

IT on demand? -niet te veel graag!



door: Bart Stofberg

Het is een beroemde uitspraak van Henri Ford: "Als ik mensen had gevraagd wat ze wilden, hadden ze gezegd: Snellere paarden." Het is gevaarlijk om te denken dat klanten goed af zijn als je ze geeft waar ze om vragen. Als Henri Ford on demand had geleverd, was hij in de paardenfokkerij gegaan. Maar Henri Ford leverde niet wat zijn klanten vroegen, hij leverde iets dat ze heel erg goed konden gebruiken. Net als Steve Jobs en een heleboel anderen. Ze leverden dingen die klanten zó goed konden gebruiken, dat ze het na een tijdje echt heel erg nodig hadden en waar ze, weer even later, zelfs helemaal niet meer zonder konden. Allemaal dingen die ze zelf nooit zouden hebben kunnen bedenken.

We vinden al heel lang dat IT on demand moet leveren, zoals Albert Heijn dat doet. Als ik zin heb in pindakaas, dan wil ik kunnen kiezen tussen verschillende soorten pindakaas en dan verwacht ik dat de schappen gevuld zijn en dat Albert Heijn is geopend wanneer ik langskom. Albert Heijn on demand. En terecht. Veel beter dan Albert Heijn kan ik zelf bepalen wat ik nodig heb.

Maar bij IT is dat anders. De dienstverlening van IT is complexer dan de producten die Albert Heijn levert. Dat stelt andere eisen aan de samenwerking tussen demand en supply. Meer samenwerking, meer overleg, meer discussie en veel meer partnerschap. IT on demand is een verwarrende en misleidende verwoording van die samenwerking. IT on demand: ja natuurlijk, voor de afgesproken vaste dienstverlening, maar bij rest: veel weerwerk graag! Dag in, dag uit.

IT on demand is gebaseerd op twee misverstanden: 1) dat business goed weet wat er mogelijk is en 2) dat business goed weet wat het nodig heeft. Laten we ze kort even doornemen:

Business weet wat er mogelijk is

Natuurlijk weet business niet wat er allemaal kan, wat de technologische ontwikkelingen zijn. Natuurlijk is er nooit een bankdirecteur geweest die heeft gezegd: "Kun je geld niet gewoon met je pasje uit de muur halen?" Natuurlijk is er wel ooit een it'er geweest, die zei: "Weet je wat er tegenwoordig ook kan?"

kelingen zit dan de business. En des te noodzakelijker is het dat IT goed weet wat er allemaal mogelijk is. Dat IT meedenkt met de business en suggesties doet. Dat IT zegt: "Weet je wat er tegenwoordig ook mogelijk is...?"

We hebben meer nodig dan IT on demand, we hebben meer nodig dan IT die vooruitloopt op de vraag van morgen. IT moet meehelpen de vraag van

Als Henri Ford on demand
had geleverd, was hij
in de paardenfokkerij gegaan.

met ingrijpende consequenties voor de bedrijfsvoering van banken en voor de hele samenleving. De technology push, de information push en de social push zorgen dagelijks voor nieuwe mogelijkheden. Door de technology push komen er steeds weer nieuwe technologieën op de markt. Door de information push komt er steeds meer data, binnen en buiten de onderneming, beschikbaar die je op steeds meer manieren kunt gebruiken voor je bedrijfsvoering. En door de social push krijgt de massa steeds meer macht, kan de crowd onder andere veel meer kennis en creativiteit inbrengen en zorgen de sociale media voor steeds meer en steeds andere verbindingen tussen iedereen.

Daar moeten ondernemingen gebruik van maken, omdat de markt door al die veranderingen steeds competitiever en meedogenlozer wordt. Kijk naar Kodak, kijk naar Nokia en al die anderen en denk aan je eigen onderneming.

Informatietechnologie staat aan de basis van al die ontwikkelingen. Geen wonder dus dat in die wereld IT veel meer met zijn neus op de nieuwe ontwik-

morgen te formuleren en moet zelfs zo nu en dan die vraag zelf bedenken. En dan niet zo nu en dan, maar 24x7.

Business weet wat het nodig heeft

In de praktijk blijkt business goed te kunnen formuleren wat het nu nodig heeft, maar veel minder goed wat het op de lange termijn nodig heeft. In veel organisaties is drie maanden al lange termijn. Maar IT vergt nadrukkelijk een lange termijnperspectief. Sommige investeringen moeten over een periode van jaren worden terugverdiend en veel it-keuzes hebben ingrijpende consequenties. Zonder een goed bestemmingsplan (hoe zien wij er in de toekomst uit, it'ers hebben het dan over architectuur) blijven we meer problemen creëren dan oplossen. En voor zo'n bestemmingsplan is een volwassen discussie tussen business en IT noodzakelijk. Waarbij IT meedenkt, inzicht geeft, oplossingen aanreikt en consequenties laat zien. Allesbehalve IT on demand dus. En op dezelfde manier mag je van IT verwachten dat het meedenkt én tegensprekt op alle andere gebieden zo-

als strategie- en beleidsvorming, veranderportfoliomanagement, projectuitvoering en dagelijkse dienstverlening. Vooruitdenken valt tenslotte helemaal niet mee, zelfs niet als de toekomst voorstelbaar zou zijn.

En als het allemaal goed was bedacht, getest en ingevoerd, als we die nieuwe toepassingen nodig hebben en eigenlijk niet meer zonder ze kunnen, dan hebben we IT on demand nodig. Dan, pas dan, moet IT er altijd zijn: IT on demand. Maar voor die tijd, als we het allemaal nog moeten bedenken, ontwerpen, realiseren en testen, hebben we IT nodig als partner, als kennishouder, als grote groep van verschillende vakmensen. Als partij, die zich net zo verantwoordelijk voelt voor het bedenken als voor het bouwen en beheren.

Zij van IT

IT on demand suggereert een wij-zij: IT als leverancier van business. Dat wijdverbreide misverstand kost wendbaarheid en innovatief vermogen. Wat we nodig hebben is één team, van business en IT, dat er samen voor zorgt dat de onderneming optimaal wordt ondersteund door informatie en IT, opdat de onderneming kan leveren aan zijn klanten. Altijd erbij, maar niet te vaak on demand. Durf de samenwerking op te zoeken, om te voorkomen dat de onderneming door demand valt.



Bart Stofberg is
organisatieveranderaar
bij Quint Wellington
Redwood.

Twitter:
@BartStofberg