

Governance raamwerk

Effectievere ICT dankzij verbeterde aansturing

De erkenning is er: ICT is bedrijfskritisch. De organisatie van ICT-afdelingen laat echter nog te wensen over. Het is niet altijd duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is, zowel bij de afdeling zelf als daarbuiten. Verwachtingen lopen geregeld torenhoog op, net als de projectkosten. Ons Governance raamwerk brengt daar verandering in. U profiteert van een goed geoliede ICT-afdeling, met als resultaat: een betere samenwerking met andere afdelingen én effectievere en efficiëntere ICT-processen.

ICT-afdelingen hebben vaak een aparte positie binnen organisaties. Vanuit andere afdelingen worden ze bijvoorbeeld benaderd als leverancier van ICT-diensten, terwijl ze eigenlijk ingericht zijn als afdeling die wordt aangestuurd door directie en management-team. Door die wederzijdse onduidelijkheid over aansturing en verantwoordelijkheden gaat veel tijd en geld verloren.

Wat gaat er mis bij ICT-afdelingen?

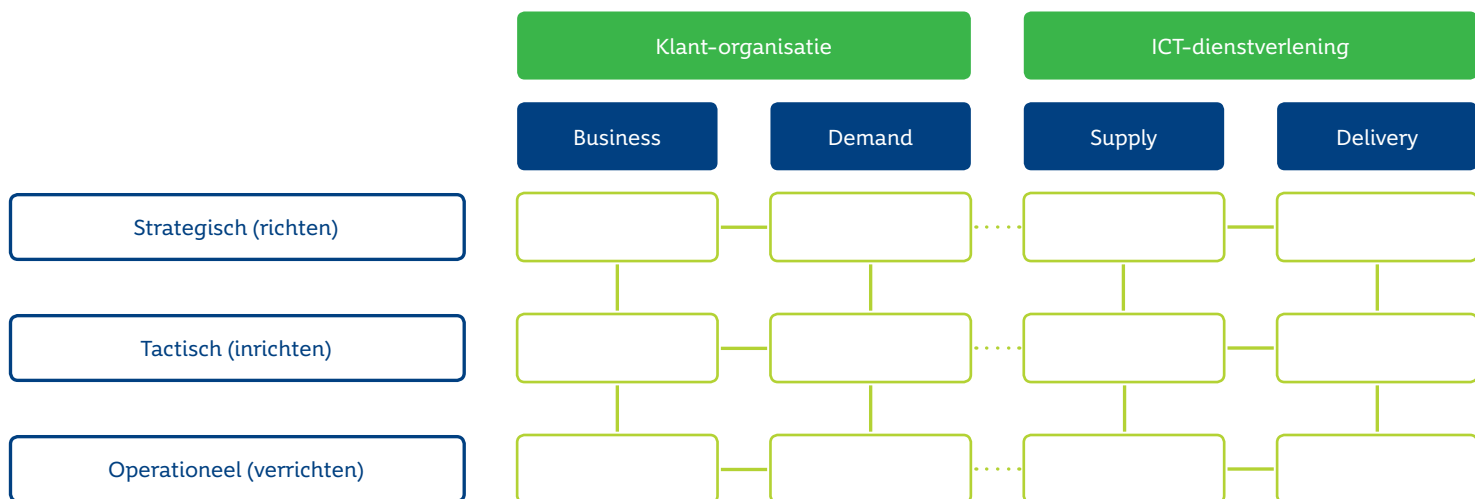
- Geen eigen budget: Hebben andere afdelingen een vraag, dan is het lastig voor ICT om daar budget voor vrij te maken. Want hun budget is doorgaans bestemd voor eerder in jaarplanningen vastgestelde grote projecten, die grotendeels buiten andere afdelingen om gaan.
- Groeiende ontevredenheid bij gebruikers: Andere afdelingen horen te vaak: 'Kan niet', waarbij ICT verwijst naar standaarden of spelregels, afkomstig van bijvoorbeeld de directie. Eisen en wensen worden daarnaast onvoldoende vertaald naar ICT-diensten en organisatieontwikkelingen worden niet goed opgevolgd, zo is de beleving bij gebruikers.
- Waarom zo duur? De verdeelsleutels voor ICT-kosten zijn niet altijd representatief. Zo wordt er te veel overhead in doorbelast of zijn ze gebaseerd op verouderde situaties. Ze zorgen er in elk geval voor dat ICT ervaren wordt als te duur. Interne klanten hebben geen zicht op de opbouw van de kosten, bijsturing lijkt niet mogelijk.

- Nooit op tijd klaar: Het ontbreken van een goede afstemmingsstructuur zorgt voor veel onduidelijkheden over de inzet van mensen of het stellen van prioriteiten in de planning. Met als gevolg: vertragingen.
- Veel te veel: Doordat vaak niet duidelijk is wat wensen en eisen zijn rond beschikbaarheid en flexibiliteit, komen projecten onverwacht terug. ICT krijgt daardoor te veel tegelijk op haar bord, met als gevolg: instabiele projecten en systemen.

Andere afdelingen of het management stappen door al die ontwikkelingen sneller over op de inhuur van derden. Gebeurt dat zonder heldere aansturing, dan heeft dat grote gevolgen voor de kwaliteit van ICT-projecten én de kosten.

Effectiever en efficiënter

Dat kan effectiever en efficiënter. Met een betere governance zorgt u ervoor dat uw ICT goed geïntegreerd is in de rest van uw organisatie. U verbetert de afstemming tussen de ICT-afdeling en andere afdelingen. U maakt helder waar uw ICT-afdeling en -projecten op afgerekend kunnen worden en wat andere afdelingen wel en niet mogen verwachten. De uitgangspunten, wensen en behoeftes vanuit de business zijn sneller en beter afgestemd, waardoor geen onnodige kosten meer worden gestopt in lange procedures. Ook krijgt uw ICT-afdeling zo meer ruimte om te innoveren. Want hoe duidelijker de activiteiten van uw ICT-afdeling binnen de organisatie zijn belegd, hoe doelgerichter gewerkt kan worden



‘Betere afstemming met de business én meer grip op uw ICT-kosten’

Onze oplossing

Met een betere governance zorgt u voor een effectiever en efficiënter functioneren van uw ICT-afdeling. Maar hoe pakt u dat aan? Wij bieden u het Governance raamwerk: een in de praktijk ontwikkeld én bewezen raamwerk waarmee u uw ICT-activiteiten inbed in een heldere besturingsstructuur.

Dit raamwerk hebben wij ontwikkeld vanuit een bekende keten-gedachte: de keten van business, demand, supply en delivery. Elke betrokken afdeling, eventueel ook externe partijen, krijgt een positie in deze keten. Vervolgens kan daar met het raamwerk de benodigde niveaus van afstemming aan toe worden gekend: strategisch, tactisch of operationeel. Daardoor ontstaat een logische en consistente werkstructuur met heldere gesprekslijnen. Met als resultaat dat uw ICT-projecten naadloos aansluiten op uw andere bedrijfsprocessen én dat u meer grip heeft op uw ICT-activiteiten.

Uw voordelen

- Projecten op tijd en binnen budget. Dankzij een adequate en heldere afstemmingsstructuur sluiten operationele en tactische besluiten beter op elkaar aan. En dat betekent dat projecten binnen de afgesproken tijd en budget blijven.
- Een stevige en solide basis. U krijgt duidelijke spelregels voor de samenwerking tussen business en ICT. Door bijvoorbeeld uitvoering én controle van richtlijnen niet langer allebei bij ICT neer te leggen, voorkomt u spanning en versterkt u wederzijdse acceptatie en draagvlak.
- Tevreden interne klanten. Door een betere afstemming tussen business en ICT, worden verwachtingen én mogelijkheden voor alle betrokkenen duidelijker. Er ontstaat beter inzicht, zowel in dienstenaanbod als in kostenopbouw, wat tevreden klanten oplevert.

‘Door beter inzicht in kosten en dienstverlening zijn verwachtingen duidelijker en interne klanten tevreden’

Waarom KPN Consulting?

KPN Consulting helpt u bij de verbetering van de governance in uw organisatie. In het hele traject – van analyse tot en met implementatie – staan wij u bij. Wij hebben ruime ervaring en kennis van besturing van ICT-dienstverlening. We onderzoeken, adviseren en implementeren onder meer bij trajecten op het gebied van:

- governance en compliance;
- service strategy en transformation;
- enterprise architectuur en technologie.

Meer informatie

Julius Duijts

Principal Consultant

06-29 52 55 31

julius.duijts@kpn.com

QR-code

Gebruik de QR-code om dit document te bekijken op uw smartphone of tablet.

