

## Training: Regie in de praktijk

### Doel

Hoewel regie onlosmakelijk verbonden is aan outsourcing en het succes daarvan bepaalt, blijkt regie in de praktijk niet zo gemakkelijk: hoe organiseer je het?, wat zijn kerntaken?, welke competenties heb je nodig? en hoe handel je in de praktijk?

Naast het zelf verantwoordelijk te zijn geweest voor de regie op outsourcing, ben ik in de afgelopen 10 jaar ook betrokken geweest bij de inrichting van regie (-organisaties) en het coachen van ICT-management en 'regisseurs'.

Ik werk daarbij vanuit mijn eigen ervaringen en door mij ontwikkelde modellen voor regie.

Op basis van mijn ervaringen rond regie, heb ik een 3-daagse 'hands-on' training ontwikkeld om 'regisseurs' te trainen in de praktijk van regie.

Specifieke doelen van de training zijn:

1. het verkrijgen van inzicht in de organisatie en de noodzakelijke processen van regie
2. het bieden van inzicht in effectieve regie in de praktijk
3. het bespreken van door de deelnemers ervaren knelpunten in hun dagelijkse regie-werkzaamheden

Omdat ik niet 'geloof' in trainingen met open inschrijving (deze blijven veelal te algemeen), bied ik de training uitsluitend als 'inhouse training' aan.

Dit geeft bovendien de mogelijkheid om specifiek in te gaan op de binnen de organisatie ervaren knelpunten en om daarbij advies te kunnen geven.

De training is specifiek gericht op medewerkers die dagelijks in een regie-rol functioneren en/of bij voorkeur enige ervaring op dit vlak hebben. De training is daarmee ook meer gericht op 'bijscholing' dan op het bieden van een fundamentele cursus voor beginnende regisseurs (voor beginnende regisseurs is een 5-daagse training beschikbaar).

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

### Uitgangspunten

Een succesvolle outsourcing kan alleen het resultaat zijn van het volgende:

- duidelijkheid over de te bereiken doelen en resultaten
- SLA's die de diensten beschrijven welke de business nodig heeft
- goede regie
- feitelijke dienstverlening die aansluit op de behoeften van de business

Regie wordt daarbij gedefinieerd door:

- demand management: het afstemming met 'de business' over de daar geïdentificeerde behoeften (functionaliteit van systemen, ondersteunende diensten) en het daaraan verbonden portfolio aan diensten die de business kan afnemen
- supply management/verwerving: het selecteren en contracteren van leveranciers
- supply management/contract management: het beheren van contracten, SLA's en het overeengekomen portfolio aan diensten
- supply management/provision management: het verstrekken van opdrachten aan de leveranciers en operationeel monitoren van de performance van de leverancier(s)



Voor succesvolle en pro-actieve regie wordt uitgegaan van de volgende 5 pijlers:

1. ICT governance (uitgangspunten voor ICT besturing)
2. taakvelden en processen voor regie
3. documenten (SLA, SPA, Portfolio's)
4. adequate regie-organisatie (toewijzen van de relevante rollen aan de organisatie: Taken - Rollen - Functies - Competenties)
5. pro-actieve aansturing op basis van status-informatie (waaronder service-rapportages op basis van KPI's)

## Het programma

Samengevat bestaat het programma uit de volgende thema's.

**Dag 1:** Bespreken van het model voor regie (Op de Coul, © 2009) als kader voor de inrichting van regie

**Dag 2:** De praktijk van regie: demand management, supply en contract management; uitgangspunten voor het voorkomen én oplossen van knelpunten

**Dag 3:** Bespreken van knelpunten die de organisatie en de deelnemers ervaren bij het uitvoeren van regie; benoemen van maatregelen om de situatie te verbeteren; advies

## Modellen

In de training worden de volgende modellen als uitgangspunt gebruikt:

- de 5 pijlers voor pro-actieve regie
- het model voor regie (Op de Coul, © 2009)
- het model voor SLA's en contract management (Op de Coul, © 2009)

## De deelnemers

Het doel van de workshop is om in korte tijd de deelnemers vanuit mijn praktijk van regie, inzichten, ideeën, modellen en advies te geven. Deze worden vervolgens toegepast op de huidige knelpunten die in de regie worden ervaren.

Om dit resultaat te bereiken wordt daarom primair gedacht aan medewerkers die reeds in de praktijk van regie functioneren en/of daarmee relevante ervaring hebben.

Om de workshop efficiënt te laten verlopen, is een maximum tot 10 deelnemers gewenst.

## De investering

De kosten van de training: € 4.500 exclusief BTW.

## De training plannen

U kunt de training plannen door contact op te nemen met:

Johan Op de Coul

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

M 06 5312 7078



## Het programma met toelichtingen

**Intake:** Afstemmen en voorbereiden van de training in overleg met de opdrachtgever

- vaststellen van specifieke doelen en aandachtspunten
- vaststellen van de deelnemers

**Dag 1:** Inleiding en afbakening (ca. 2 uur)

- afstemmen over het doel van de training
- afstemmen over te evalueren aspecten (specifieke thema's van de klant)
- afstemmen over knelpunten met regie zoals door de deelnemers ervaren

**Dag 1:** Bespreken van het model voor regie (Op de Coul, © 2009) als kader voor de inrichting van regie

Doelen:

- vaststellen van het referentiekader ('normstelling') voor de inrichting van regie
- vaststellen welke belangrijke taakvelden en processen bij regie spelen
- vaststellen waar lacunes in de huidige opzet van regie worden onderkend en in hoeverre op eventuele veranderingen kan worden ingespeeld

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- de doelen van regie
- de 5 pijlers voor pro-actieve regie
  - ICT governance (uitgangspunten voor ICT besturing)
  - taakvelden en processen
  - regie-documentatie (SLA, SPA, portfolio)
  - adequate regie-organisatie (toewijzen van regie-rollen aan de organisatie)
  - pro-actieve aansturing op basis van status-informatie
- wat in het kader van regie mag worden verwacht van:
  - de business
  - de regie-organisatie
  - de leverancier
- overleg met de business
- overleg met de leverancier(s)
- de mate waarin de huidige opzet van de regie voldoet
- geconstateerde knelpunten en issues

**Dag 2:** De praktijk van regie: demand management, supply en contract management; uitgangspunten voor het voorkomen én oplossen van knelpunten

Doelen:

- bespreken van de uitvoering van demand management:
  - hoe stem je effectief af met de business?
  - hoe leg je de relatie met beheer van de informatievoorziening?
- bespreken van de uitvoering van supply management:
  - hoe stuur je de leverancier effectief aan (met als basis de SLA's)?



- valkuilen
- de mate waarin de huidige werkwijze van de regie voldoet
- vaststellen of er verandering in de huidige werkwijze nodig is

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- het belang van een portfolio door de business af te nemen diensten
- het belang van een portfolio van de leverancier af te nemen diensten
- contract management (op basis van SLA's, KPI's en status-informatie)
- evaluatie van de huidige SLA's in het kader van effectieve regie en contract management (aan de hand van het model voor SLA's en contract management (Op de Coul, © 2009))
- professioneel opdrachtgeverschap
- samenwerking met de leverancier
- geconstateerde knelpunten en issues

**Dag 3:** Bespreken van knelpunten die de organisatie en deelnemers ervaren bij het uitvoeren van regie; benoemen van maatregelen om de situatie te verbeteren; advies

Doelen:

- bespreken van ervaren knelpunten en issues
- vaststellen van oorzaken van knelpunten en issues
- vaststellen van maatregelen

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- de mate waarin de leverancier aan eisen en wensen voldoet (SLA's en behoeften)
- de kwaliteit van de afstemming met de business
- de kwaliteit van afstemming met de leverancier (commercie vs. delivery)
- de kwaliteit van delivery (conform SLA's en 'zoals ervaren')
- oorzaken van knelpunten en issues
- potentiële maatregelen
- advies

Een 'hands-on' assessment van de totale situatie van de outsourcing kan worden verkregen met de 5-daagse Workshop "Assessment van Outsourcing". Deze workshop is erop gericht om in korte tijd de outsourcing door te lichten en korte-termijn verbetermaatregelen te benomen.

Bureau Op de Coul voert ook uitgebreide assessment van de outsourcing uit. Deze worden vaak uitgevoerd ter voorbereiding op de beslissing over contractverlening of her-aanbesteding. Uit ervaring blijkt dat hiervoor zo'n 4 weken moeten worden gepland. Zie: [www.opdecoul-advies.com](http://www.opdecoul-advies.com) of klik op de volgende link:

<http://www.opdecoul-advies.com/adviezen/assessment-outsourcing.html>

Mijn visie en gehanteerde modellen voor een sourcing strategie, het realiseren van outsourcing en regie vindt u ook op mijn website, bij "adviezen".

