



THE BEST PRACTICE
COMMUNITY

ITSMF Jaarcongres 2010

Renewal





No-Nonsense ICT

*Effectieve en kostenbewuste service management
implementatie*

*J.P. Schonewille MITM
Sr. Advisor*

Business Overview



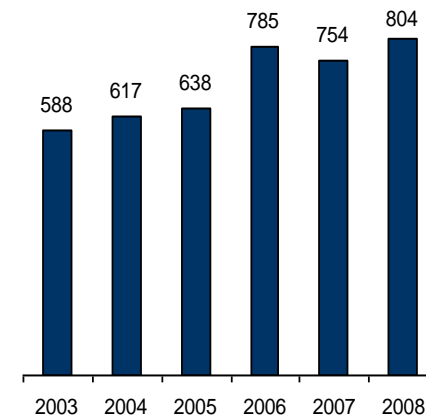
- 35 offices / 13 countries
- More than 1,200,000 Units
- Turnover EUR 785 million
- 22 Business units

More than 1,500,000 Passengers
18 vessels
2 Divisions
2,200 Employees

- Competitors



DelftTopTech



Business Context



- Grote diversiteit
- BU autonomie
- Korte termijn
- Lage marges
- Hands-on werkwijze



Situatie Schets

- Wat ervaart een CIO in een No-Nonsense omgeving
 - Hoge concurrentie, druk op rendement en prijzen
 - ICT is middel geen doel, budget beperkt tot hoogstnoodzakelijke
 - ICT-kennis en begrip is er nauwelijks in de business
 - Standaarden en methodieken imponeren niet
 - Uitbesteden, zelf aan het roer blijven
- Bevindingen en meningen zijn persoonlijk maar niet exclusief
- Je weet achteraf veel beter wat er mis ging en wat jij persoonlijk hebt fout gedaan



Aanpak

- Strategisch Corporate Programma
- Initiatief van Group IT
- Vier aandachtsgebieden speelden een rol:
 1. Samenwerking
 2. Kennis
 3. Processen
 4. Kosten



1. Samenwerking - aanpak

- **Doel**

- De sourcing partij, business en IT moeten de implementatie ondersteunen en uitvoeren

- **Problemen**

- Een leverancier implementeert service mgt niet voor de klant maar voor zichzelf
- Business executives leven in een andere wereld
- Persoonlijke belangen verstoren het proces

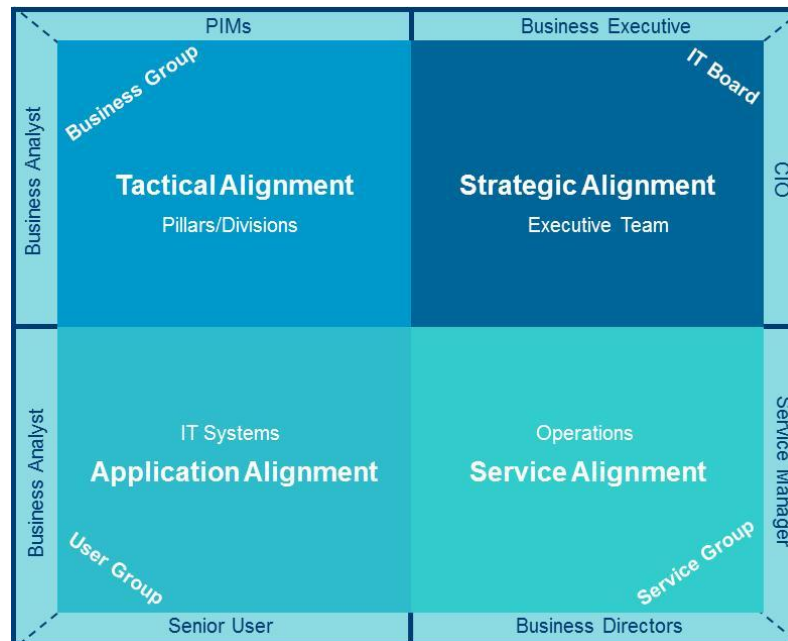
- **Tips en Tricks**

- Bouw bruggen, allianties en goodwill
- De rol van geld moet niet onderschat worden
- Het gaat om willen en kunnen

1. Samenwerking - resultaat

- **Resultaten**

- Concrete producten zoals alignment matrix, governance document etc.
- Een gezamenlijke aanpak van business en IT op het gebied van governance
- Een goed functionerende IT board



2. Kennis - aanpak

- **Doel**
 - Opbouwen van service mgt kennis en ervaring in de business en IT en het opbouwen van bedrijfskennis bij de leverancier
- **Problemen**
 - Externe service mgt kennis in de praktijk is ver onder de maat
 - Kennis van bedrijfsapplicaties overdragen duurt lang en is vaak erg moeilijk
 - De business ziet het als een IT terrein en investeert dus niet
- **Tips en Tricks**
 - ITIL certificering is geen doel
 - Wees zuinig op bestaande kennis en expertise



2. Kennis - resultaat

- **Resultaten**

- Relevant IT medewerkers zijn ITIL getraind en gecertificeerd
- Awareness in de business en IT over het belang van service mgt



3. Processen - aanpak

- **Doel**

- Implementeren van de noodzakelijke processen en structuren (efficiënt en effectief)

- **Problemen**

- Het verzanden in punten en komma's in de benodigde documentatie
- Het wiel wordt opnieuw uitgevonden en de voorbereidingen duren te lang



- **Tips en Tricks**

- Besteed meer aandacht aan instructie, training en commitment en minder aan documentatie
- Snelheid en vasthoudendheid is geboden

3. Processen - resultaat

- **Resultaten**

- Basale zaken als een helpdesk en incident procedure werkten naar behoren
- Met name change management was een grote stap vooruit



4. Kosten - aanpak

- **Doel**

- Bespaar geld op de operatie en implementeer met minimale kosten

- **Problemen**

- De business kijkt alleen 'onder de streep' en trekt verkeerde conclusies
- De verwachting is besparen zonder negatieve effecten

- **Tips en Tricks**

- Zelf veel doen is 'goedkoop' en vergroot de borging
- Bespaar met mate (zit op het geld)



4. Kosten - resultaat

• Resultaten

- De operationele kosten zijn afgenomen en de implementatie grotendeels betaald door de leverancier



Conclusies en breakout-thema's

- **Samenwerking:** het echte probleem ligt altijd bij de business
- **Kennis:** kennis zonder ervaring is dodelijk
- **Implementatie:** er wordt te veel gedocumenteerd en te weinig geïmplementeerd
- **Kosten:** bespaar tijd en geld door (bijna) alles zelf te doen



Vragen en Opheldering



Contact Details

J.P. Schonewille

Sr. Advisor

IT-Councilor

06-53716103

jpschonewille@it-councilor.com



DelftTopTech





THE BEST PRACTICE
COMMUNITY

Einde

