

Technologische ontwikkelingen golven over u heen Complexer én slagvaardiger en ook goedkoper

Wat zijn de IT-kwesties die jullie klanten in 2016 echt zullen moeten aanpakken? Waarom verdienen die zaken komend jaar extra aandacht? Wat maakt ze zo urgent? Enkele grote, technologie-agnostische IT-adviesorganisaties geven hun antwoord op die vragen.

door: ROLF ZAAL / R.ZAAL@AUTOMATISERINGGIDS.NL



ROB POELS, PARTNER BIJ TWIJNSTRA GUDDE: 'HET BEKENDE 9-VLAKS-MODEL VAN RIK MAAS IS ECHT NIET MEER HOUDBAAR, WANT DIE INTERMEDIAIRE ROLLEN WERKEN PER DEFINITIE VERTRAGEND.'

Digitale transformatie van de business

KPMG IT Advisory stimuleert klanten hun IT nog meer dan voorheen te richten op innovatie en digital disruption. Volgens partner Edo Roos Lindgreen betekent dat onder meer:

- Om weten te gaan met de nieuwe kansen en bedreigingen van de huidige golf van technologische ontwikkelingen.
- Het enorme innovatiepotentieel van het start-up-ecosysteem benutten.
- Big Data- en analytics-capabilities opbouwen in een tempo dat beantwoordt aan de vraag uit de business.
- Voor CIO's: tijd vrij maken om niet alleen in de machinekamer te zijn, maar ook op de brug te staan om de koers te bepalen.

VKA benadrukt dat digitale transformatie meer is dan alleen het digitaliseren van bestaande processen. Het is de uitdaging de huidige business opnieuw uit te vinden. Dit met alle moge-

lijkheden die technologie biedt. Directeur Marc Gill'ard: "Ik daag organisaties uit na te denken hoe de Uber of AirBNB voor hun business eruit zou kunnen zien. En vervolgens de vraag te beantwoorden of ze wachten totdat deze disruptieve concurrent hun markt betreedt of ze proactief zelf actie nemen om hun business opnieuw uit te vinden."

Capgemini hoopt dat klanten bij het nadenken over digital transformation niet blijven steken bij het verbeteren van de customer experience. "Vaak zijn veel aanzienlijker voordelen te behalen door een digital transformation van de back-office", stelt CTO Frank Wammes. Als voorbeeld noemt hij Harley Davidson dat de levertijd voor z'n motoren halveerde door gebruik te maken van een e-auction waarop leveranciers kenbaar maken tegen welke prijs en levertijd ze het gevraagde kunnen leveren. Harley Davidson realiseert op die manier ook nog eens een kostenreductie van naar verluidt tientallen miljoenen dollars op jaarbasis.

Accenture ziet digitale services steeds belangrijker worden voor het concurrentievermogen van organisaties. Dat vereist nieuwe vaardigheden van IT'ers. Zij staan voor de uitdaging nieuwe technologie met aantoonbare toegevoegde waarde te ontwikkelen waardoor organisaties sneller kunnen handelen. Nieuwe producten en diensten moeten bovendien steeds sneller naar de markt worden gebracht. Dat is volgens managing director technology Frank Rennings alleen mogelijk met behulp van snellere ontwikkelmethodes (DevOps), releases (Fast Lane) en open standaarden. Ook worden nieuwe methoden ingezet om de innovatiekracht van organisaties te vergroten en business en IT samen te brengen door zelfsturende teams ('squads' op basis van het Spotify-voorbeeld) en vormen van agile en Scrum.

Twynstra Gudde raadt IT-afdelingen van klanten aan zelf proactief deel te nemen in de ecosystemen die disrupties in bedrijfsmodellen en marktverhoudingen veroorzaken. "Om niet zelf de bottleneck te worden zal de IT-afdeling over de muren van de eigen organisatie heen moeten kijken en moeten optrekken met de andere partijen in het ecosystemen", waarschuwt partner Rob Poels.

CGI Nederland benadrukt het belang van Big Data-analytics. "Transacties, klikgedrag, sensordata, mobiele en socialmedia-gegevens worden met grote snelheid in duizelingwekkende hoeveelheden gegenereerd. Veel organisaties zien de potentie. Tegelijk beseffen ze dat het niet eenvoudig is om werkelijk resultaat te boeken. Hoe creëer je waarde uit data die heterogeen, ongestructureerd en soms onbetrouwbaar is, waar begin je, hoe pak je het aan?", signaleert vicepresident marketing Sander den Born.

Sogeti Nederland ziet naast cloud en mobile-first ook het Internet of Things hoog op de agenda's van zijn klanten staan. "Alle grootzakelijke organisaties hebben IoT op hun agenda", stelt CEO Piet Wybe Wagter. Daarbij is en blijft security- en privacy-by-design een grote zorg.

Modernisering van de IT-organisatie en de IT-middelen

Deloitte Consulting voorziet dat het tempo waarmee disruptieve technologieën bij klanten tot innovaties van businessmodellen leiden in



FRANK RENNINGS, MANAGING DIRECTOR TECHNOLOGY ACCENTURE: 'ZORG DAT JE BEDRIJF CONCURREREND BLIJFT DOOR INZET VAN CLOUD, SAAS, AGILITY EN DEVOPS.'

rdiger...

ag



MARC GILL'ARD, DIRECTEUR VAN VKA: 'IK DAAG ORGANISATIES UIT NA TE DENKEN HOE DE UBER OF AIRBNB VOOR HUN BUSINESS ER UIT ZOU KUNNEN ZIEN.'

2016 verder toeneemt. Volgens director IT-strategy Andries van Dijk zijn er volop kansen voor wie goed weet om te gaan met de uitdagingen:

- De snelheid waarmee disruptieve technologieën en de digitale businessmodellen zich ontwikkelen. Dat dwingt tot kortcyclische strategievorming en overgang naar agile IT.
- De verscheidenheid aan nieuwe technologieën, waardoor het de vraag is wie het geheel nog kan overzien.
- De organisatorische inpassing van innovatie: maak je de innovatie onderdeel van je bestaande omgeving of zet je het juist apart?
- De spanning tussen innovatie/transformatie en stabiliteit van bestaande platform. Hoe houd je al die ballen tegelijkertijd in de lucht?
- Hoe kom je aan het talent met de juiste vaardigheden om innovatie tot een succes te maken? Hoe bouw je nieuwe capabilities op rond zaken als digital, Big Data en analytics?

VKA raadt z'n klanten aan de organisatie van hun IT in 2016 te heroverwegen. Samenwerking is hierbij het motto. Gill'ard: "Organisaties maken doorlopend keuzes voor de beste oplossingen. Daarbij spelen vraagstukken als: zelf doen, samenwerken of uitbesteden? Hoe vernieuwen we, uitgaande van businessprioriteiten, onze IT? Wat wordt onze strategie om interne, cloud- en andere diensten onder architectuur te integreren? Ik adviseer organi-

saties een nieuwe agile governance in te richten, die aansluit bij deze agile-aanpak."

Accenture benadrukt dat de IT-omgeving in 2016 zal moeten meebewegen met zowel technologische ontwikkelingen als veranderingen in de klant- en marktvrage. "Dat vraagt inzet van zaken als cloud, SaaS, agility, DevOps om een meer digitale organisatie te worden die concurrerend blijft in een wereld die steeds complexer en competitiever wordt," stelt Rennings. De uitdaging die bedrijven op dit punt onderkennen betreft veelal het legacy-landschap, waarin processen en applicaties onvoldoende aansluiten op de gewenste vernieuwingen van de IT en de business.

Twynstra Gudde betoogt dat in 2016 en verder nieuwe IT-organisatiemodellen nodig zijn. "Het bekende 9-vlaks-model van Rik Maas is echt niet meer houdbaar, want die intermediaire rollen werken per definitie vertragend", stelt partner Rob Poels. Als mogelijk alternatief noemt hij tribes en guilds; waarin denkers en doeners, makers en gebruikers, 'techies' en 'commerciële jongens' in directe interactie met elkaar zorgen 'dat het slaagt'.

CGI Nederland ziet IT-afdelingen van klanten worstelen met de uitdaging om vernieuwing van de business te ondersteunen terwijl ze ondertussen ook de bestaande systemen en processen efficiënt en betrouwbaar moeten houden. Volgens Van den Born is afrekenen met de legacy-IT komend jaar dé maatregel om deze spanning tussen 'step up' en 'keep up' hanteerbaar te maken. Sleutelwoorden bij de modernisering van de IT zijn cloud, simplificatie, rationalisatie en standaardisatie.

Berenschot kiest in IT-modernisering een pragmatische benadering: omvorming naar 'IT van twee snelheden'. "Gedegen IT voor de bedrijfsvoering, waarbij kostenefficiënt de ERP-achtige applicaties worden beheerd en onderhouden. En tegelijkertijd ruimte maken voor innovatieve, agile IT veelal gericht op de klantrelatie", adviseert managing director Harro Spanninga.

KPMG IT Advisory raadt klanten aan in 2016 echt stappen te zetten op het vlak van rationalisatie en efficiency van de IT. Partner Edo Roos Lindgreen denkt daarbij met name aan:

- Applicatielandschap en de IT-infrastructuur rationaliseren.
- Een oplossing voor legacy-systemen doorvoeren.
- Zo snel mogelijk een veilige cloud-strategie implementeren.

Atos Consulting merkt op dat de stap naar een cloudgebaseerde omgeving nog moeizaam verloopt. Veel ERP-applicaties lenen zich (nog) niet voor de cloud. Om te voorkomen dat de interne opdrachtgevers gaan shoppen zullen IT-afdelingen samen met de business naar oplossingen moeten kijken, waarschuwt CEO Michel van Buitenen: "Ga uit van proofs of concept en breng haalbaarheid en investering in kaart."

Capgemini wijst erop dat de overgang naar de cloud bij veel organisaties nog maar net is begonnen. Volgens Wammes is het in 2016 zaak om op dit punt verder te gaan. Door na horizontale oplossingen als CRM en HRM ook oudere non-core maatwerkapplicaties naar de cloud te migreren, beperken IT-afdelingen hun operationele beheersinspanningen en mitigeren ze sto-



FRANK WAMMES, CTO BIJ CAPGEMINI: 'BLIJF BIJ DIGITAL TRANSFORMATION NIET STEKEN BIJ DE CUSTOMER EXPERIENCE. VAAK ZIJN VEEL AANZIENLIJKER VOORDELEN TE BEHALEN IN DE BACKOFFICE.'

ringsrisico's. En waarschijnlijk ook beveiligingsrisico's, want volgens Wammes is het een mythe dat gegevens in de cloud minder veilig zouden zijn. Wat de overgang naar de cloud voor veel organisaties toch lastig maakt is volgens Wammes vooral de verandering in IT- en inkoopvaardigheden die er voor vereist zijn.

Continuïteit en beveiliging

VKA wijst erop dat per 1 januari 2016 de Meldplicht Datalekken van kracht wordt. Uit eigen onderzoek blijkt dat de meeste organisaties daarop onvoldoende zijn voorbereid. VKA adviseert organisaties daarom de competentie te ontwikkelen om slagvaardig te reageren op cyber- en andere calamiteiten die de IT raken.

CGI Nederland ziet een verschuiving van bescherming (traditioneel 85 procent van het budget) naar detectie en response. Volgens Van den Born deels een gevolg van toenemende druk vanuit wet- en regelgeving.

Capgemini vindt dat veel organisaties te reactief zijn op het punt van beveiliging. Wammes: "Ze anticiperen onvoldoende op gevaren die meekomen in de slipstream van innovaties. Neem het Internet of Things, dat betekent een gigantische toename van data en dataverplaatsingen. Dat levert evenzovele aangrijpingspunten op voor datadiefstal of pogingen om de macht over het ding over te nemen."

Accenture ziet voor zijn klanten als uitdaging een netwerkinfrastructuur en applicaties bouwen die in bepaalde mate 'resilient' zijn na onvermijdelijke security-aanvallen.

Atos Consulting ziet voor CIO's in 2016 nog steeds de uitdaging te zorgen voor veilige, robuuste én innovatieve IT-oplossingen. Vooral bij business-to-consumer-organisaties, waar via meerdere kanalen met klanten gecommuniceerd wordt. Van Buitenen: "Een goed doortimmerde cyber security-aanpak is noodzakelijk om een probleemloze dienstverlening te waarborgen."

