

IT OUTSOURCING BLIJFT LASTIG, MAAR IS NIET MOEILIJKER DAN ZELF DOEN

Aan het woord dhr. Peter Schepers, eigenaar van Itility BV en regelmatig betrokken bij middelgrote tot grote IT uitbestedingstrajecten.

Het gangbare verhaal is dat IT (out-)sourcing trajecten zelden tot succes leiden, en dat is ook zo. Vaak wijzen klanten naar de leverancier, de leverancier naar de klant. Maar waar ligt de waarheid, waarom is IT outsourcing lastig?

Het gemiddelde bedrijf staat vol met (vaak oude) maatwerk IT: software applicaties, opslagsystemen en servers. Veel complexiteit, lastig te managen vanuit kosten, kennis en risico overwegingen. De eindgebruiker is er niet echt blij mee, IT zit er mee in zijn maag en de leverancier moet het spul maar meenemen en als een flexibele dienst aanbieden. Zonder kwaliteitsdip aub.



www.itility.nl | info@itility.nl

Kleine bijkomstigheid: die gebruiker die meer en meer een reguliere consument wordt, verandert zijn werkprocessen sneller dan de IT-er servers kan bestellen. Dus we zitten vast in een oude wereld, met een niet begrijpende klant en een leverancier die wellicht meerdere oude werelden moet managen. Lastig.

Als je goed oplet heeft dit allemaal weinig met (out-)sourcing te maken, het is een fase waarin de IT wereld zit. Dus laten we dit los van elkaar zien. Gelukkig worden we geholpen uit een kant die we niet verwacht hadden: de eindgebruiker. Hij wil simplificatie, weet steeds beter wat hij wil en krijgt meer affiniteit met IT, vaak vanuit zijn ervaringen als "gewone" consument. We noemen dit "IT consumerization".

Hierop inspringen is de oplossing, zo kunnen we ons losbreken van de oude wereld en afspraken maken over nieuw in te zetten IT bouwstenen van de leverancier. In concreto betekent dit: nieuwe vormen van afspraken maken, gericht op gezamenlijk opruimen, innoveren, integreren en vereenvoudigen. Deze aspecten zien we nog zelden terug in de hedendaagse traditionele (out-)sourcingcontracten.

Er is ons als IT-ers maar 1 ding te verwijten: we leren te weinig van de andere industrieën. Wat kunnen we leren van de auto industrie, logistiek en de facility business? Over uitbesteden, assembleren in plaats van (maatwerk) bouwen en besturen van leveranciers? Itility is afkomstig uit de High-Tech en denkt in termen van ketens, kookboeken voor assemblage, standaardisatie en vereenvoudiging. Dit betekent toepassing van IT-"vreemde" methoden en processen. We werken in "IT fabrieken" met voorspelbare output, en benaderen IT-uitbesteding met bekende maar andere concepten.



De Itility manier: IT fabriek, voorspelbaar bouwen met kookboeken