

(Inter)nationale top 10 IT management issues

Het Nieuwe Werken is een Nederlands feestje

Hoewel de recessie officieel voorbij is zijn de gevolgen nog steeds zichtbaar. Iedereen moet inleveren om de miljarden van de financiële crisis terug te betalen. Er kan gediscussieerd worden of de overname van Fortis door Wouter Bos een juiste keuze was en of dat de studenten hiervoor ook moeten inleveren; de vraag ontstaat of dit alles daadwerkelijk bijdraagt aan de kenniseconomie. Aan de andere kant ontstaan nieuwe, vooral door technologie mogelijk gemaakte, trends zoals Het Nieuwe Werken, Social Media, tablet's (Ipad e.d.). Een internationaal onderzoek naar Strategische Informatie Management en IT Trends geeft bijzondere inzichten voor Nederland en in internationaal perspectief.

Barry Derksen

Sinds 1994 onderzoekt het Business & IT Trends Institute (BITTI) jaarlijks de stand van zaken met betrekking tot IT management vraagstukken en IT trends in het bijzonder. Eind 2010 is dit onderzoek voor het eerst internationaal uitgevoerd in samenwerking met het Stevens Institute (Prof. Dr. Jerry Luftman), BITA-center en CIONet Europa. Het onderzoek is gehouden in Noord Amerika, Europa, Azië en Australië waaraan bijna 1000 (IT) executives van organisaties hebben meegedaan. Dit artikel presenteert de meest belangrijke uitkomsten hiervan.

Top 10 management concerns

Dit is reeds de zestiende keer dat BITTI het onderzoek heeft gehouden, maar de eerste keer in dit internationale verband. In het onderzoek van 2010 is gevraagd naar drie belangrijke onderzoeksgebieden om zo de IT executive concerns te adresseren:

1. Management concerns
2. Trends in IT en investeringen
3. IT Organisatie vraagstukken (budgetten, personeel, rol CIO, organisatie structuur, uitbesteding)

De deelnemende organisaties hebben het belang aangegeven op 39 management vraagstukken, meer dan 50 IT ontwikkelingen en meer dan 18 organisatorische issues. De hieruit ontstane top 10 IT management concerns wereldwijd en voor Nederland in 2011 wordt weergegeven in tabel 1.

In een meer stabiele economische ontwikkeling hebben de meeste management concerns de neiging om geleidelijk te verschuiven in prioriteit. Wat dan opvallend is, maar niet verbazingwekkend, is dat de nr. 1 van de management concerns internationaal (en 2 voor NL) in 2008 nog op de 7e plaats stond. IT is wellicht dankzij de economische crisis, sterk in belang toegenomen als het gaat om de bedrijfsproductiviteit te verbeteren en de bedrijfskosten te realiseren. Extra opvallend is (internationaal) dat de IT organisatie zelf steeds minder in de kosten hoeft te snijden. Dit kent ons inziens drie voorname redenen:

1. IT wordt gezien als een enabler om bedrijfsproductiviteit te verbeteren en bedrijfskosten te vermindere
2. IT kosten reductie heeft in het verleden reeds tot een beduidend lagere TCO (Total Cost of Ownership) geleid.
3. De relatie tussen bedrijfsvoering en IT is zichtbaarder geworden en met name wat IT kan bewerkstelligen in de bedrijfsvoering.

Helaas moet wel geconcludeerd worden dat Nederland hier in internationaal perspectief op achterloopt. In Nederland moet een belangrijk deel van de kostenverlaging juist van de IT organisatie komen en blijkt het verlagen van de IT budgetten nog een belangrijke bezuinigingsmaatregel.

Een ander opvallend internationale bevinding is dat IT

IT management concerns	2011 NL	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Business productivity and cost reduction	2	1	1	7	4				
Business agility and speed to market	7	2	3	13	17	7		5	7
IT and business alignment	1	3	2	1	2	1	1	1	1
IT reliability and efficiency	3	4	6						
Business Process Management / re-engineering	6	5	4	18	15	11	5	10	10
IT strategic planning	8	6	7	3	8	4	4	4	
Revenue generating IT innovations	16	6	8						
IT cost reduction	5	8	5	7	4				
Security and privacy	4	9	9	8	6	3	2	3	3
Globalization	20	10	15						
Knowledge management	9								
Change Management	10								

Tabel 1: IT management concerns by SIM respondents, 2003-2011

ook moet helpen in het zorg dragen van een 'agile' bedrijfsomgeving waarbij nieuwe producten en diensten snel op de markt kunnen worden gebracht. In Nederland wordt hiervan de ondersteunende waarde van IT nog beperkter ingeschat. Daar staat tegenover dat Security en privacy juist elementen zijn in het IT landschap die voor Nederland hoog op de prioriteitenlijst staan. Ook opvallend is dat de Nederlandse managementconcerns 9 en 10 niet op het internationale prioriteitenlijstje voorkomen. Kennismanagement (een maatschappelijk vraagstuk) scoort een top 10 plaats net als change management (niet die van ITIL). Nederland kennisland is wat dat betreft een herkenbaar begrip geworden.

Trends in IT

Jaarlijks wordt gekeken naar welke trends prioriteit hebben, welke reeds operationeel zijn en waarin flink wordt geïnvesteerd. De respondenten kozen uit meer dan 50 ontwikkelingen welke enerzijds zijn ontstaan door ons onderzoek en anderzijds door bevindingen van voorgaande onderzoeken. Zie tabel 2 voor de resultaten. Opvallend is dat Het Nieuwe Werken (HNW) een typisch Nederlands iets is. Internationaal is dit beperkt bekend als 'New worlds of work', maar het blijft een 'Nederlands feestje'. Eveneens opvallend is dat ERP in vergelijking met de VS en Europa niet in de top vijf terugkomt. Uit nader onderzoek is gebleken dat ERP al redelijkerwijs gemeen- ►►

NL expectations 2011-2012	NL	USA	Europe	Asia / Australia
Cloud	Business Intelligence	Business Intelligence	ERP	Cloud Computing
Green data centre	Virtualization	Virtualization	Business Intelligence	Mobile & wireless applications
BPM	New worlds of work	ERP	Cloud Computing	Virtualization
New worlds of work	SOA	Continuity planning / disaster recovery	Microsoft upgrade	SaaS
SaaS	Microsoft upgrade	Cloud Computing	BPM	Networks / communications

Tabel 2: Top 5 IT trends per regio

goed is binnen het Nederlandse bedrijfsleven (61% van de Nederlandse organisaties heeft één of meerdere ERP modules operationeel).

Zowel Azië als Australië hebben een beduidend afwijkende prioriteitenlijst. Daar waar Europa, de Verenigde Staten en Nederland gericht zijn op bedrijfstoepassingen, lijken de andere continenten vooral gericht te zijn op netwerk infrastructuur en communicatie toepassingen. Naast de hoge mate van toepassing van ERP kennen ook een aantal andere trends een hoge mate van toepassing in Nederland. Dit overzicht is weergegeven in tabel 3.

Vooraf bij Business Intelligence, HNW, Business Process Management en in mindere mate Identity & Access management betreft dit grotendeels lopende projecten welke op korte termijn operationeel worden verwacht.

Tevredenheid met IT stijgt langzaam

Naast de hiervoor behandelde onderwerpen zijn ook organisatorische, budgettaire en alignment/tevredenheidsvraagstukken behandeld. BITTI heeft een uitgebreide klant/gebruikerstevredenheid benchmark en in dit onderzoek is ook getoetst welk rapportcijfer de IT organisatie krijg. Zie tabel 4 voor de resultaten hiervan.

In het Strategische Informatie Management/IT Trends onderzoek is alleen gevraagd naar de algemene tevredenheid over de IT organisatie. In het onderzoek kwam deze uit op een 6,7, wat iets hoger is dan het gemiddelde van onze benchmark (>1000 organisaties). Hieruit blijkt een voorzichtige groei als ook een realistisch beeld van de verwachting vanuit het IT management. De eerder hoge mate van operationaliteit van o.m. ITIL blijkt vruch-

ITIL, IT process management	65,5 %
Antivirus protectie	60,7 %
Business Intelligence	60,7 %
Security	54,8 %
Identity & access management	52,4 %
Netwerken, communicatie	51,2 %
Het nieuwe werken	51,2 %
Medewerker portals	50,0 %
Microsoft upgrade	48,8 %
Business Process Management	47,6 %
Customer Relationship Management (CRM)	47,6 %
Kennis management	46,4 %
Asset management	45,2 %
Server virtualisatie	45,2 %
Voice over IP (VoIP)	41,7 %

Tabel 3: Aantal procent van NL organisaties die deze trends (op korte termijn) operationeel heeft

Aandachtsgebieden IT	Gem. benchmark	Top 3 in benchmark
Algemene tevredenheid	6,5	7,8
Gebruikte kernapplicaties	6,2	7,7
Projecten	5,6	7,6
Functioneel Applicatie beheer/ontwikkeling	6,2	7,9
Accountmanagement	6	7,8
IT helpdesk / servicedesk		
Bereikbaarheid	7,6	8,8
Deskundigheid	7,2	8,5
Klantgerichtheid	6	8
Adequaatheid	6	8,6
Snelheid	6,4	8

Tabel 4: Rapportcijfer IT organisatie

ten af te werpen. De meest gehanteerde ITIL aandachtsgebieden als IT helpdesks (Service Management) blijken een hogere score te realiseren.

Andere interessante conclusies uit het onderzoeksrapport:

- Nederland is nog te veel gericht op IT kosten in plaats van IT waarde.
- Nederland kent een meer dan gemiddeld hoge prioriteit toe aan beveiliging.
- Top 10 management concerns voor NL, Europa, VS zijn volledig anders dan die van Azië en Australië.
- Het Nieuwe Werken is in de ogen van de continenten een Nederlands feestje...een buitenlandse CIO opmerking (vertaald): "Plaats en tijd onafhankelijk werken?...dat kon je al vanaf 1995 met groupware en meten op resultaten....dat had je al lang ingericht moeten hebben."
- Meer dan 65% van de NL organisaties werkt met ITIL (meer dan andere landen/continenten).
- Business Intelligence is de groeimarkt in 2011-2012.
- Door de recessie heen had NL het meest stabiele IT budget, in 2011 wordt weer voorzichtig geïnvesteerd.
- Voor Europese begrippen heeft Nederland nog weinig uitbesteed, maar voor Amerikaanse begrippen juist weer veel.
- In 2011 stijgen de budgetten voor training en educatie in Nederland met 12% naar 3,71% van het IT budget. Azië en Australië besteden het meest aan training. Maar liefst 6% van het IT budget gaat naar training/educatie! ■



Barry Derksen is werkzaam als partner bij het Business & IT Trends Institute
www.bitti.nl