

## Strategie sessie 'I-strategie'

### Doel

Veel bedrijven hebben de laatste tijd (zo niet jaren) veel energie gestoken in de selectie, de contractering en vervolgens de aansturing van hun (outsourcing) leverancier. Dit vraagt vaak zoveel aandacht dat de informatiestrategie vaak te weinig aandacht heeft gekregen.

Met een strategie sessie over de I-strategie wil ik opnieuw de aandacht vestigen op die informatiestrategie. Deze strategie legt de belangrijkste basis voor de aansturing van alle ontwikkelingen van de informatievoorziening, zowel organisatorisch als functioneel en technisch inhoudelijk.

In deze "barre financiële tijden" is een duidelijke informatiestrategie wellicht nog belangrijker: veel organisaties besluiten momenteel te snijden in hun kosten en investeringen, waarbij de ICT vaak één van de eerste thema's is waar dit daadwerkelijk aan de orde is.

Mijn ervaring is dat kostenreducties in de ICT vaak ten koste gaat van het rendement van de informatievoorziening voor de business, terwijl de ICT juist belangrijke bijdragen kan leveren om het rendement van de business te verbeteren of kan helpen om de kosten van de business te verlagen.

Terecht wordt door het management inzicht gevraagd in welke bijdragen de ICT voor de business kan leveren en welke kosten hiermee zijn gemoeid. Dit vraagt derhalve om inzichten in de gewenste ontwikkelingen rond de ICT en de strategie om de ICT het gewenste rendement te laten leveren: de informatiestrategie.

Om snel en met een lage investering een nieuwe I-strategie te ontwikkelen of de huidige I-strategie te actualiseren, heb ik een 3-daagse strategie sessie ontwikkeld.

Specifieke doelen van deze strategische sessies zijn:

- een tussentijdse evaluatie van de huidige I-strategie of het opstellen van een nieuwe I-strategie
- het verkrijgen van inzichten in de status, de behoeften en optimalisaties van (het beheer van) de informatievoorziening
- het verkrijgen van inzichten in de (extra) toegevoegde waarde van de ICT voor de business
- het verhogen van het rendement van de informatievoorziening (functionaliteit, kwaliteit en kosten)
- en daarvan afgeleid het verkrijgen van (verbeter)plannen

Het gaat derhalve niet (direct) om een herijking van het informatiebeleid, doch om de wijze waarop dit beleid wordt gerealiseerd en het beheer wordt uitgevoerd, maar ook: kansen, mogelijkheden en knelpunten en acties om pro-actief de kwaliteit van (het beheer van) de informatievoorziening te verhogen.

In de workshop kunnen specifieke doelen en aandachtspunten worden meegenomen die in de voorbereiding worden benoemd.

In deze strategische sessie richten wij ons in het bijzonder op:

1. **Het herijken van de behoeften van de business**  
het expliciteren van de behoeften van de business ("ICT pull"), het rendement hiervan voor de business en het vaststellen hoe dit kan worden gerealiseerd
2. **Het benoemen van de extra toegevoegde waarde die de ICT kan bieden**  
het expliciteren van de bijdragen die de ICT aan de business (potentieel) kan leveren ("ICT push"), in aanvulling op de door de business zelf benoemde behoeften en projecten, zoals:
  - a. het versterken van de positie van het bedrijf in de markt



- b. de samenwerking met klanten
  - c. de kwaliteit van de dienstverlening
  - d. verhoging van het rendement van de bedrijfsvoering
  - e. kostenbesparingen
3. **Het herijken van het beheer van de informatievoorziening**  
het expliciteren van de organisatie en de resultaten van het beheer van de ICT (waaronder door een eventuele outsourcing leverancier)
4. **Het vaststellen van de benodigde optimalisaties van het beheer**  
het benoemen van speerpunten voor de optimalisatie van het beheer van de ICT, waarmee de kwaliteit van de informatievoorziening kan worden verbeterd en de kosten kunnen worden verlaagd

### **Uitgangspunten**

Optimaal rendement van de ICT kan uitsluitend worden gerealiseerd, indien:

- er duidelijkheid bestaat over de behoeften van de business
- er duidelijkheid bestaat over de toegevoegde waarde van de ICT voor de business
- de I- strategie hierop is afgestemd
- er pro-actief beheer van de informatievoorziening wordt uitgevoerd, mede gebaseerd op een bedrijfsmatige grondslag
- er goede regie op de realisatie daarvan plaatsvindt (waaronder het demand- en supply management)

### **De deelnemers**

Het doel van de strategische sessie is om in korte tijd een (herijkte) I-strategie te verkrijgen en verbeteracties te benoemen.

Om dit resultaat te bereiken wordt daarom primair gedacht aan vertegenwoordigers van ‘de business’ en degenen die verantwoordelijk zijn voor de realisatie van de I-strategie, w.o. Informatie Managers, ICT-Coördinatoren, Functioneel Beheerders en Demand Managers.

In de voorbereiding wordt over de deelnemers afgestemd.

Om de sessie efficiënt te laten verlopen, is een maximum van 8 tot 10 deelnemers gewenst.

### **De investering**

De kosten van de strategische sessies:

- de 3-daagse: € 4.500 exclusief 19% BTW.
- een 4-daagse: € 5.750 exclusief 19% BTW
- een 5-daagse: € 6.750 exclusief 19% BTW

### **De strategie sessie plannen**

U kunt de strategie sessie I-strategie plannen door contact op te nemen met:

Johan Op de Coul

[Johan@opdecoul-advies.com](mailto:Johan@opdecoul-advies.com)

M 06 5312 7078



## Modellen

Voor het herijken van de SLA's wordt het model "SLA's en stuurmaatregelen" (Op de Coul, © 2009) gebruikt.

Vanuit het model voor I-strategie wordt de strategische sessie door de deelnemers voorbereid, wordt de sessie begeleid en de I-strategie opgesteld.

De I-strategie wordt geëxpliciteerd door deze te koppelen aan het onderstaande model:

<i>Scope</i>	<i>Domein</i>	<i>ICT</i>	<i>Business</i>
<i>Business</i>		<u><b>ICT-beheer</b></u> Op basis van SLA's (merkt de business alleen als het niet werkt)	<u><b>Projecten</b></u> Op verzoek van de business ("ICT pull")
<i>ICT</i>		<u><b>Optimalisatie</b></u> van de ICT-infrastructuur (merkt de business niet direct)	<u><b>Toegevoegde waarde</b></u> van de ICT niet op verzoek van de business ("ICT push")

Ter toelichting:

### ICT-beheer

De interne ICT-organisatie of (bij een situatie van outsourcing) de regie-organisatie stuurt op optimaal beheer van de ICT-middelen (gelet op kwaliteit en kosten). Dit betreft in het bijzonder de ongestoorde beschikbaarheid van applicaties en gegevens.

Meestal zijn hiervoor met de business en/of met de leverancier SLA's afgesloten.

Kenmerken van het ICT-beheer zijn:

- het beheer vindt plaats op basis van SLA's
- de business ervaart in het algemeen direct indien dit beheer niet adequaat wordt uitgevoerd; immers: applicaties en gegevens zijn dan niet conform de SLA's beschikbaar
- ICT-beheer vindt 'achter de schermen' plaats, door de eigen ICT-organisatie en/of door een (outsourcing) leverancier

In het kader van de I-strategie is het van belang dat:

- er heldere SLA's met de business zijn afgesloten; deze bieden immers de norm waaraan de kwaliteit van het beheer kan worden afgemeten
- de aansturing van het beheer (dat al dan niet door een leverancier wordt uitgevoerd en met SLA's is overeengekomen) optimaal is ingeregeld
- dit beheer pro-actief en op basis van een bedrijfsmatige grondslag plaatsvindt (aansturing van kwaliteit en kosten)

### Projecten

De business vraagt met projecten nieuwe of wijziging in de beschikbare ICT-middelen en functionaliteit. De ICT- of beheerorganisatie zal in het algemeen deze projecten uitvoeren (al dan niet gebaseerd op een positieve business case).



Kenmerken van projecten zijn:

- de business onderkent zelf de behoeften aan nieuwe of gewijzigde functionaliteit (“ICT pull”)
- de business heeft zelf direct baat bij de realisatie van projecten

In het kader van de I-strategie is het van belang dat:

- de ICT-governance voor regie, beheer en projecten is vastgesteld
- de business zelf optimaal functioneel beheer uitvoert (bijvoorbeeld gebaseerd op BiSL)
- er heldere beslissingsregels zijn om projecten te starten en/of te prioriteren en
- de financiering van projecten is toegewezen
- de toegevoegde waarde van een project voor de business is vastgesteld en het rendement van de business verhoogt (gelet op de kwaliteit en de kosten van de bedrijfsvoering)

### Optimalisatie van de ICT-infrastructuur

Gericht op de beschikbaarheid, performance, kosten, e.d. van de ICT-middelen op de korte en de langere termijn. Optimalisatie, kwaliteitsverbetering, kostenbeheersing en technische innovatie zijn hierbij belangrijke aandachtspunten.

Kenmerken van Optimalisatie ICT-infrastructuur zijn:

- optimalisatie is nodig om pro-actief de kwaliteit en kosten van alle ICT-middelen op de korte en de langere termijn te borgen
- de business merkt in het algemeen niet direct dat dit pro-actieve beheer wordt uitgevoerd; indien er geen pro-actief beheer plaatsvindt, zal de kwaliteit van de ICT-middelen in de loop der tijd afnemen en de kosten toenemen

In het kader van de I-strategie is het van belang dat:

- er continu wordt bepaald in hoeverre de ICT-middelen aan de gestelde en toekomstige eisen voldoen
- er een pro-actieve optimalisatie plaatsvindt

### Toegevoegde Waarde van de ICT

Vanuit de ICT kunnen vaak bijdragen aan de business worden geleverd waar die business zelf niet op zou komen; hen ontbreekt het vaak aan de kennis van de toepassingsmogelijkheden van (nieuwe) ICT-technologie. Specifieke aandacht voor de mogelijkheden van (nieuwe) ICT-middelen kan leiden tot innovatieve toepassingen van de ICT voor de business. Hierbij ligt de focus op:

- de positie van het bedrijf in de markt
- de samenwerking met klanten
- de kwaliteit van dienstverlening
- verhoging van het rendement van de bedrijfsvoering
- kostenbesparingen

Kenmerken die Toegevoegde Waarde zijn:

- vindt plaats vanuit de kennis over de business bij de ICT/beheer/regie-organisatie
- biedt de business de mogelijkheid gebruik te maken van nieuwe ICT-technologie (“ICT push”, innovatie)
- biedt de ICT/beheer/regie-organisatie de mogelijkheid om zich te profileren

In het kader van de I-strategie is het van belang dat:

- er pro-actief wordt bepaald welke nieuwe ICT-technologie beschikbaar is gekomen
- welke (potentiële) toepassingen de ICT voor de business kan bieden
- welk rendement dit voor de business gaat opleveren



## Het programma

Samengevat bestaat het programma uit de volgende thema's.

**Dag 1a:** Bespreken van de huidige ICT-governance en organisatie van het beheer van de informatievoorziening

In dit kader:

- bespreken en evalueren van de organisatie van het beheer
- bespreken en evalueren van de taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden m.b.t.:
  - beheer van de informatievoorziening
  - beheer van de projectportfolio
  - investeringen en kosten
- bespreken en evalueren van de wijze waarop beslissingen over kosten en investeringen worden genomen

**Dag 1b:** Inventariseren van optimalisaties in het beheer, w.o.:

- technische optimalisaties om kosten, beschikbaarheid e.d. te optimaliseren
- functionele optimalisaties in applicaties
- optimalisaties in de aansturing van de leverancier

**Dag 2a:** Bespreken van de geformuleerde behoeften aan ICT-ontwikkelingen door de business; projectplannen en prioriteren daarvan

**Dag 2b:** Benoemen van ontwikkelingen in de business en potentiële behoeften waar de ICT (potentieel) bijdragen aan zou kunnen leveren

**Dag 3a:** Benoemen van de extra toegevoegde waarde van de ICT voor de business, uitgaande van de (nieuwe) ICT- technische mogelijkheden; benoemen van onderzoeksplannen en prioriteren daarvan

Dag 3b: Wrap-up en maken van afspraken

### Optioneel:

**Dag 4:** Beheer: herijking van de SLA's: welke diensten heeft de business nodig, is dit ook zo beschreven en krijgt de business het vervolgens ook geleverd

**Dag 5:** Wrap-up: bespreken en evalueren van de verkregen informatie tijdens de vorige dagen; expliciteren van de gewenste maatregelen

