

Coördinatie business en IT vooral in de publieke sector een aandachtspunt

NEDERLANDS ONDERZOEK

Als de geschiedenis iets heeft geleerd dan is het dat onduidelijke doelstellingen, onvoldoende draagkracht en onvoldoende interne afstemming tussen de 'business' en de 'IT-organisatie' een goed recept is voor het falen van omvangrijke IT-projecten. Toch blijkt dat medio 2007 niet minder dan 42 procent van de geïnterviewde business- en algemene managers in de publieke sector vindt dat de IT-afdeling onvoldoende betrokken wordt bij het maken van de business planning.

Door Erik van Gurp

Eén op de acht managers in de publieke sector geeft zelfs aan dat IT helemaal nog niet wordt betrokken bij het opstellen van de planning. Voor circa 30 procent van de managers in het publieke segment geldt dat IT wel een rol speelt, maar naar de mening van de business managers een te kleine rol. Voor de profit sector pakken de cijfers beduidend gunstiger uit. Hier geeft slechts 6 procent van de business managers aan dat IT helemaal niet wordt betrokken bij de business planning, circa 18 procent geeft aan dat de betrokkenheid van IT nog onvoldoende is. In de profit sector geeft inmiddels 21 procent van de business managers aan dat IT zelfs een leidende rol heeft voor wat betreft de business planning. Dit blijkt uit het onlangs uitgevoerde onderzoek naar Service Oriented Architecture dat MarketCap in samenwerking met Inter Access heeft uitgevoerd onder Nederlandse organisaties met ten minste honderd geautomatiseerde werkplekken.

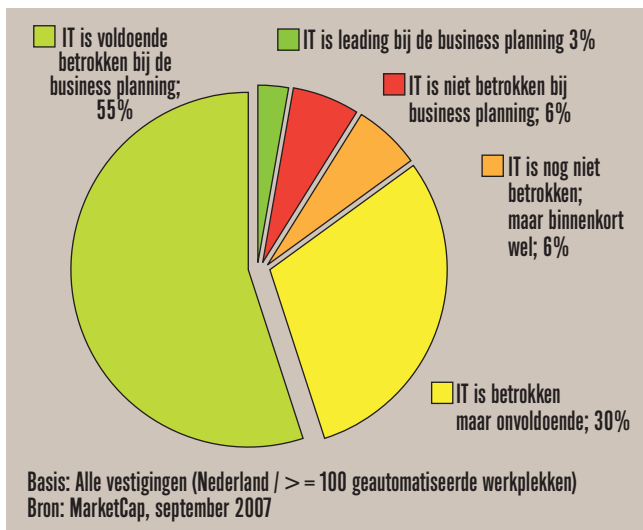
Dat IT-projecten nog altijd voor een groot deel mislukken bleek onlangs weer uit de barometer van Ernst en Young. Meer dan de helft van alle uitgevoerde IT-projecten wordt

nog altijd beoordeeld als 'niet volledig geslaagd'. Ook binnen de overheid onderkent men het probleem van het mislukken van IT-projecten inmiddels. Als gevolg hiervan heeft de algemene rekenkamer onlangs opdracht gekregen om alle mislukte IT-trajecten vanaf 2000 in kaart te brengen en de redenen die daarbij horen.

Enkele bekende projecten die hierbij genoemd worden zijn: SPEER, Walvis, Sonar, P-Direkt en C2000. Het betreft dus vaak bedrijfstoepassingen in de sfeer van CRM, HR, salarissystemen, ERP etcetera. In vergelijking met deze enkelvoudige implementaties zal een volledig SOA-traject doorgaans nog een stuk complexer zijn. Een gebrekkige samenwerking tussen IT en Business, waarvan dus nog altijd sprake lijkt te zijn, zal de kans op het falen van dergelijke trajecten alleen maar doen toenemen.

Focus Nederlandse organisaties

Naast business managers is ook met een groot aantal IT-functionarissen gesproken met verantwoordelijkheid op het gebied van applicatiestrategie en/of applicatiemanagement. Deze IT-managers geven aan dat de belangrijkste zaken waarop ICT zich momenteel richt bestaan uit digitale



Afbeelding 1: Betrokkenheid IT bij de business planning; publieke sector.

dienstverlening (8,0 procent), implementatietrajecten van nieuwe software (7,7 procent), consolidaties (6,8 procent), Service Oriented Architecture (5,4 procent) en Security issues (5,1 procent).

Digitale dienstverlening domineert al een tijd lang de agenda van de IT-managers binnen de overheid. Het ambitieuze project Een Andere Overheid (PAO) heeft onder andere als doelstelling om een zeer groot deel van de diensten die de overheid levert aan haar burgers ook elektronisch (digitaal) beschikbaar te stellen. Hiermee is een enorme druk gelegd op zowel back-office als front-office applicaties binnen de centrale en gemeentelijke overheden, om informatie uitwisselbaar te maken tussen systemen om uiteindelijk ontsloten te kunnen worden naar de burger.

Omdat vrijwel elke overheidsinstantie dit ICT-agendapunt noemt komt dit zeer prominent naar voren. Service Oriented Architecture wordt door 5,4 procent van de respondenten spontaan genoemd als huidig aandachtspunt. Als we dat doorrekenen op basis van het totaal aantal Nederlandse vestigingen met 100 of meer geautomatiseerde werkplekken (circa 4.600), komt dat neer op ongeveer 250 organisaties.

Bekendheid

Voor 2007 is zichtbaar dat 16 procent van de geïnterviewde IT-managers aangeeft nog niet bekend te zijn met SOA. Ten opzichte van 2006 (in afbeelding 2 weergegeven tussen haakjes) is dit een daling met 8 procentpunten. De belangrijkste groei in bekendheid met SOA valt in de categorie 'globaal een idee van de inhoud van dit concept'. Daar is ten opzichte van 2006 een aanwas met 8 procentpunten gemeten. Verdere uitsplitsing van de bekendheid met SOA naar branches laat zien dat SOA momenteel het meest bekend is in het segment Onderwijs, Overheid en Utilities. Segmentatie naar omvang laat zien dat evenals in 2006 de bekendheid met SOA nog altijd toeneemt met het toenemen van de

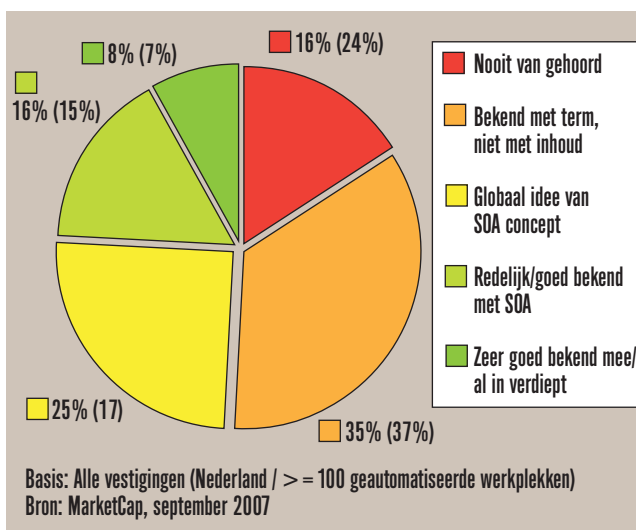
bedrijfsomvang (in dit geval in aantal geautomatiseerde werkplekken).

Houding ten aanzien van SOA

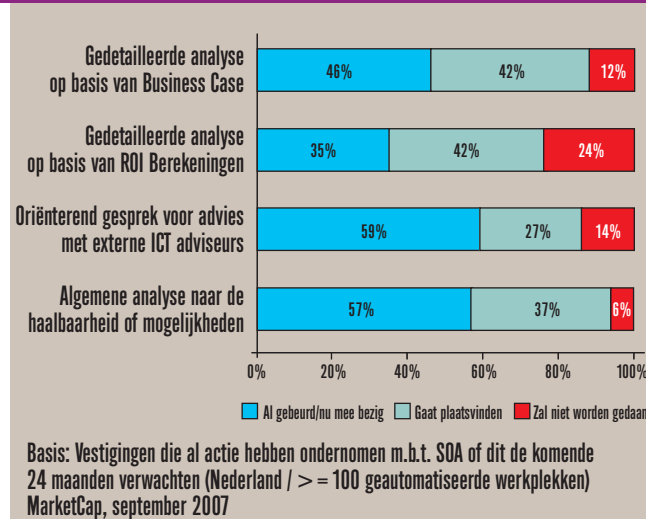
Aan de IT-managers die hebben aangegeven ten minste bekend te zijn met het concept van SOA, is gevraagd hoe er in de organisatie wordt gedacht over SOA. Daaruit blijkt dat medio 2007 bijna 30 procent van de organisaties met 100 of meer geautomatiseerde werkplekken al bezig is met SOA. Dat komt neer op circa 650 organisaties met een SOA. Een kleine 10 procent van de IT-managers ziet mogelijkheden voor een SOA voor de eigen organisatie op korte termijn (200 organisaties) en iets minder dan een derde van de IT-managers ziet mogelijkheden op langere termijn (ongeveer 680 organisaties). Van de IT-managers die een invulling weten te geven aan de term SOA geeft circa 15 procent aan er niets in te zien om SOA toe te passen voor de eigen organisatie.

In 2006 heeft MarketCap vrijwel dezelfde vragen aan een vergelijkbare doelgroep voorgelegd. Een van de belangrijkste verschillen tussen de twee metingen is de mate waarin de IT-managers het algemene SOA concept kunnen of durven vertalen naar de eigen organisatie. In 2006 gaf 14 procent van de IT-managers aan dat men wel bekend was met de globale betekenis en inhoud van het SOA concept, maar dat men eigenlijk nog onvoldoende op de hoogte was van de houding ten opzichte van SOA en toepasbaarheid van SOA binnen de eigen organisatie. In 2007 is hierin duidelijk verandering gekomen. Slechts 1 procent van de IT-managers, bekend met SOA, geeft nu nog aan dat men niet weet hoe het zit met de houding van de eigen organisatie ten aanzien van SOA. Dit is een afname van circa 233 organisaties in 2006 naar circa 25 in 2007.

De grootste toenames in absolute cijfers in 2007 ten opzichte van 2006 zijn te vinden bij organisaties die aangeven SOA te



Afbeelding 2: Bekendheid met Service Oriented Architecture.



Afbeelding 3: Termijn waarop men acties of concrete plannen verwacht m.b.t. SOA.

gebruiken (toename van circa 250 organisaties naar totaal 650 organisaties), bij organisaties die mogelijkheden zien voor SOA voor de eigen organisatie op langere termijn (toename met circa 320 organisaties naar 675 organisaties) en bij organisaties waar men denkt dat SOA niet interessant genoeg is voor toepassing (toename met circa 180 organisaties naar 316 organisaties totaal).

Activiteiten

Organisaties waar men mogelijkheden onderkent voor het toepassen van een SOA, hebben voor een viertal activiteiten aangeven in welke mate deze hebben plaatsgevonden of nog zullen plaatsvinden (zie afbeelding 3). Meer dan de helft van

deze sites (57 procent) geeft aan dat er al een eerste algemene analyse naar de haalbaarheid en mogelijkheden voor SOA is uitgevoerd. Ruim eenderde geeft aan dat dit nog gaat gebeuren. Circa 59 procent geeft aan dat er al een oriënterend gesprek is gevoerd met een externe dienstverlener met betrekking tot SOA, nog eens een kwart van de organisaties verwacht dat dit nog gaat gebeuren.

Een analyse op basis van een ROI is van de onderzochte onderdelen het aspect dat de minste bijval krijgt. Ongeveer 35 procent van de vestigingen die positief staan ten aanzien van SOA geeft aan dat een dergelijke analyse al heeft plaatsgevonden. Bijna een kwart van deze organisaties verwacht niet dat dit überhaupt gaat gebeuren. Een analyse aan de hand van een business case heeft al plaatsgevonden bij 46 procent van de organisaties die mogelijkheden voor SOA zien. Bij een iets kleinere groep (42 procent) gaat een dergelijke business case nog gemaakt worden.

Bedrijfstoeepassingen

De aanwezigheid van een Service Oriented Architecture ligt het hoogst bij organisaties die een software-omgeving hebben die bestaat uit een mix van *best-of-breed* applicaties en geïntegreerde oplossingen. Circa 17 procent van deze organisaties geeft aan al bezig te zijn met SOA.

Voor organisaties die vrijwel uitsluitend gebruik maken van geïntegreerde oplossingen ligt het percentage SOA-gebruikers op 10 procent, voor sites die hoofdzakelijk best-of-breed

Is uw organisatie wel helemaal lekker?

D C E
consultants



De wereld om ons heen verandert voortdurend. Een fitte organisatie speelt hier alert op in en neemt zo alvast een voorsprong op de concurrentie. DCE Consultants helpt u daarbij. Door een daadkrachtige implementatie van uw managementstrategie bent u klaar voor veranderingen. Zorg dat u *in vorm* bent. Kijk op dceconsultants.com.

MarketCap

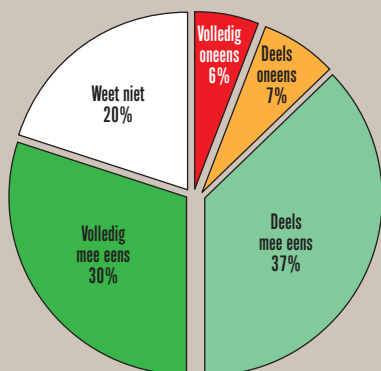
MarketCap is een marketingadvies- en market intelligence-bedrijf voor de ICT-sector in de Nederland en België. MarketCap is een 'Marketing Capital Company'. MarketCap heeft de exclusieve analyserechten van de Benelux IT- en telecommunicatie-database (CiTDB) van Harte-Hanks, een database die ICT-informatie bevat van circa 40.000 bedrijven. In de praktijk betekent dit dat 99 procent van de bedrijven met 50 of meer werknemers in kaart gebracht is.

De informatie in deze database wordt op een continue basis ververst, hetgeen betekent dat de 'database' beschouwd kan worden als een vorm van 'continu marktonderzoek'.

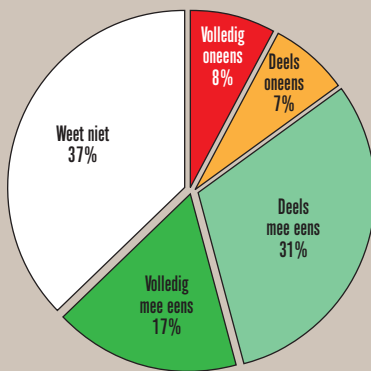
Echter, hier is geen sprake van een steekproef, maar is gewoon de markt in totaliteit (actueel) in kaart gebracht.

oplossingen gebruiken ligt het SOA-gebruik op 11 procent. Ook de aanwezigheid van bedrijfskritische toepassingen heeft een sterke invloed op de mate van gebruik van SOA. Voor zowel CRM, HR, BI als financiële software geldt dat organisaties waar deze in gebruik zijn, een penetratie van SOA kennen die twee tot zes keer zo hoog ligt als bij vestigingen waar deze toepassingen niet in gebruik zijn. Dit komt goed overeen met andere resultaten uit het onderzoek. Aan alle organisaties die al actie hebben ondernomen op het gebied van SOA of dit binnen 24 maanden verwachten te doen, is gevraagd welke toepassingen of functionaliteiten zij het meest geschikt achten om door middel van een SOA aan te pakken. Als meest geschikte toepassing worden bedrijfsspecifieke c.q. branchespecifieke oplossingen genoemd (17 procent). Kort daarna worden de eerder genoemde bedrijfstoepassingen genoemd. Finance-, HRM- en CRM-applicaties staan alle in de top-vijf van toepassingen/functionaliteiten die men het meest geschikt acht voor een aanpak door middel van een SOA.

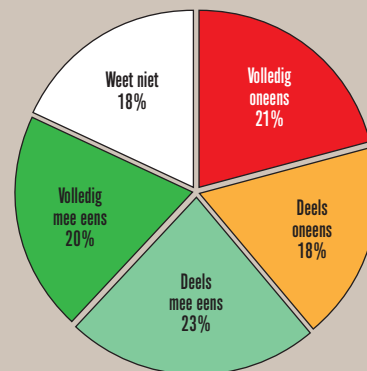
Erik van Gulp (evgurlp@marketcap.nl) is Senior Data & Business Analyst bij MarketCap BV.



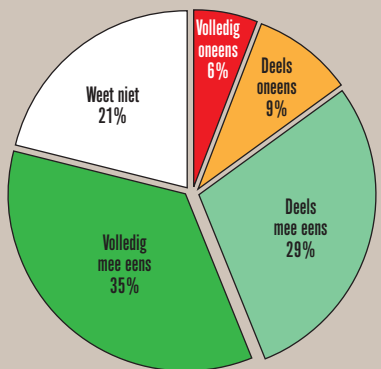
SOA zorgt voor een betere samenwerking tussen IT en Business



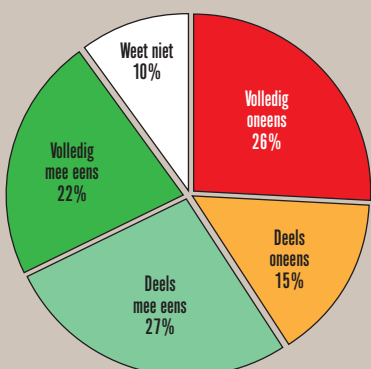
Met SOA zijn ook mijn externe klanten meer tevreden



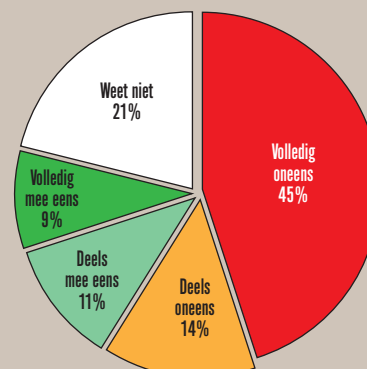
De business en niet de ICT afdeling is verantwoordelijk voor de beslissing om op alle vernieuwing het SOA concept toe te passen



SOA geeft mijn organisatie de mogelijkheid flexibeler of adaptiever te reageren op prikkels van buitenaf



De business afdelingen zijn onvoldoende betrokken bij het inrichten van de ICT



Transformatie naar een SOA is eigenlijk alleen mogelijk in één grote klap en niet in kleine stappen

Basis: Alle IT managers (Nederland / >= 100 geautomatiseerde werkplekken)

Bron: MarktCap, september 2007