit de social media. Ohja, er hoort er nog een bij: "have fun" – want plezier in ondernemen, in communiceren met je doelgroepen en stake holders is in dit denken minstens zo belangrijk...

En nu onze belofte: door met IT om te gaan vanuit de visie dat het een integraal deel van uw bedrijfsvoering uitmaakt, verlaagt u uw kapitaals- en exploitatielasten, sluit u beter aan op de snel veranderende maatschappij en krijgt u grip op een grotere klantgerichtheid. Met andere woorden: IT helpt essentieel uw imago te versterken en daarmee uw positie op de (arbeids)markt. Klinkt aantrekkelijk? Mogen we u dan even verder prikkelen met:

**10 indringende vragen – 10 inspirerende antwoorden**



Strategisch voordeel uit IT: 10 paradigma-shift voorbeelden, uw IT-agenda voor 2011





***Als 'jouw business runt als een aparte business, verwacht dan ook als zodanig te worden behandeld' en 'Te worden beschouwd als een leverancier, diskwalificeert je om een volledige bijdrage te leveren aan de strategie van de organisatie'***

### **Management puzzle: "wat naar beneden moet, dient te stijgen"**

Organisaties zien IT helaas nog vaak als instrumenteel hulpmiddel voor ondersteunende processen. Terwijl dat allang niet meer zo is. Tegelijkertijd zien wij de trend dat het jaarlijkse budget voor IT minstens 15% omlaag en de doelmatigheid drastisch omhoog moet. Begrijpelijk, maar niet erg genuanceerd. Want intussen is IT geïntegreerd tot in de haarvaten van uw business. IT heeft zich ontwikkeld tot volwaardig chromosoom van uw organisatie-DNA. Dus over welke doelmatigheid praten we? En over welk budget?

Wij stellen voor om de zaken structureel anders aan te pakken. Wat dat betreft heeft u trouwens de tijd mee:

heilige huisjes worden bespreekbaar – in de politiek, in de overheid, in het bedrijfsleven. Kortom 'hoog tijd voor een paradigma-shift!'

Bijvoorbeeld door vragen als de volgende te stellen: "kunnen we de interne IT-organisatie nog wel zien als leverancier? Wie of wat binnen de organisatie is niet afhankelijk van IT?" Ofwel: "is de scheiding tussen 'business' en 'IT' niet hopeloos achterhaald?" En is daarmee de onhaalbaarheid van deze management puzzle niet aangetoond? De vraag stellen, is hem beantwoorden. Uw bedrijf = IT en IT = uw bedrijf. Dat te aanvaarden en daarnaar te handelen maakt uw organisatie ijzersterk en rijp voor deze snel veranderende tijd.

Dit is dus een uitnodiging om op een heel andere manier

te kijken naar dit onderwerp, maar vooral naar uw organisatie. En naar de integrale rol die IT daarin speelt. Want als IT deel uitmaakt van het DNA van uw bedrijfsvoering (en dat is zo), dan is het goed om ook op een integrale manier om te gaan met de budgetten van uw bedrijfsvoering en van IT.

### **Visie en wensen van binnenuit**

**Tip:** laat organisatieonderdelen zelf aangeven welke toegevoegde waarde zij willen leveren en dus welke rol IT daar in moet spelen.

Immers, IT-middelen en -diensten zelf, leveren geen toegevoegde waarde. IT maakt het wel mogelijk om toegevoegde waarde te creëren.

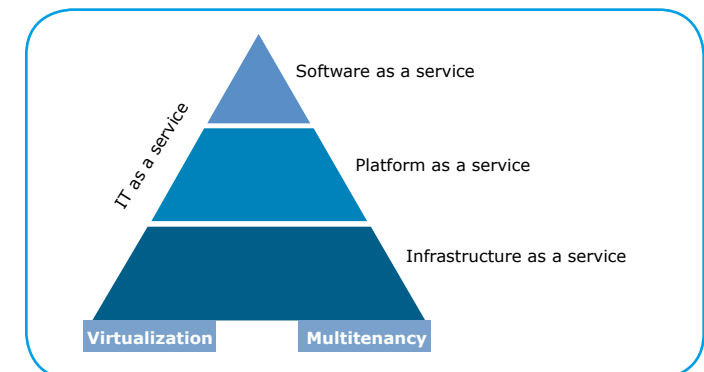
Uw organisatieonderdelen zijn daarom in control, hebben de regie en horen zelf te bepalen hoeveel IT hen waard is. De jaarlijkse IT-gelden zijn daarmee afhankelijk van de visie van de organisatie op IT. En dat vraagt weer om een flexibele, integrale en dynamische organisatie van de IT. De toegevoegde waarde van Expanding Visions voor uw organisatie is, dat wij u kunnen helpen om de visie op toegevoegde waarde van uw afdelingen, en dus hun IT-wensen, in kaart te brengen, de verschillende visies met elkaar te verbinden en deze te vertalen in een integrale uitwerking. IT integraal ten dienste van de toegevoegde waarde van uw organisatie - in het oog van de storm, zoals de dynamische maatschappij van vandaag wel wordt omschreven. Van structureel tot '**IT on demand**'. Dat wil zeggen: snel leverbaar, betaalbaar, flexibel, schaalbaar en makkelijk toepasbaar.



## Zit u al op een Cloud?

Een mooi voorbeeld hiervan is "Cloud Computing" het via het internet op aanvraag beschikbaar stellen van (delen van) hardware, software en gegevens. Ongeveer zoals stroom uit het elektriciteitsnet. De "Cloud" staat voor het internet en de delen en acties van de applicatie die niet op de machine van de gebruiker plaatsvinden. De gebruiker hoeft geen eigenaar meer te zijn van alle gebruikte hard- en software. Hij is bovendien niet verantwoordelijk voor het onderhoud van de onderdelen die als dienst afgenomen worden. De details van de informatietechnologische infrastructuur worden aan het oog onttrokken en de gebruiker beschikt over een "eigen", in omvang en mogelijkheden schaalbare, virtuele infrastructuur waarbij u zelf bepaalt welke delen in de cloud kunnen. Dat lijkt voor uw organisatie wellicht een brug te ver, maar dat is het niet. En dat geldt tegelijk voor alle 10 vragen waarmee wij u aan het begin van dit artikel prikkelden.

## Cloud Computing



## **U wilt inspiratie? Alstublieft:**

**Hieronder leest u de uitwerkingen op de prikkelende vragen.**

[1] **Waarom verzorgen we onze e-mail zelf?**

Philips, KLM en Ahold hebben de afhandeling van e-mail extern belegd. Ahold besloot recentelijk om de e-mail van 55.000 medewerkers bij Google onder te brengen. Ahold verwacht hiermee de communicatie te verbeteren en veel geld te besparen.

[2] **Waarom kopen we voor elke werkplek dure Office-licenties waarvan we maar 20% van de functionaliteit gebruiken maar wel voor 100% betalen?**

Tekstverwerking en agenda zijn online af te nemen uit de cloud. ruim 34.000 ambtenaren in Los Angeles gaan over op Google-applicaties. Voor Los Angeles wordt door Google een gecertificeerde private cloud ingericht. Voordeel: flexibiliteit, schaalbaarheid en ontzorging.

[3] **Wat betekent maatschappelijk verantwoord ondernemen voor IT?**

De IT-industrie produceert net zo veel CO2 als de

vliegtuigindustrie. Met milieuvriendelijke IT-oplossingen kunt u veel geld besparen, zijn goed voor het milieu en uw imago. Neemt u milieuaspecten al mee in uw IT-aanbestedingen?

[4] **Waarom exploiteren we ons eigen datacenter?**

Datacenters vergen grote investeringen en worden op groei gebouwd waardoor initieel veel geïnvesteerd wordt. Over 5 jaar is de techniek van een datacenter echter verouderd en kunt u opnieuw beginnen met investeren. U kunt uw IT-voorzieningen onderbrengen in een milieuvriendelijk extern datacenter al dan niet voorzien van SAS70 type II certificering en/of uw servers inclusief besturingssysteem, als dienst afnemen. U hoeft dan niet te investeren, bent flexibel en hebt lagere exploitatielasten. (Lees verder in EV-magazine: "[Het Datacenter van de toekomst](#)".)

[5] **Hoe verhogen wij de flexibiliteit van onze IT?**

Onder meer door het gericht inzetten van 'Cloud Computing' kunt u uw IT flexibeler en betrouwbaar

organiseren tegen veelal lagere kosten. Cloud computing is overigens niet zo nieuw als u wellicht denkt. Voorbeelden zijn telebankieren, personeelsadministratie, GBA en andere externe databanken.

[6] **Hoe verhogen wij het rendement van onze IT-aanbestedingen?**

Aanbesteden levert lang niet altijd op wat men ervan verwacht. Vaak worden er (technisch) inhoudelijke eisen gespecificeerd die leiden tot te hoge kosten in verhouding tot de werkelijk benodigde functionaliteit. Door het toepassen van 'Gunnen op Waarde' als aanbestedingsmethodiek wordt de relatie organisatie tussen eisen en wensen versus de daarmee gemoeide kosten inzichtelijk. Hierdoor leert de organisatie veel bewuster om te gaan met wensen en eisen waardoor het rendement uit aanbestedingen veel hoger wordt. (Lees verder in EV-magazine "[Gunnen op Waarde](#)".)



### [7] **Bricks, Bytes, Behaviour: wat levert**

#### **Het Nieuwe Werken ons op?**

Het Nieuwe Werken omvat: Bricks (huisvesting), Bytes (IT) en Behaviour (cultuur en gedrag). Het Nieuwe Werken is: het samenspel tussen het ontwikkelen van nieuwe managementvaardigheden (dynamisch managen), hanteren van innovatieve organisatieprincipes (flexibel organiseren), realiseren van hoogwaardige arbeidsvormen (slimmer werken) om het concurrentievermogen en de productiviteit te verbeteren.

Geen enkele organisatie ontkomt er aan om hierop beleid te formuleren. De vraag is niet of, maar wanneer dit ook op uw agenda komt. Goede momenten om naar Het Nieuwe Werken te kijken, zijn als u plannen heeft om:

- \* de huisvesting te renoveren
- \* het meubilair te vervangen
- \* te verhuizen
- \* te fuseren
- \* de IT-infrastructuur te vervangen
- \* te reorganiseren
- \* uw imago op de arbeidsmarkt te verbeteren

\* mensen te werven en te binden

\* de CAO aan te passen.

Het formuleren van beleid vanuit Het Nieuwe Werken maakt u tot een moderne en toekomstvaste organisatie en daardoor een:

- aantrekkelijke werkgever waarmee u goede mensen bindt en nieuwe mensen voor u wint.
- efficiënte en klantgerichte organisatie waar uw doelgroep graag zaken mee doet.

### [8] **Waarom kan onze IT niet stabiel, eenvoudiger en vooral goedkoper?**

Dit kan worden samengevat als 'Grip op IT' door IT-Governance, ofwel het optimaliseren van het besturingsmodel van IT. Dit besturingsmodel beschrijft wie er beslist over wat en waarom. Hoe investeringsbeslissingen tot stand komen en welke kaders de IT-organisatie meekrijgt. Ofwel, de noodzakelijke integrale aanpak.

### [9] **Wat betekent Social Networking voor onze organisatie?**

Uw afdeling Twittert en Yammert al geruime tijd in en buiten werktijd. Uw doelgroep is alom aanwezig

in sociale netwerken. Hoe zet u dit om in voordelen voor uw organisatie? Want door hier actief mee om te gaan, scheidt u mogelijkheden om klant- en medewerkergericht te werken.

### [10] **Wat willen we dat IT aan onze organisatie toevoegt?**

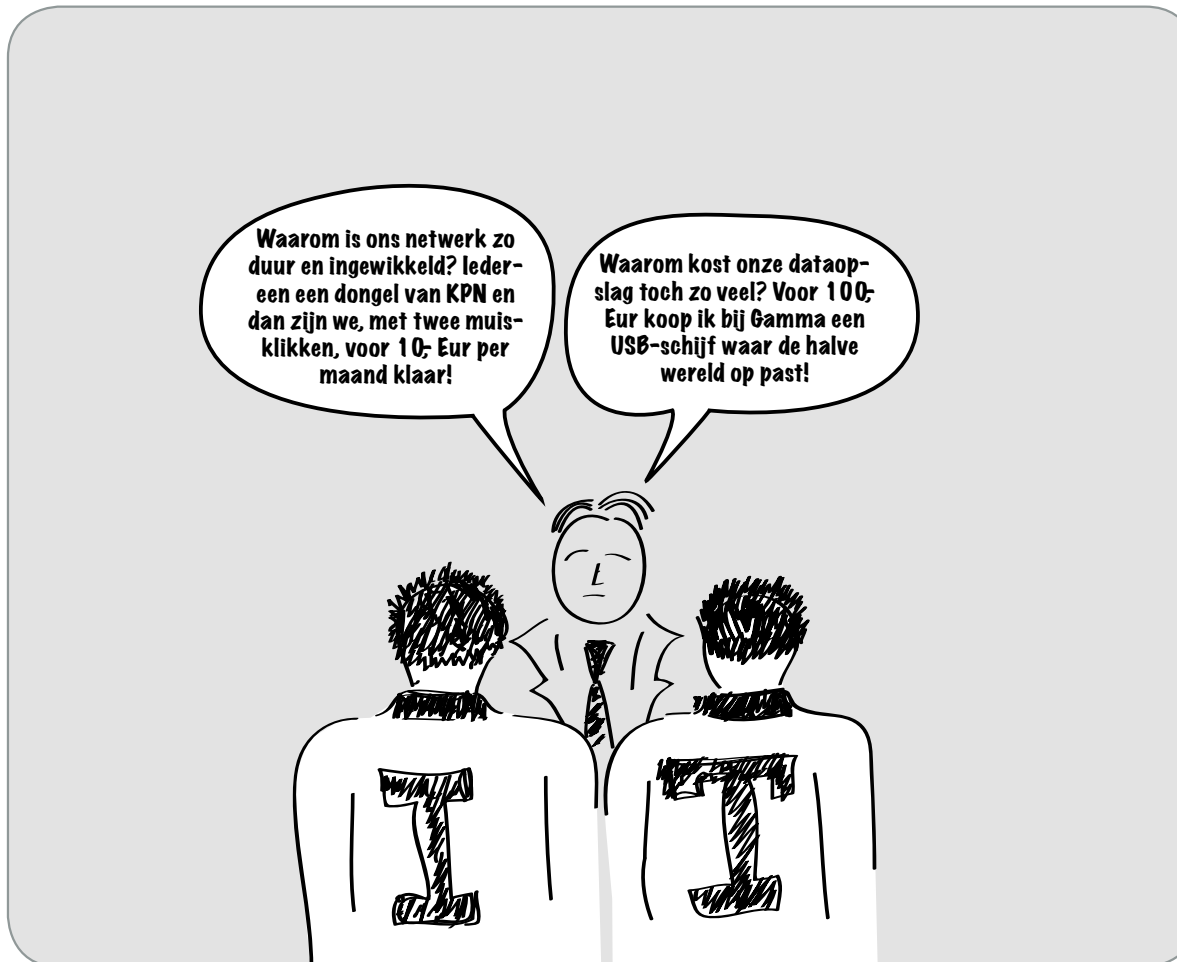
Wat is uw visie als bestuurder op IT? Wat verwacht u, als organisatie, aan toegevoegde waarde van IT? Nu en over vijf jaar in ondersteunende en primaire processen? Welke kaders heeft u uw IT-organisatie meegegeven? Wat voor strategisch voordeel verwacht u uit IT? M.a.w. hoe ziet uw (IT-Governance) besturingsmodel voor IT-zaken er uit?

Waar wilt u zich bevinden: achterin het peleton, volger of op kop? En waar staan we nu?

Deze vragen kunt u pas adequaat beantwoorden als u uw ambitieniveau voor IT hebt bepaald en deze opvolgt met een IT-maturity-scan om te zien waar u nu staat. (Vraag naar de IT-maturity-scan van EV.)

**'Je kunt een probleem niet oplossen vanuit hetzelfde soort denken dat tot het probleem heeft geleid'**





***Iedere directeur is verantwoordelijk voor de waarde die zijn/haar organisatieonderdeel creëert uit de investeringen waar IT bij betrokken is'***

### **En tenslotte: anders met minder**

De bomen groeien niet meer tot in de hemel. Dat is een feit. We moeten meer doen met minder mensen en minder geld. Ook IT moet er aan geloven. Er wordt gesneden in het IT-budget. Het effect van de kaasschaaf is echter beperkt en tijdelijk. Bovendien dient het uitgangspunt niet te zijn 'meer doen met minder (mensen/budget)' - maar **"anders met minder"**.

'Anders met minder' wil zeggen vanuit organisatorisch en bestuurlijk perspectief de kaders scheppen die ruimte bieden om werkelijk op een andere, zo u wilt 'zuiniger' manier, toegevoegde waarde te bieden en te luisteren naar uw klanten. Daarbij past een heldere visie op IT als integraal bedrijfsinstrument. Want het is hoog tijd om de zaken structureel anders aan te pakken, anders mist u de aansluiting in het oog van de storm. Het is aan u om deze stap te zetten. Wij stormen graag met u mee. Meer weten en vooral, meer inspiratie? Vraag naar Jaap Kraaijenhagen, relatiemanager.

T: 035-5 488 388

[www.ev.nl/aps](http://www.ev.nl/aps)

