

## Workshop: Quick assessment van outsourcing

### Doel

Veel bedrijven maken zich (eigenlijk opvallend vaak) ‘zorgen’ over de outsourcing en de performance van de leverancier: de (gewenste) resultaten worden niet gehaald.

De vraag hierbij is steeds: “hoe kunnen we op korte termijn op de resultaten bijsturen?”

Om snel en met een lage investering inzicht te krijgen in de outsourcing en maatregelen te benoemen, is speciaal daarvoor een ‘hands on’ 5-daagse workshop ontwikkeld: ‘**een quick assessment van outsourcing**’.

Specifieke doelen van de workshop zijn:

1. het verkrijgen van inzicht in de status en de resultaten van de outsourcing
2. het benoemen van maatregelen die op korte termijn tot verbetering leiden

De workshop is specifiek gericht op een tussentijdse evaluatie en gericht op de gewenste korte termijn resultaten. Het is derhalve geen workshop die aan de basis ligt van een herbezinning op de outsourcingrelatie of een beslissing over een eventuele her-aanbesteding. Daarvoor is een andere (uitgebreidere) aanpak nodig.

In de workshop 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

Er zijn wel meer - randvoorwaardelijke - factoren van belang om outsourcing een succes te maken, zoals: een goede indeling van percelen, een goede leverancier en een goed contract. Omdat deze op de korte termijn niet kunnen worden beïnvloed, blijven deze aspecten in het kader van de workshop buiten beschouwing.

### Het programma

Samengevat bestaat het programma uit de volgende thema's.

**Dag 1:** Herijking van de doelen en gewenste resultaten van de outsourcing (de primaire business drivers waarom tot outsourcing is overgegaan) en vaststellen in hoeverre de eerder gedefinieerde doelen worden bereikt

**Dag 2:** 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 3:** Evalueren van de performance van de leverancier en vaststellen van knelpunten hierin

**Dag 4:** Evalueren van de regie op de outsourcing (demand- en supply management): organisatie en effectiviteit

**Dag 5:** Bespreken en evalueren van de verkregen informatie tijdens de vorige dagen; vaststellen van gewenste maatregelen; advies



**Optioneel** kan een zesde dag worden georganiseerd waarin afstemming met de leverancier plaatsvindt. Directe afstemming met de leverancier over knelpunten kan van belang zijn om *gezamenlijk* tot oplossingen te komen. Vaak blijkt dat de leverancier ook een goede inbreng heeft. Bovendien kan de leverancier zelf ook met knelpunten worden geconfronteerd die hun oorzaak vinden bij de klant.

Deze dag vindt plaats op basis van een 'issue lijst' welke in de voorgaande 5 dagen is opgesteld en na voorbereiding door de leverancier.

## **Modellen**

Voor het herijken van de SLA's en het bijsturen op de regie worden modellen gebruikt die inzicht bieden om op korte termijn bij te sturen maar ook later van waarde zijn om zaken te optimaliseren.

## **Timeboxing**

Tijdens de workshop wordt het principe van 'timeboxing' toegepast om te zorgen dat de meest belangrijke issues en knelpunten worden geadresseerd, terwijl het beslag op de medewerkers en de kosten binnen de perken blijven.

## **De deelnemers**

Het doel van de workshop is om in korte tijd goed inzicht knelpunten in de outsourcing te verkrijgen en maatregelen te benoemen.

Om dit resultaat te bereiken wordt daarom primair gedacht aan vertegenwoordigers van 'de business' (de afnemers van de diensten) en degenen die verantwoordelijk zijn voor de aansturing van de leverancier.

In de voorbereiding op de workshop wordt over de deelnemers afgestemd.

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

## **De investering**

De kosten van de workshop zijn laag gehouden: € 8.500 exclusief BTW (de 5-daagse workshop).

De resultaten bieden daarentegen veel inzichten en sturingsmogelijkheden!!

## **De workshop plannen**

U kunt de workshop 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 workshop 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 workshop
- afstemmen over te evalueren aspecten (specifieke thema's van de klant)

**Dag 1:** Herijking van de doelen en gewenste resultaten van de outsourcing (de primaire business drivers waarom tot outsourcing is overgegaan) en vaststellen in hoeverre deze worden bereikt

Doelen:

- vaststellen van het referentiekader ('normstelling') voor beoordeling van de outsourcing
- vaststellen of er een verandering in de behoeften bij de business zit (en zo ja, welke?)
- vaststellen in hoeverre op eventuele veranderingen moet worden ingespeeld

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- de gewenste kwaliteit van de ICT
- de gewenste kwaliteit van de dienstverlening en ondersteuning door de leverancier
- de risico's en continuïteit
- de mate waarin de business krijgt wat ze nodig heeft (diensten en ICT-middelen)
- de kosten en baten (kwalitatief; rendement)
- de mate waarin de doelen en gewenste resultaten worden bereikt
- geconstateerde knelpunten en issues

**Dag 2:** Herijking van de SLA's: welke diensten heeft de business nodig, is dit ook zo beschreven en krijgt de business het vervolgens ook geleverd

Doelen:

- vaststellen van de diensten die de business nodig heeft
- vaststellen of er verandering in de gewenste diensten bij de business zit (en zo ja, welke?)
- vaststellen in hoeverre op veranderingen moet worden ingespeeld

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- de te beheren objecten
- de gewenste services
- de te bereiken resultaten
- de mate waarin de business tevreden is met de geleverde services
- geconstateerde knelpunten en issues

Zie: het **model voor SLA's en Contractmanagement**



**Dag 3:** Evalueren van de performance van de leverancier en vaststellen van knelpunten hierin

Doelen:

- vaststellen van de mate waarin de leverancier diensten levert conform SLA's
- vaststellen van de mate waarin de leverancier inspelt op de behoeften van de klant
- vaststellen van de mate waarin de leverancier met de business samenwerkt
- 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 afstemming met de klant (commercie vs. delivery)
- de kwaliteit van delivery (conform SLA's en 'zoals ervaren')
- de kwaliteit van projecten en changes (RFC's)
- de kwaliteit van het offertetraject (changes, RFC's)
- geconstateerde knelpunten en issues

**Dag 4:** Evalueren van de regie op de outsourcing (demand- en supply management): organisatie en effectiviteit

Doelen:

- vaststellen van de mate waarin 'regie' succesvol afstemt met de business over behoeften
- vaststellen van de mate waarin 'regie' succesvol de leverancier weet aan te sturen
- vaststellen van oorzaken van knelpunten en issues

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- de wijze van invulling van taken voor demand management
- de wijze van invulling van taken voor supply management
- de wijze van sturing op de leverancier (KPI's, stuurmaatregelen, overleg)
- geconstateerde knelpunten en issues

Zie: het **model voor SLA's en Contractmanagement** en het **model voor Regie** (demand en supply management))

**Dag 5:** Bespreken en evalueren van de verkregen informatie tijdens de vorige dagen; vaststellen van gewenste maatregelen; advies

Doelen:

- vaststellen welke geconstateerde knelpunten en issues, maatregelen behoeven
- terugrijpen op oorzaken en gewenste wijzigingen
- vaststellen van de te nemen maatregelen richting leverancier
- vaststellen van te nemen maatregelen intern

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- besproken knelpunten en issues
- vaststellen van gewenste maatregelen
- vaststellen van de wijze waarop op de maatregelen wordt gestuurd en 'het succes' wordt bepaald (KPI's)
- advies



**Dag 6:** Afstemming met de leverancier (optioneel)

Doelen:

- afstemmen over knelpunten en issues zoals door de klant onderkend
- afstemmen over knelpunten en issues zoals door de leverancier onderkend
- vaststellen van de oorzaken van knelpunten en issues
- vaststellen van de te nemen maatregelen door de klant
- vaststellen van te nemen maatregelen door de leverancier

In elk geval aandacht voor de volgende aspecten:

- knelpunten en issues
- oorzaken van knelpunten en issues
- vaststellen van gewenste maatregelen
- vaststellen van de wijze waarop op de maatregelen wordt gestuurd en ‘het succes’ wordt bepaald (KPI’s)

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”.

