



meavalué.eu

Executive Digital Coaches



Veel ict vragen die je niet aan de IT'ers durft te vragen.

Waarom falen zoveel it projecten?

IT projecten hebben een organisatieveranderingscomponent als gevolg of zijn er deel van. Als een van de twee mislukt dan mislukt de ander ook. De verbindende factor in deze zijn de bedrijfsprocessen. Vaak wordt de organisatieverandering onderschat en worden de klanten, medewerkers of andere stakeholders niet of onvoldoende meegenomen in de transitie.

Waar is de cloud?

De cloud is andermans computer. Letterlijk gezien staat deze computer in het serverpark van de dienstverlener die de cloud functionaliteit ter beschikking stelt. De programmatuur is dan ook niet anders dan dat deze draait op een apparaat binnen de muren van het bedrijf (on premise).

Hoe zet ik IT het beste in?

Volgens Applegate zijn drie manieren hoe je IT kunt inzetten:

1. Cafetariamodel: elke functiegroep hebben hun eigen applicaties en er is geen of weinig integratie.
2. Fabrieksmodel: Data staat centraal en alle gegevens leiden naar een waarheid (=centrale database of datamodel)
3. Strategisch: geautomatiseerd is een kernwaarde van de organisatie.

Hoe doe ik een digitale transformatie?



Digitale transformatie is het strategisch inzetten van IT innovaties. Dat is altijd op operationeel niveau.



Hoe wordt ik datagedreven?



Datagedreven werken houdt in dat beslissingen in bedrijfsprocessen gestuurd worden door data die een waarheid vertegenwoordigd.



Wat is it-alignment?

Technische oplossingen (zeker in het [it-cafetariamodel](#)) lopen altijd achter de feiten aan: eerst moeten de medewerkers ontdekken dat bepaalde functionaliteit ontbreekt in de applicaties die zij gebruiken. Dit verschil tussen wat de business nodig heeft en wat it levert wordt it-alignment genoemd.

Moeten we software kopen of maken?

De afweging tussen het maken of kopen van applicaties is een ingewikkelde vraag. Zo ingewikkeld dat in veel organisaties deze wordt afgedaan met het antwoord dat kopen altijd goedkoper is. Maar geven het feit dat een implementatie altijd een organisatieverandering is, kun je jezelf afvragen of dat als een applicatie in het hart staat van het primaire proces

Wat is het verschil tussen data en informatie?

Informatie is data met kennis en context want zonder kennis weet je niet waar je naar kijkt en zonder context heeft de data geen reden om te bestaan. Als voorbeeld: een stoplicht dat op rood (kennis) geeft alleen informatie als je ervoor staat (context).

Hoe gebruik ik data en informatie in mijn bedrijfsprocessen?

Informatie gebruik je voor beslissingen in de flow van bedrijfsprocessen en data gebruik je in de (bij)sturing. Je kunt beargumenteren dat dus alleen maar informatie wordt gebruikt omdat er altijd dan een context en kennis voor nodig is.

Hoe zorg ik nu dat ik de juiste applicatie kies?

Elke (bedrijfs)applicatie heeft een doel en subdoelen: Word of Docs om een brief te schrijven en menuopties om dat mogelijk te maken. Door te kijken welke activiteiten er worden uitgevoerd in het bedrijfsproces en hoe dat deze worden ondersteund (middels de subdoelen) door een applicatie krijg je een idee over de geschiktheid van een toepassing.

Welke soorten applicaties zijn er?

(Bedrijfs)applicaties kennen zes typen (die geen van alle zuiver in het wild voorkomen):

1. Registratiesoftware (voor het vastleggen van gegevens)
2. Beslissingsondersteunende software (deze maken informatie)
3. Operatie-ondersteunende software (voor het besturen van machines)
4. Bedrijfsbrede toepassingen (bijvoorbeeld kalender of e-mail)
5. Workflow of zaaksystemen (voor het ondersteunen van processen)
6. Algoritmen en artificiële intelligentie (deze nemen zelf beslissingen)

Batch of realtime, wat is beter?

Heel lang al werken computers batchgewijs, gegevens worden bij elkaar genomen in een redelijke grote hoeveelheid en vervolgens verwerkt tot (management)informatie etc. Nu is het zo dat heden ten dage dit vaak ook real-time of semi-realtime kan. Nu is realtime meestal beter omdat het (bij)sturen dan ook in realtime kan plaatsvinden. Zeker bij organisaties die geautomatiseerd als kernwaarde hebben is batchverwerking een vies woord.

Batch of realtime, wat is beter?

Heel lang al werken computers batchgewijs, gegevens worden bij elkaar genomen in een redelijke grote hoeveelheid en vervolgens verwerkt tot (management)informatie etc. Nu is het zo dat heden ten dage dit vaak ook real-time of semi-realtime kan. Nu is realtime meestal beter omdat het (bij)sturen dan ook in realtime kan plaatsvinden. Zeker bij organisaties die geautomatiseerd als kernwaarde hebben is batchverwerking een vies woord.

Waarom geld uitgeven aan IT?

Onderzoek (Applegate, 2009) heeft uitgewezen dat investeringen in IT zich dubbel uitbetalen in winst. De reden hiervoor is dat IT een sterke invloed heeft op de efficiëntie van de bedrijfsprocessen, samenwerken in de organisatie en het innovatie stimuleert in bedrijfsmodellen en supply-chains.

Hoe kan ik mijn efficiency vergroten met IT?

Dat kan door met IT de opbrengst groei te stimuleren, de efficiency van de assets te vergroten en de kosten te verminderen. Opbrengst door IT in te zetten om goedkoper aan de klantwensen te voldoen, door de inzet van de assets van de organisatie te vergroten en tijdrovende processen te versnellen (door inzet van betere informatie).

Hoe kan ik mijn leads vergroten met IT?

Marketing en IT gaan goed samen, zeker omdat in onze tijd het sales proces aan het omkeren is. Van vinden naar gevonden worden en van pushen naar verleiden. Door het juist inzetten van datagedreven marketing technieken is het mogelijk om bij wijze van spreken nieuwe klanten naar je toe te trekken. Zoekmachines en social media helpen daarbij, zelfs al doe je B2B.

Hoe kan mijn businessmodel versterken met IT?

Businessmodellen veranderen door IT. Dit komt omdat IT een impact heeft op de strategieën van organisaties. Waarbij het ineens voor een bedrijf midden in de supply-chain mogelijk wordt om verticaal zijn markt te vergroten. Het is dan ook van levensbelang dat je onderzoekt wat nieuwe technologieën betekenen voor jouw businessmodel en hoe dat deze je markt kunnen beïnvloeden. En soms levert dat dan weer inzichten op die je helpen en het maken van nieuwe businessmodellen.

Hoe kan mijn organisatie versterken met IT?

Met de volgende aandachtsgebieden:

1. Lokale informatiebehoefte versterken.
2. Business process redesign: wat kan er overgelaten worden aan IT? Verbeter de processen end-to-end.
3. Nieuwe markten vinden en kansen creëren.
4. Integreer IT met bedrijfsstrategie: IT is overal dus pas de organisatie aan, aan de IT capabilities.

Hoe kan mijn organisatie versterken met IT?

Met de volgende aandachtsgebieden:

1. Lokale informatiebehoefte versterken.
2. Business process redesign: wat kan er overgelaten worden aan IT? Verbeter de processen end-to-end.
3. Nieuwe markten vinden en kansen creëren.
4. Integreer IT met bedrijfsstrategie: IT is overal dus pas de organisatie aan, aan de IT capabilities.


Wat zijn zaaksystemen?

Bij de overheid worden workflowsystemen zaaksystemen genoemd. Dit is omdat een zaak (middels zaakgerichtwerken) gezien wordt als de interactie tussen één burger en een uitvoeringsinstantie. De zaak is alle interactie tussen de burger en de overheid inclusief de gegevens die daarbij horen.

Wat zijn workflowsystemen?



Workflow systemen ondersteunen een taak of proces waarbij de flow of events door een systeem (meestal software) wordt afgehandeld.



Moet ik altijd toestemming vragen (AVG)?

Nee, als de gegevens worden gebruikt door het doel dat deze zijn verzameld dan hoeft er geen toestemming worden gevraagd. Dus een (e-mail)adres kan prima als je bijvoorbeeld iets naar iemand wil sturen. Hetgeen vaak fout gaat is dat als je bijvoorbeeld een ebook koopt er ook gevraagd wordt naar je woonadres. Dat mag dus niet want dit soort gegevens zijn voor de aankoop niet relevant.

Hoe kan IT de concurrentie bemoeilijken?

Langs de assen van Porter (vijfkrachtenmodel) heeft IT invloed op de volgende aspecten:

1. Het vergroot de mogelijkheden om samen te werken in de supply-chain en daarmee wordt de toetredingsbarrière vergroot
2. Het kan de aard van de relaties in een supply chain veranderen en daarmee de kans van toetreden vergroten.
3. Het kan door substitutie in de hand werken, door andere businessmodellen of andere partners in de keten.
4. Het kan de concurrentie vergroten door prijstransparantie.
5. Het kan de macht van afnemers vergroten door prijstransparantie.
6. Het kan de kosten van overstappen naar een andere leverancier vergroten doordat integratie van de supply chain groot is.
7. Het kan door middel van diensten de toegevoegde waarde vergroten of meer flexibele businessmodellen.
8. etc. etc.

Wat is informatie kwaliteit?

Informatiekwaliteit is kwaliteit van informatie, het bestaat uit twaalf kwaliteitsattributen te groeperen in 4 categorieën:

Tijdsaspecten	Inhoud	Vorm	Extra aspecten
Tijdloos & tijdig	Goed	Helder	Vertrouwen in de bron
Accuraat	Relevant	Met voldoende detail	Betrouwbaar
Frequent	Compleet	Gestructureerd	Juist opgemaakt
Periodiek	Bondig	Juist gepresenteerd	Geschiktheid
	Scope	Media	Juist geadresseerd
			Communicatie via de juiste kanalen.

Hoe kan IT jouw organisatie versterken?

1. Door de doorloopsnelheid van informatie te vergroten, tijdige informatie helpt in het nemen van beslissingen.
2. Door informatiekwiteit te vergroten worden betere beslissingen genomen.
3. Door fabrieksmatig te kijken naar informatie (= zoals halffabrikaten en producten door een fabriek gaan) zo ook de informatievoorziening in te richten.
4. Door informatie autoriteit en leiderschap te laten ondersteunen (beslissingsbevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie).

Hoe kan IT de samenwerking verbeteren?

Door beslissingsbevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie te brengen is het mogelijk om sneller op veranderingen in de omgeving in te spelen. Om goed te kunnen beslissen en in het belang van de organisatie te handelen zijn nodig:

1. Eenduidige kwantitatief goede informatie.
2. Een genetwerkte organisatie.
3. Rollen met beslisbevoegdheid.

Wat betekent het IT cafetariamodel?

Dat is als de IT functie in de organisatie door de organisatie wordt behandeld op een soortgelijke manier als het bedrijfsrestaurant of de groenvoorziening. Beide zijn voorbeelden van secundaire processen. Of te wel: het mag niet teveel kosten, iedere rol zijn eigen applicaties en systemisch zijn er geen verbindingen op basis van data of informatie. De relaties in het systemisch gedeelte van de organisatie worden door medewerkers in stand gehouden. Informatie-uitwisseling gebeurt door middel van overleg. De volgende volwassenheidsfase is die van [Fabrieksmodel](#).

Wat betekent het IT fabrieksmodel?

Dat is het model dat de organisatie IT ziet als een productiemiddel en daarmee informatie wil laten stromen door de organisatie als producten door een fabriek. De klantwensen staan hierbij centraal en zijn leidend voor de informatiekwaliteit.

De informatie volgt de route van de bedrijfsprocessen en ondersteund beslissingen die in de organisatie worden gemaakt.

De volgende volwassenheidsfase is die van Strategisch IT.

Wat betekent Strategisch IT?

Dat is als de IT functie in de organisatie door de organisatie als strategisch wordt gezien. 'Geautomatiseerd' is een kernwaarde voor deze organisaties en dat wil zeggen dat als iets niet te automatiseren valt de organisatie dit niet gaat doen. Het fabrieksmodel is dan ook het enige model dat wordt gehanteerd in deze organisaties.

Wat is een digitale twin?

Een digitale twin is een digitaal model van een proces. Waarbij de informatie door de organisatie stroomt als (soms zelfs gelijk aan) grondstoffen, halffabrikaten en producten door een fabriek. Het zorgt ervoor dat in de processen de juiste informatie op het juiste moment voor handen is. Het hebben van een digital twin is een stap in de richting van het [fabriek-IT-model](#).

Wat is een digitale twin?

Een digitale twin is een digitaal model van een proces. Waarbij de informatie door de organisatie stroomt als (soms zelfs gelijk aan) grondstoffen, halffabrikaten en producten door een fabriek. Het zorgt ervoor dat in de processen de juiste informatie op het juiste moment voor handen is. Het hebben van een digital twin is een stap in de richting van het fabriek-IT-model en vaker in relatie met industrie gebruikt dan in het algemeen.

ICT kost geld, hoe verdien ik dat terug?

- Kostenbesparingen, door efficiëntie door integratie van processen, verbeterde communicatie en reductie van wachttijden tussen activiteiten.
- Betere beslissingen door betere informatie.
- Nieuwe verkopen aan bestaande klanten door betere afstemming in de value stream.
- Betere beheersing van assets.
- Het vergroten van afzetmarkten en aanboren van nieuwe markten.

Hoe kan ik met IT meer verkopen?

Je kunt IT gebruiken om meer te verkopen door:

- Zet de eerste stappen richting het informatie door je organisatie laten stromen als Het stroomlijnen en automatiseren van het marketing process. Denk hierbij ook naar een eerste stap richting het [fabrieks-it-model](#).
- Gebruik de inzichten en informatie die je nodig hebt om te beslissen en maak daar geautomatiseerde overzichten en rapporten van (Business Intelligence)
- Verzin een strategie om de service rondom en producten van je organisatie te digitaliseren. Het verlenen van service op een digitale wijze (denk bijvoorbeeld aan preventief onderhoud) kan als producten je informeren over hun status.

Hoe kan ik met IT mijn bedrijfsmiddelen (assets) beter inzetten?


Door:

- *Door een betere it-operatie in te richten.* Vaak merken we dat IT aan de ene kant wordt gezien als een sluitstuk van de boeken maar wel geacht wordt de (interne) klant als koning te behandelen.
- *Zorg voor de juiste applicaties op de juiste plek.* Soms lijken applicaties geschikt echter zijn ze dat niet: Teams is een vergaderomgeving die door veel scholen wordt gebruikt om online les te geven. Dat is ongeveer hetzelfde als timmeren met een schroevendraaier. Zorg dat proces en applicaties naadloos op elkaar aansluiten.
- *Als je een unieke dienst of product levert dan kun je niet uit de voeten met standaardpakketten.* Probeer software die ondersteunend is in je primaire proces ook zo uniek te laten zijn als jouw producten of diensten. Uniek in een standaard propen lukt niet.
- *Toon leiderschap,* beheers en stuur je organisatie met systemen. Geef het goede voorbeeld.

Wat is open source software?




Open source software is software waarvan de broncode door iedereen kan worden ingezien. In de meeste gevallen zorgt dit voor software met minder fouten.



Wat is open source software?



Open source software is software waarvan de broncode door iedereen kan worden ingezien. In de meeste gevallen zorgt dit voor software met minder fouten.





meavalue.eu

Executive Digital Coaches,
nog steeds vragen? Neem contact
met ons op: info@meavalue.eu of
<https://www.meavalue.eu>

