

Denkt u bij de term "Survival Guide" ook aan jungle toestanden, hoge begroeiing, messen en insectenbeten? Vergeet u in deze warme dagen dan vooral het zweet niet. Van de auteur, wel te verstaan want die heeft een werk van encyclopedische proporties bijgeschreven dat zowel breed als diep in de IT materie duikt vanuit het standpunt van de CIO: "The Power of IT - Survival Guide for the CIO". Jan De Sutter weet dan ook waarover hij het heeft want hij heeft al heel wat IT watertjes doorzwommen.

boekbespreking

# Managementmodel voor de CIO

## 'Survival Guide' biedt realistische visie op IT

Als jonge officier-burgerlijk ingenieur was Jan De Sutter verantwoordelijk voor het moderniseringsprogramma van Mirage gevechtsvliegtuigen in de Belgische Luchtmacht. Avionics kunnen natuurlijk niet zonder software en daar is de IT microbe toegeslagen. Toen de stekker uit het project werd getrokken omwille van politiek-economische redenen, vertrok hij naar het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap. Dit "Vlaams Fonds" is een overheidsagentschap dat verantwoordelijk is voor de berekening en uitbetaling van subsidies aan gehandicapten/-instellingen voor een bedrag van rond de 900 miljoen euro. Een bijzonder complex proces vanwege de veelvoud aan regels nog meer uitzonderingen.

Als de regelgeving dan ook nog permanent verandert, dan weet elke IT'er dat hier geen eenvoudige klus wacht. Ook had een aantal consultants zich erg knus in de hoogste regionen van het Fonds gesetteld en voor hun bedrijf een mooi draaiend profit center opgezet dat steeds minder rekening hield met de realiteit van de business. Zo gingen de consultants er gemakshalve van uit dat de complexiteit van de regelgeving wel zou verminderen, zodat die netjes hun framework zou gaan passen en renderen. Quod non, of wat had u anders verwacht?

Het project werd terug ingesourced, strategisch op het goede spoor gezet en daadwerkelijk gerealiseerd met een geënthousiasmeerde ploeg eigen mensen. De erkenning bleef niet uit: De Sutter kreeg in 2000 de prestigieuze "Datanews ICT Manager of the Year" prijs overhandigd in de categorie "Small and Medium

Organisations. Intussen is hij IT manager bij een agentschap van de Europese Unie.

**VOLLEDIG SPECTRUM** Een blik op de inhoudsopgave leert dat De Sutter inderdaad het volledige managementspectrum van de CIO wil bestrijken. Hij stelt een eigen managementmodel voorop dat, net zoals het OSI model, in lagen is opgebouwd. Dit wordt vertaald in hoofdstukken over Infrastructuur, IT systemen, Human Resources, Financial Resources, Processen,

Er zijn maar twee sectoren waarin de klanten gebruikers worden genoemd: de IT-sector en het drugswereldje

Projecten, Organisatie, Strategy & Business Alignment en Beyond the Hype. Het boek sluit af met een uitgebreide termverklaring en een goede index.

**EIGEN KENNIS** De auteur waarschuwt - terecht - dat het boek geen gedetailleerde uitleg wil bevatten over elk van deze onderwerpen maar eerder een management summary. Daar is hij aardig in geslaagd, in zoverre die summary zelfs redelijk ver gaat en per hoofdstuk de topics netjes en quasi volledig op een rijtje zet, zonder dan weer zeer (te) diep in de details te gaan. Die beoordeling is natuurlijk grotendeels afhankelijk van de eigen kennis van de lezer over het onderwerp. Wat voor de

ene niet ver genoeg gaat is dat voor een ander wel. Hoe dan ook wordt elk onderwerp in de breedte voldoende geduid. Vervolgens wordt die verder aangevuld met een omvangrijke lijst met weblinks voor verdere lectuur en een goed gestoffeerde lijst met referenties.

Het meest originele en interessante stuk zit in de "Best Practices" waarin de auteur ad rem aangeeft waarover het volgens hem écht gaat. Daar lees je bijvoorbeeld (hoofdstuk 2) dat je "best op open standaarden kunt steunen, maar ook dat je niet te koppig moet zijn". "Spendeer ook niet teveel van je kostbare tijd om de nodige performance exact te begroten maar koop genoeg en zorg vooral dat je kunt uitbreiden in de toekomst." "Verlaag het aantal OS'en."

**MANUELE INTERVENTIES** Is dit boek up-to-date? Jazeker, voor zover dit kan in het snel evoluerende IT wereldje. Zo wordt bijvoorbeeld de oorsprong van de watervalmethode uiteengezet, maar even goed krijg je

## Veel passeert de revue: van methodologie tot OO-technieken, van projectmanagement tot implementatie

in een notendop (drie pagina's) de essentie van XML of het verschil tussen JSP en ASP en de impact ervan op hun inzetbaarheid. Of wordt het recente management speeltje, de Balanced Scorecard toegelicht. Een helpdesk doet aan incident control maar evengoed aan public relations. U weet dat natuurlijk wel, maar het is goed om dit even te herhalen. Of nog: "Maak lichte systemen want die zijn vlugger te maken en beter te onderhouden" en "los hun uitzonderingen op door middel van manuele interventies".

**WET VAN BROOKE** Het langste hoofdstuk gaat over Projecten en daar ligt ook duidelijk de affiniteit van de auteur. Van methodologie tot OO technieken, van projectmanagement tot implementatie, van code re-use tot componenten: het passeert allemaal de revue. Soms met een snerend commentaar dat UML vooral geen silver bullet is, laat staan een methodologie. En wat denkt u van de vaststelling dat er maar twee sectoren zijn waarin de klanten gebruikers (users) worden genoemd: de IT sector en het drugwereldje? En dat je de programmeur het beste niet de gebruikersmanual kunt laten maken maar wel de advanced users, die dan als Trojaans paard gaan fungeren voor de rest van de gebruikers. Of dat toevoegen van personeel op een uitgelopen project dat nog meer doet uitlopen (wet van

Brooke). In het afsluitend hoofdstuk over het afstemmen van de IT strategie op de business, komen zaken samen die ergens anders nog geen plaats hadden gevonden. De structuur of hun onderling verband is wat diffuus, maar de paragrafen zelf staan er wel. Daaruit blijkt nog eens dat de auteur zeer sceptisch staat tegen outsourcing in het algemeen, en strategische outsourcing in het bijzonder. En hij kan wel degelijk uit ervaring spreken.

**FINISHING TOUCH** Het boek is verzorgd opgevat en bevat veel relevante figuren. Neem nu het bekende client/server schema van Gartner. De auteur neemt dit over maar plaatst op de remote presentation laag ook Xwindow - http en actualiseert het. Mooi. Maar er zijn nog wat schoonheidsfoutjes weg te werken: bepaalde woorden zijn systematisch verkeerd gespeld (spell checkers, u weet hoe dat gaat) en het geheel zou best nog eens door de handen van een redacteur moeten passeren voor de finishing touch. Dat bederft de leespret generlei niet als je een statement als "beware of biased advice" (pagina 129) tegenkomt want dan ga je herkenbaar glimlachen. Of een paragraaf over de balans tussen werk en leven. Of dat mensen inhuren geen kwestie is van wat ze kunnen, maar veeleer of ze de juiste attitude hebben. De budgettaire cyclus mag evenmin verwaarloosd worden, en dan worden er lepe trucs uit de praktijk netjes opgesomd. Wees niet te specifiek, maak van de power users bondgenoten, enzovoort. Dit zal ook wel allemaal in management boeken staan, maar daar zijn er zoveel van. In de Survival Guide staan ze netjes en hanteerbaar opgesomd; klaar voor gebruik. De realistische visie die er achter zit is de grote sterkte van de auteur én van het boek; maar evengoed het feit dat over het puur IT technische muurtje wordt gekeken; wat veel IT (managers) verzuimen te doen.

*Ivan Verborgh*

*Verborgh is onafhankelijk IT-deskundige en doceert informatica aan de Provinciale Hogeschool Limburg (België).*