

App legacy komt er aan!



door: Bart Stofberg

IT is onmiskenbaar een kritieke succesfactor voor alle grote ondernemingen geworden. Het primaire proces is, vooral dankzij IT, sneller, goedkoper, betrouwbaarder, efficiënter en effectiever geworden. IT is de solide basis van de onderneming. Toch wordt IT in de meeste ondernemingen vooral gezien als een blok aan het been. IT is traag, de 'time to market' van veranderingen is te groot, IT doet moeilijk en werkt volgens onnavolgbare en formalistische processen. Het is lastig om te komen tot een duurzame prioriteitstelling. IT kan de dynamiek van de business niet goed volgen. Gelukkig zijn er nu Apps. Business kan en mag nu zelf Apps aanschaffen en zelfs laten maken. Buiten IT om en dus lekker snel. Met goedkeuring van IT. Eind goed, al goed. Toch?

Déjà vu

In de jaren 90 speelde precies hetzelfde. Ook toen was IT heel belangrijk en heel succesvol. Ook toen werd IT ervaren als een blok aan het been. Ook toen werd er geklaagd over time to market en ook toen had IT vreselijke processen. En ook toen was er een oplossing buiten IT om: Excel! Business kreeg de ruimte om Excel naar eigen goeddunken te gebruiken. En hoe liep dat ook alweer af?

Wildgroei

Met toestemming van IT creëerde Business de ene na de andere eigen administratie in Excel. Er ontstond een wildgroei aan applicaties (apps?) met ieder hun eigen gegevens. Kleine en grote administraties, binnen het primair proces en er buiten. Niet gekoppeld aan andere applicaties, dus met dubbele gegevens. En dus met onjuiste en/of niet actuele gegevens. Met onbereikbare gegevens, die nergens anders kunnen worden gebruikt, hoe nuttig dat ook zou zijn. En met allemaal handmatige conversies en interfaces. Inmiddels hebben de meeste grote ondernemingen complexiteitsreductieprogramma's draaien en een belangrijk onderdeel daarvan is... inderdaad: het afbouwen en omzetten van de bedrijfsadministraties in Excel.

De toekomst van Apps

Bij ongewijzigd beleid gaat er precies hetzelfde gebeuren met Apps. Weer gaat business alles wat ze niet via IT willen of kunnen regelen oplossen met behulp van Apps. En natuurlijk ontstaan er dan weer dubbele gegevens, met fouten en tijdsverschillen als gevolg. Bepaalde gegevens zijn onbereikbaar voor de rest van de onderneming en dat in een tijd dat het vermogen om alle informatie te gebruiken belangrijker is dan ooit. Er vinden weer een heleboel handmatige conversies en interfaces plaats. En dus

zullen we over een jaar of tien (of eerder? Alles gaat tenslotte steeds sneller) weer nieuwe complexiteitsreductieprogramma's moeten uitvoeren, deze keer om de wildgroei aan Apps tegen te gaan.

Hoe erg wordt het?

De ernst van de zaak wordt grotendeels bepaald door drie zaken:

1. De Excel-legacy heeft in de kern dezelfde oorzaken als de toekomstige Apps-legacy. Omdat de mogelijkheden met Apps groter zijn en informatie alleen maar belangrijker is geworden, zal de App-legacy bij ongewijzigd beleid een factor of vijf groter en dus erger zijn dan de Excel-legacy. Een gedegen analyse van (de geschiedenis van) de Excel-legacy in de onderneming is een goede eerste stap om Apps-legacy te voorkomen.
2. De information-push wordt zwaarder en zwaarder dan de technology-push. Het vermogen om op verrassende, afwijkende manieren gebruik te maken van informatie, wordt bepalend voor de concurrentiepositie van de onderneming. Hoe belangrijker de informatiestrategie voor de onderneming, hoe groter de overlast van verkeerd Apps-gebruik. Een informatiestrategie die aangeeft wat de ambitie is van de onderneming met betrekking tot het innoverend gebruik van informatie, geef inzicht in de toekomstige Apps-problemen. Maar nog veel belangrijker: een heldere visie en een duidelijke informatiestrategie geven richting aan het beleid voor het gebruik van Apps. Zodat er helemaal geen Apps-legacy ontstaat.
3. De belangrijkste reden voor business om zelf dingen te doen, buiten de IT-organisatie om, is de kwaliteit van de IT-dienstverlening. Hoe lager het vertrouwen dat Business in IT heeft, hoe vaker Business zelfstandig oplossingen buiten de deur zal zoeken. De ergernis over IT en het wantrouwen in IT zijn de beste voorspellers voor Apps-legacy in de toekomst.

De toekomst wordt nu gebouwd

De problemen in de toekomst worden nu gecreëerd. Apps-legacy maakt dat een onderneming minder goed op zijn informatie kan vertrouwen en dat is, in dit tijdperk van de informatie, dodelijk. Bovendien

zorgt het voor minder wendbaarheid van de onderneming en ook dat is, in de dynamische wereld van vandaag, dodelijk. We kunnen het ons eenvoudigweg niet permitteren om de volgende legacy te laten ontstaan. De oplossing is niet om dingen te verbieden, evenmin om centralistische werkwijzen af te dwingen en ook niet om alles streng te reglementeren. Dat maakt de onderneming alleen maar star, verdeeld en duur.

Naar een toekomst zonder Apps-legacy

IT heeft geen keus. Het zal, verwijzend naar de Excel-legacy in de onderneming, in business-termen de business-risico's en de business-beperkingen moeten schetsen, opdat de Raad van Bestuur zelf eigenaar wordt van de informatiestrategie en zelf keuzes maakt voor een heldere Apps-visie en een duidelijke App-strategie, verankerd in eenvoudig, overzichtelijk en afgedwongen Apps-beleid. Opdat Business inderdaad snel en adequaat nieuwe Apps in gebruik kan nemen, zonder daarmee toekomstige problemen te creëren. En IT moet zich snel transformeren naar een organisatie die stabiliteit garandeert waar dat nodig is, maar vooral ook snel en wendbaar ondersteuning kan leveren, zodat Business met plezier samenwerkt met en te rade gaat bij IT. Business-visie, snel, wendbaar, richtinggevend en duidelijk, de IT-organisatie van nu is heel anders dan die van een paar jaar geleden.



Bart Stofberg is organisatieveranderaar bij Quint Wellington Redwood.

Twitter:
@BartStofberg