

# Service strategy & transformation

## ICT-service strategy maakt naadloze afstemming met de business mogelijk

Het belang van informatie- en communicatietechnologie kan nauwelijks worden overschat. Zonder ICT kunnen organisaties hun kritische bedrijfsprocessen nauwelijks nog op een aanvaardbaar niveau uitvoeren. Een essentiële vereiste voor succesvolle ICT-ondersteuning is echter dat uw ICT-organisatie uw zakelijke doelstellingen begrijpt, uw behoeften weet te vertalen in strategische oplossingen en de juiste oplossingen aandraagt om organisatorische transformaties tot stand te brengen die uw concurrentiepositie versterken en vergroten.

### Verskil in beleving tussen leverende en ontvangende partij

In de praktijk gebeurt het maar al te vaak dat de kwaliteit zoals die wordt nagestreefd door de ICT-organisatie, niet als zodanig wordt beleefd door de afnemers van ICT-diensten. Veelal is het verschil van beleving tussen de leverende en de afnemende partij te verklaren door de wijze waarop de ICT-organisatie is aangesloten op de business.

Al levert de ICT-organisatie in 'objectieve' zin hoogstaande ICT-oplossingen, als deze niet aansluiten op de behoeften van de business, is de waarde van de oplossingen voor de organisatie als geheel toch beperkt. De kern is dus de wijze waarop business en ICT op elkaar zijn afgestemd: levert de ICT-organisatie wat de business wil en weet de business wat de ICT-organisatie kan leveren?

### Transformatie naar een nieuwe Service Strategy

Het is de overtuiging van KPN Consulting dat, als de ICT-organisatie op een goede manier is afgestemd op de business, de kwaliteit van zijn dienstverlening naar een hoger niveau kan worden gebracht. Alleen dan kan de ICT-organisatie invloed uitoefenen op de business-projecten waarvoor zij de ICT moeten leveren – ook in een situatie waarin de ICT steeds vaker de uitdaging moet aangaan om nog goedkoper en nog flexibeler te werken en kwalitatief nog betere ICT-services te leveren.

Met onze Service Strategy & Transformation ondersteunen wij uw organisatie en zorgen wij samen met u voor een bedrijfsmatige

inrichting van uw ICT-organisatie ('Transformation'). Het doel van die transformatie is een organisatie die beschikt over de gewenste afstemming tussen business en ICT ('Service Strategy').

Onze aanpak om uw ICT-organisatie te richten op de bedrijfsstrategie begint en eindigt met het centraal stellen van precies die strategie. Door uw bedrijfsstrategie als uitgangspunt te nemen, kunnen we voor uw ICT een eigen concrete strategie formuleren die zijn uitgangspunten, en daarmee zijn toetsingskaders, daadwerkelijk ontleent aan uw bedrijfsstrategie.

Op basis van deze ICT-strategie (de 'Service Strategy') kunnen we uw huidige ICT-organisatie transformeren van een ondersteunende stafafdeling tot een goed functionerende en actieve ICT-dienstverlener. De ICT-organisatie wordt dan bedrijfsmatiger aangestuurd en is in staat de business die diensten te leveren waar deze om vraagt. Met andere woorden, uw business en ICT sluiten eindelijk goed op elkaar aan.

### Heldere strategie, duidelijk beeld

Voordat de nieuwe strategie van uw ICT-organisatie kan worden uitgezet, moet helder zijn wat de waarde is van uw ICT-dienstverlening voor de doelstellingen van uw organisatie. Alleen dan kan de efficiëntie en effectiviteit van uw ICT-organisatie worden verbeterd. Hierbij baseren wij ons op feiten, cijfers en resultaten. Zonder goede onderbouwing immers geen goede strategie.

Wanneer uw ICT-strategie helder is, krijgt u van ons advies over de verschillende ICT-taken die u op dit moment uitvoert. Bepaalde taken kunt u het best zelf blijven uitvoeren – eventueel aangepast in het licht van de gekozen strategische opzet – andere kunt u wellicht beter uitbesteden en weer andere zult u misschien geheel afbouwen.

Op deze manier weten uw ICT-organisatie en uw medewerkers altijd waar zij qua ICT-dienstverlening staan en welke kant de ontwikkelingen op gaan. De business heeft zodoende een duidelijk beeld van wat zij van de ICT kan verwachten, en tegen welke kosten, en de ICT heeft een duidelijk beeld van de verwachtingen van de business.

### Waarom KPN Consulting?

KPN Consulting biedt waardevolle ondersteuning die leidt tot effectieve afstemming tussen uw ICT-organisatie en de behoeften van uw business. Met onze jarenlange ervaring op het gehele gebied van transformatieprocessen kunnen wij u bij het gehele traject adviseren en ondersteunen. Na een analyse van de uitgangssituatie helpen wij u bij het formuleren van de Service Strategy. Hierbij bent u ervan verzekerd dat deze strategie naadloos aansluit op uw bedrijfsstrategie.

Na het formuleren van de Service Strategy moet de transformatie worden gerealiseerd. Als geen ander weten wij dat dit heel wat meer behelst dan het aanpassen van de handboeken. Uw organisatie gaat pas echt veranderen als uw medewerkers op een andere manier gaan werken – een manier die aansluit bij de gekozen strategie – en als zij ander gedrag laten zien.

Wij geven objectief advies op het gebied van technologie – en de manier waarop deze het best kan worden ingezet in uw organisatie. Om draagvlak te creëren voor de transformatie en ervoor te zorgen dat uw Service Strategy daadwerkelijk vorm en inhoud krijgt, betrekken wij waar nodig hier ook gerenommeerde (ICT)-leveranciers bij, bijvoorbeeld om de meest effectieve communicatietrainingen te verzorgen.

De geografische spreiding van onze vestigingen, de ervaring en deskundigheid van onze specialisten en onze eenduidige aanpak en flexibele werkwijze staan garant voor de klantgerichte uitvoering van de werkzaamheden waardoor u de beschikking krijgt over een toekomstvaste Service Strategy.

---

### Meer informatie

#### Paul Leenards

Principal Consultant

T: +31 (0)6 2952 5636

E: paul.leenards@kpn.com

---