

ICT Shared Services een must met kansen en uitdagingen

Aad van Mullem

3Motion



Waar het begon.....



Gemeente Rotterdam

- 23 diensten en bedrijven
- 11 deelgemeenten
- 590.000 inwoners
- 13.000 ambtenaren
- Vele honderden locaties
- Decentrale ICT

- Servicedienst
- SSC vorming op diverse gebieden



Relevante ontwikkelingen

- Toenemende kennis en ervaring t.a.v. inrichting service organisaties
- Technologie als 'enabler' van services
- Toepassingen minder organisatiegebonden
- Zeer divers aanbod van services
- Bezuinigen op niet-kern activiteiten



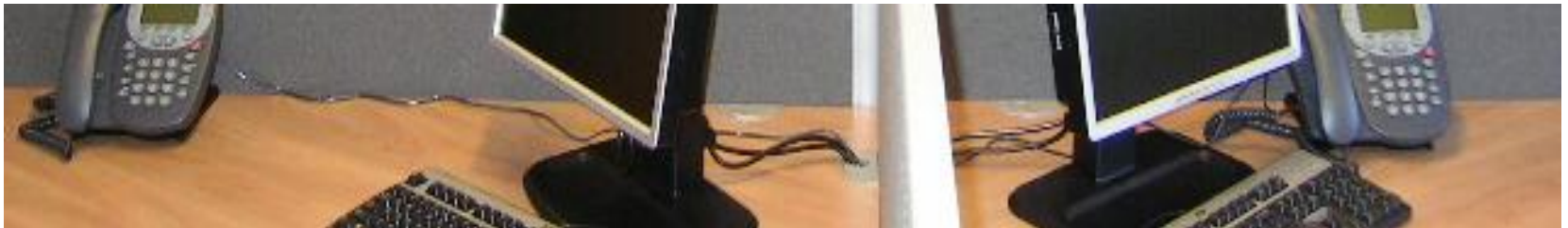
Waarom sharing van ICT?



Doel

Betere dienstverlening tegen lagere kosten!

- Wat is 'beter'?
- Hoeveel lager?
- Welke investeringen vereist dat?
- Op welke termijn?



Betere dienstverlening

- Heldere definiëring te leveren diensten
- Voortdurende meting van kwaliteit en tijdigheid
- Verhoging beschikbaarheid
- Verbetering stabiliteit
- Beveiliging
- Snellere levering van toepassingen en updates

Lagere kosten door:

- Gerichte sturing op kosten (resultaatverantwoordelijk)
- Schaalvoordelen
- Toename inkoopkracht
- Reductie staf en ondersteunende diensten
- Uniformering van technologie en werkwijzen
- Zelf doen of uitbesteden op economische gronden

Voorbeeld besparing door nieuwe technologie: virtualisatie

De weg kent ook



..... hobbels en schaduwen

- Van eigenaar naar gezamenlijk eigendom
- Gedeeld kader en beleid, o.a. over:
 - Doelen en ambities
 - Besturing
 - Te leveren diensten en verrekening
 - Inrichting en vernieuwing technologie
- Dienstverlening op afstand
- Forse investeringen in mensen, technologie en organisatie
- Inrichting klantorganisaties
- Blijvend commitment van de deelnemers



Goede voorbereiding...

- Een gezamenlijke kader en bestuur
- Overall plan invoering Shared Services, met
 - Integrale aanpak
 - Realistische business case
- Commitment management deelnemers, bereid om invoering te faciliteren en te sanctioneren
- Team dat verandering trekt, met
 - Wortels in alle deelnemers
 - Ervaring met complexe veranderingen
 - Zakelijkheid en voortvarendheid



En dan is de uitdaging.....



Het bouwen van een ICT service bedrijf

Bedrijven worden gebouwd door ondernemers!

in het spanningsveld van



klanten



ICT'ers



bestuur



Integrale aanpak

- **Techniek**
 - Hoe richt je de techniek in zodat behalen doelstelling mogelijk wordt?
- **Mensen**
 - Hoe creëer je met de mensen een bedrijf waar ICT services geleverd worden?
- **Processen**
 - Hoe kun je borgen dat de afgesproken services op het beloofde niveau geleverd worden?



Integrale aanpak

- **Bedrijfsvoering**
 - Welke bedrijfsvoering is nodig voor het runnen van een servicebedrijf?
- **Leiderschap**
 - Hoe realiseren we de nieuwe context van een ICT service bedrijf?
- **Besturing**
 - Hoe komen we tot een governance waarbij de doelen gehaald worden en er een goede balans is tussen SSC, klanten en politiek bestuur?



Dilemma's en valkuilen



Enkele voorbeelden

- Breekijzer of polderen
- Als het te lang duurt, haken klanten af
- Een bedrijf vereist een marktachtige context
- Besparen vereist investeren
- Een dip is onvermijdelijk
- Verscheidenheid overheerst gezamenlijkheid
- SSC moet bewijzen dat het werkt
- Applicatie-oerwoud



Hoe maak je er een succes van?



Enkele tips

- Neem de tijd voor een goede voorbereiding
- Zorg voor besturing en beleid met commitment
- SSC, klanten en besturing in één programma
- Een bedrijf bouw je met ondernemers
- Concentreer je op de gedeelde voorzieningen
- Marketing en leiderschap helpen u door de dip



Voor nadere informatie:



Aad van Mullem

06 – 50 686 341

aad.van.mullem@3motion.nl