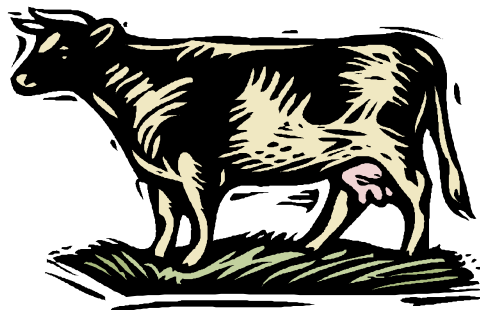


**Thema: eerst organiseren dan
informatiseren of (toch) omgekeerd?**

Flanders Synergy
17/03/2010

De kat ... de koe ... en de bel ...



Eerste studiejaar ICT

- ICT is ondersteunend aan de business
- Spreek de taal van de gebruiker: eerst luisteren, analyseren, terugkoppelen en dan handelen
- Technologie is een middel, geen doel op zichzelf

Een computer is dom, zeer dom, je moet hem alles vertellen

...

hij is alleen heel snel in zijn dommigheid

Case 1: Standaardpakketten

- Farmaceutisch bedrijf in België
 - Hoofdzetel in Amerika
 - ICT-systeem op maat in eigen ontwikkeling gebeurd
 - Uitgerold naar andere vestigingen in Europa en Azië (+1000 users)
 - Bedrijf wordt verkocht
 - Beslissing genomen vanuit nieuwe HQ Amerika zonder inspraak van lokaal (business-) management
 - Alles in de prullenbak en SAP komt binnen het jaar in de plaats
 - Kost licenties + implementatie SAP >>> complete herontwikkeling huidig systeem
- Meerwaarde? (tenzij uniformisering)
- Mapping nieuwe ICT-systeem op huidige businessprocessen?
- Enorme impact op organisatie, mens en cultuur...
- Rentabiliteit?

Case 2: outsourcing

- Telecombedrijf in België
 - Verhuist systemen en ontwikkeling systematisch naar India
 - Merendeel van de functionele- en technische analisten, programmeurs, ... worden vervangen door Indiërs
- Overdracht kennis van de businessprocessen?
- Overdracht van cultuur en waarden?
- Meerwaarde tov huidig systeem?
 - Vele gebruikers klagen...
 - Demotivatie
 - Communicatie loopt moeilijk
 - Geen flexibiliteit naar veranderingsprocessen
- Rendement?

Case 3: de mens in de organisatie

- IT-bedrijf in Nederland
 - Distributie in Benelux
 - Voorbeeld van een telefoongesprek
- De mens in de organisatie is minstens even belangrijk dan de business- en ICT-processen

Case 4: secundaire systemen

- ICT-bedrijf in België

- 10 jaar geleden web-applicatie gehost op Belgisch hosting-bedrijf
 - Eerste versie van de applicatie zelf geschreven
 - Na een viertal jaren aantal applicaties laten bijbouwen
- Na 10 jaar was het webbedrijfje al viermaal verkocht en/of overgenomen.
Resultaat:
- Data zat in Australië
 - Applicatie zat in Nederland
 - Webmaster zat bij 2 Belgische bedrijven
- Klant diende te betalen voor overdracht van zijn eigen data (data was
blijkbaar geen eigendom meer)

Stellingen

Stelling 1:

Standaardpakketten domineren of fixeren zelfs betonnen niet alleen de businessprocessen maar mogelijks ook de ganse organisatie. Daarenboven zijn zij zelden goedkoper dan eigen ontwikkeling.

Stelling 2:

Outsourcing naar vreemde landen heeft eenzelfde effect/impact-risico op de organisatie door vooral de communicatieproblemen (business <-> technologie)

Stelling 3:

ICT (-ontwikkeling) is een blijvend iteratieproces met een constante alignering van business processen met ICT-processen

Stelling 4:

Standaardpakketten en outsourcing zijn soms paraplu om beslissingsrisico's uit de weg te gaan of zogenaamd goedkoper te scoren maar is dat wel zo?