



**interexcellent**

# IT Regie Management

De kunst van het verbinden





## Rollen met impact

Ik ben Sietse Bergstra, managing partner bij InterExcellent IT Regie Management. Wij plaatsen IT-regisseurs en IT-specialisten op cruciale posities in organisaties. Vaak spreek ik over rollen met impact wanneer wij kandidaten werven en selecteren voor complexe IT-functies.

Het doel van onze dienstverlening is om uw keten van informatievoorziening weer werkend te maken en te besturen. Hiervoor hebben wij een model uitgewerkt dat wij IT Regie Management noemen. In deze brochure leggen we dat model uit.

Maar een model alleen is niet voldoende. Voor soepel werkende ketens van informatievoorziening zijn mensen nodig met specifieke competenties. IT-regisseurs en IT-specialisten die het model kunnen toepassen in uiteenlopende situaties. Professionals die de kennis, kunde en het karakter hebben om zich naadloos in te passen in uw organisatie en van IT de enabler van uw business weten te maken. Die mensen bieden wij ook.

## De kunst van het verbinden

Het draait allemaal om verbinden. We verbinden de schakels in de keten van informatievoorziening en we verbinden de mensen die ermee moeten werken. Met ons sterke netwerk van IT-regisseurs (Nyenrode gecertificeerd), IT-specialisten en kennispartners geven wij uw organisatie een blijvende voorsprong. Onze rol: uw behoeften diepgaand analyseren en de juiste mensen selecteren en begeleiden om die behoeften te vervullen. Professionals die uw business begrijpen en het vereiste resultaat opleveren.

Sietse Bergstra,  
managing partner InterExcellent  
IT Regie Management.



## Grip op de ontwikkeling van uw business

We zien het dagelijks om ons heen: organisaties hebben grote moeite om de snelheid van veranderingen en innovaties te absorberen. Zo vraagt de voortgaande digitalisering om nieuwe business modellen en moet IT steeds meer gaan bijdragen aan uw business. De uitdaging: hoe houdt u daar de regie over? We zien namelijk ook dat het gespecialiseerde aanbod van IT-diensten leidt tot 'multi-sourcing'. Organisaties kiezen steeds vaker voor oplossingen van diverse specialisten, van zowel binnen als buiten de organisatie. Hierdoor ontstaat een groeiende behoefte aan regievoering over een breed scala aan ketenpartners, met als doel: meer grip op de ontwikkeling van uw business en organisatie.

## CIO: Chief Integration Officer

De focus verschuift van het besturen van functionele IT afdelingen ('productie') naar de realisatie van blijvende veranderingen over de totale keten van informatievoorziening ('logistiek'). Waar het nu om gaat, is het ontsluiten en integreren van digitale mogelijkheden over de keten. Daar ligt de toegevoegde waarde van de informatievoorziening. Dit stelt nieuwe eisen aan bijvoorbeeld datamanagement, risico management en beveiliging, maar bovenal aan de organisatie en de mensen in die organisatie. De digitale economie vraagt om flexibele inzet van specialisten in teams, waar en wanneer nodig. De bekende CIO, Chief Information Officer, wordt de Chief Integration Officer, een 'verbindend manager'. Er is een groeiende behoefte aan IT-regisseurs die de informatieketen werkend krijgen. Zeker in deze tijd waarin de digitalisering en informatietechnologie tot verandering leiden, wordt een stevig beroep gedaan op de IT-regisseur. Hij of zij is de regisseur van de totale keten en verstaat 'de kunst van het verbinden'.



## Ketens werkend maken: samenhang op drie niveaus

*De keten van informatievoorziening (IV-keten) begint en landt bij uw business en speelt zich af op drie niveaus die samen de totale keten bestrijken.*

### I. Richten: door regie op uw strategische Demand-Supply keten

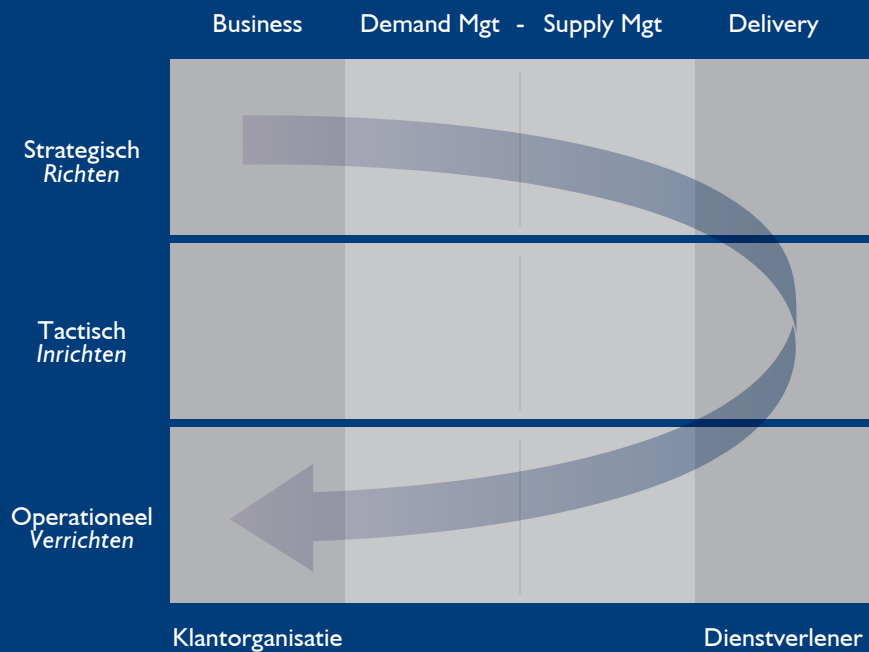
Om te beginnen analyseren wij diepgaand de behoeften van uw organisatie. Onze ervaring stelt ons in staat een objectief oordeel te geven over uw huidige en gewenste situatie en hoe u daar komt. Het werkend maken van uw strategische demand-supply keten omvat onder andere:

- Visie op informatie en beleid formuleren op basis van de koers van de organisatie en de strategie
- Informatiemanagement: de klantvraag vertalen naar informatievoorziening
- Portfolio van programma's en projecten (PPM) plannen
- Architectuur definiëren
- Security beleid opstellen
- Sourcing strategie definiëren en contract management inrichten
- De keten werkend maken door deze processen te verbinden

In de praktijk zien we dat deze onderwerpen ieder voor zich veelal wel worden ingericht. Het ontbreekt echter vaak aan de samenhang, het afstemmen van deze onderwerpen in de context van de totale keten.



## IT REGIE MANAGEMENT



**IT Regie Management:** het besturen en werkend maken van de keten van informatievoorziening. Van informatiebeleid tot en met standaard dienstverlening.



## 2. Inrichten: vertaal uw IT portfolio naar programma's en projecten

Hoe vertaalt u het geplande portfolio van programma's en projecten naar de daadwerkelijke uitvoering? Hoe stuurt u en richt u de programma's in? En hoe houdt u projecten in control? Borgt u de uitkomsten in Service Levels en goede contracten? Met andere woorden: zorg dat er aansluiting is binnen uw organisatie en dat IT begrijpt wat er gevraagd wordt. Wij zien bij dit niveau vijf essentiële onderwerpen om de keten werkend te maken:

- Portfolio van programma's en projecten (PPM) realiseren
- Werken onder IV-beleid en -architectuur
- Servicelevel management inrichten
- Contractmanagement inrichten
- De keten werkend maken door deze processen te verbinden.

Wij constateren ook op dit niveau dat de keten vaak niet goed functioneert. Het portfolio is dan niet goed afgestemd op de vraag en de overdracht vanuit een programma/project naar reguliere dienstverlening is niet goed ingericht. Dat zijn juist essentiële zaken voor een goed geregisseerde keten.

## 3. Verrichten: standaardiseer uw IT-dienstverlening

Hogere efficiency, effectiviteit en kwaliteit vereisen standaardisatie van de IT-dienstverlening. In de praktijk zien we dat niet terug. IT-activiteiten staan op zich en vormen gezamenlijk geen diensten. Laat staan dat er sprake is van standaardisatie. Terwijl daar wel behoefte aan is door externe ontwikkelingen en ambities van de organisatie.

Hoe maakt u die stap? In de eerste plaats legt u afspraken over wat, wanneer en hoe snel vast in een Service Level Agreement (SLA) en Producten Diensten Catalogus (PDC). Vervolgens organiseert u uw IT-standaarddiensten als een productieproces. Vergelijk het met de maakindustrie waar men opereert volgens het principe van 'Assemble to order'. Als u daarin slaagt, kunt u processen borgen en leveren volgens afspraak.



In dat kader zien wij een noodzaak voor:

- Verbeteren service organisatie
- Implementeren van ITIL, BiSL en ASL operationele processen, passend bij uw situatie
- Inrichten van processen voor en het realiseren van SLA, PDC en contractafspraken

## Integratie tussen de drie niveaus

Voor het succesvol werkend maken van uw IV-keten is de integratie tussen de drie niveaus nodig. Twee specifieke aandachtsgebieden zijn daarbij van belang:

### IT-Governance

Het aandachtsgebied van IT-Governance betreft de besturing van de informatievoorziening. Van belang is dat een goede afstemming plaatsvindt tussen business, regie en delivery. Dit zorgt voor de juiste besturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen business en IT, inclusief een linking-pin tussen de niveaus.

### Regieorganisaties

Er bestaan in de praktijk diverse vormen van regieorganisaties. Bij samenwerkende overheidsorganisaties is het inrichten van shared services organisatie een actueel thema. Dat gebeurt vaak met regieorganisaties als aansturing. Daarnaast zien wij de behoefte aan een kwalitatief goede inrichting van een CIO office als onderdeel van de regievoering. Soms zijn regieorganisaties functioneel samengesteld uit meerdere organisatorische afdelingen.

Vanuit onze ervaring besteden wij veel aandacht aan governance en de veranderkundige aspecten. Van haalbaarheidsonderzoek tot ontwerp en de implementatie van regieorganisaties.



## Concrete bijdrage aan de oplossing

*InterExcellent heeft een aanpak ontwikkeld om veranderingen te realiseren die de toekomst aan kunnen. Daarmee zorgen we voor borging van onze kwaliteit en identiteit.*

### Onze aanpak gaat uit van:

1. Werken volgens de principes van netwerkorganisaties met de meest geschikte IT-regisseur en/of flexibele teams, samengesteld vanuit de klantvraag
2. Werken met bewezen concepten
3. Werken aan permanente educatie, ondersteund met onze leergang IT Regie Management bij Nyenrode

### I. Werken met netwerkorganisaties en teams

Afhankelijk van de vraag van de klant selecteren we de IT-regisseur om de opdracht uit te voeren. Met deze regisseur stellen we een team van IT-specialisten samen. Hierin kunnen uiteraard ook specialisten van de klantzijde deelnemen. De IT-regisseur geeft leiding aan dit team. In sommige gevallen schakelen we kennispartners in, bijvoorbeeld om inzicht in het applicatielandschap te krijgen. Het team en IT-regisseur werken volledig in de klantomgeving.

### Werken met IT-regisseurs

De IT-regisseur heeft namens InterExcellent de integrale verantwoordelijkheid voor de uitwerking van de oplossing, implementatie, verandering en het lijnmanagement. De IT-regisseur krijgt op tijdelijke basis de verantwoordelijkheid voor (delen van) de informatievoorzieningsketen en stuurt het team aan dat verantwoordelijk is voor de verandering. De IT-regisseur moet zorgen 'dat het gaat werken'. Dat vraagt om een specifieke mix van competenties op drie eerder genoemde niveaus in de IV-keten met de volgende aandachtsgebieden:



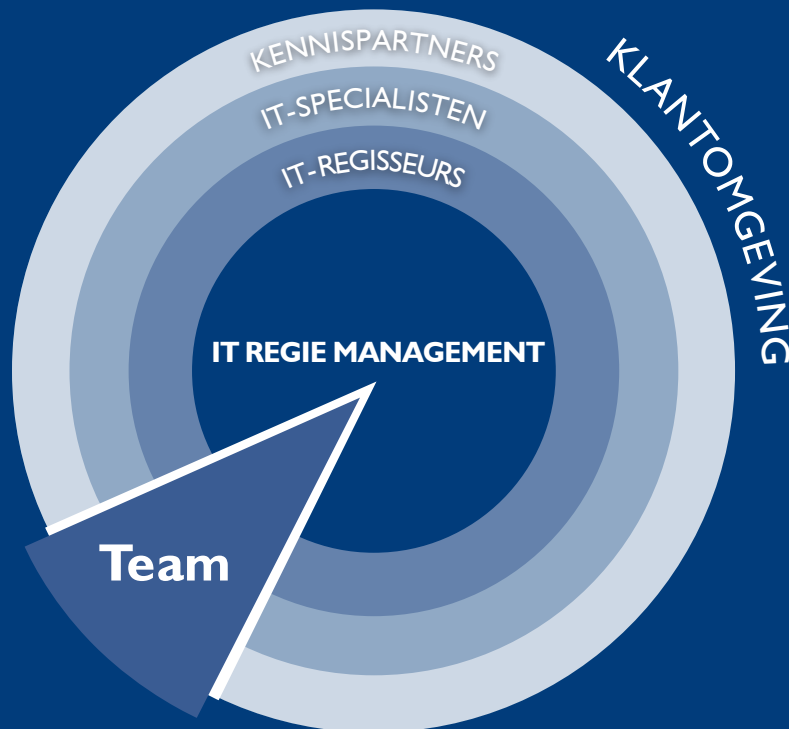
**Richten.** Begrijpen en beoordelen van innovaties en nieuwe vragen van de business. Vertalen naar informatiebeleid en -plannen, architectuur. Borgen van opdrachtgeverschap.

**Inrichten:** zorgen dat de veranderingen worden doorgevoerd. Op basis van transformatie- en programma management.

**Verrichten:** zorgen dat het werkt. De discipline van het lijnmanagement: borgen van het eindresultaat en de continuïteit van de dienstverlening.

### Werken met IT-specialisten

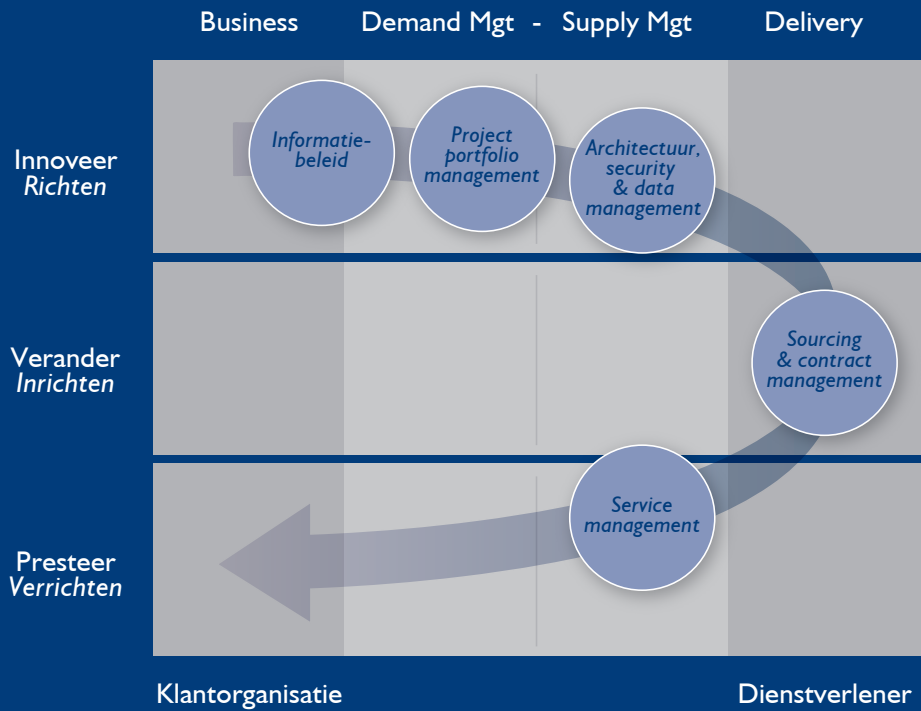
De IT-specialisten vervullen gespecialiseerde rollen, in functies zoals informatiemanager, projectportfoliomanager, programmamanager, enterprise architect, contractmanager of transitimanager. Zij zijn interim-professionals die op specifieke onderdelen van de IV-keten opereren en de IT-regisseur ondersteunen.



Vanuit ons model IT Regie Management analyseren wij de klantbehoefte. Daarna selecteren wij een IT-regisseur die leiding geeft aan een team van IT-specialisten en kennispartners. Samen werken zij aan het vereiste eindresultaat en borgen dat in uw organisatie.



## IT REGIE MANAGEMENT



Voorbeelden van werken met IT-specialisten



## Werken met kennispartners

Aanvullend op ons netwerk van IT-regisseurs en IT-specialisten werkt InterExcellent op onafhankelijke wijze samen met gespecialiseerde bedrijven die aanvullende expertise en/of tooling kunnen leveren wanneer een specifieke klantsituatie daarom vraagt.

Enkele voorbeelden zijn:

- tooling die gebruikt wordt om applicatielandschappen geautomatiseerd volledig inzichtelijk te maken als aanvulling op het inrichten van een architectuurfunctie;
- tooling voor performance monitoring;
- tooling voor contractmanagement;
- tooling en scans voor cybersecurity.

## 2. Werken met bewezen concepten

Waarom altijd het wiel opnieuw uitvinden en daardoor in dezelfde valkuilen stappen als anderen? Voor veel organisaties is een concept voorhanden dat zich ergens anders al heeft bewezen. Het gaat er dan om dit concept zodanig in te zetten dat het past in de context van uw organisatie. Veelal gaat het dan om de orde van grootte van zaken, ervaringen van anderen. Noodzakelijke activiteiten, specifieke rollen. Onze IT-regisseurs hebben hun ervaringen ingebracht. Wij hebben die in onze portefeuille opgenomen en verder geschikt gemaakt voor gebruik.

De kern is het gebruik van bewezen concepten, aangepast aan de situatie van de klant. Vergelijkbaar met het assemble-to-order principe dat al in veel industrieën werkt. Het verkort de aanlooperperiode en realisatietijd en verlaagt de belasting op de bestaande organisatie. IT Regie Management heeft hierdoor een zeer gunstige kosten/baten-verhouding.



### 3. Werken aan permanente educatie

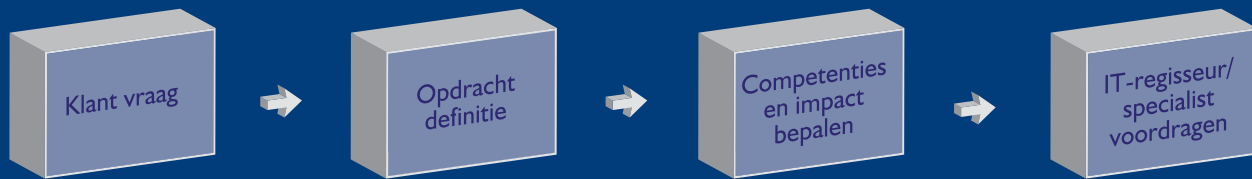
Werken aan de continue ontwikkeling van competenties en de toepassing daarvan is een van de belangrijkste pijlers onder IT Regie Management. Het uitgangspunt: het moet in uw organisatie gebeuren, dus de IT-regisseurs moeten voldoende bagage hebben om de IV-keten te overzien en te managen. Onze leergang IT Regie Management vormt daarbij de basis.

#### Leergang IT Regie Management Nyenrode

In samenwerking met Business Universiteit Nyenrode verzorgen wij een speciaal ontwikkelde leergang voor IT-regisseurs. Het doel van deze leergang is om IT-managers verder te ontwikkelen en de aanpak van bewezen oplossingen te verbreden. De leergang is een onderdeel van het Nyenrode InterExcellent Certified Program, een samenwerkingsverband dat al bestaat sinds 2009.

### Competenties vormen de kracht van onze dienstverlening

*In ons samenwerkingsmodel vindt u in het hart ons netwerk van IT-regisseurs, uitgerust met de zeer gerichte competenties, onder andere verkregen via onze leergang bij Nyenrode. Deze competenties bestaan uit de juiste mix van kennis, kunde en karakter. De IT-regisseurs leveren u noodzakelijke kennis en kunde en brengen de bewezen oplossingen naar uw organisatie. Dat is de basis van onze dienstverlening.*




## Zorgvuldige analyse leidt tot impact

Wij gaan altijd met u in gesprek voor een zorgvuldige analyse van uw vraag, zodat wij uw situatie begrijpen en onze analyse met u gecheckt hebben. Wij vertalen die naar een opdrachtdefinitie, definiëren de benodigde competenties en gebruiken concepten uit een vergelijkbare situatie. Bij IT Regie Management gaat het om verbinding. Dus om mensen. Mensen met impact. Nodig om de IV-keten succesvol werkend te maken. Die mensen kennen wij.

## Onze propositie

Onze visie, belofte en aanpak hebben geleid tot de samenstelling van een team van IT-regisseurs en IT-specialisten waarmee wij perfect kunnen inspelen op uw vraag:

- InterExcellent biedt IT-regisseurs die voor u de IV-keten werkend maken, senior interim managers. Zij kunnen IT-governance inrichten of een shared service center voor u vanaf de grond af vormgeven en inrichten. Zij regisseren en geven vorm aan de gewenste verandering
- Informatiemanagers die de vertaling maken van bedrijfsdoelen naar informatie visie, -strategie en -beleid. Die de klantvraag vertalen naar informatievoorziening

- 
- Securitymanagers voor het vormgeven van het securitybeleid en implementatie daarvan
  - Architecten, op strategisch en tactisch niveau.
  - Portfolio-, programma- en projectmanagers. Om uw portfolio vorm te geven en te realiseren
  - Sourcing professionals en contractmanagers, van het formuleren van de strategie tot het werkend maken van de keten van IT contracten
  - Lijnmanagers die uw delivery op niveau brengen en sterk zijn in verbetering van serviceorganisaties.

## Wat u dat oplevert

- Een oplossing op maat voor uw probleem. De IT-regisseur is integraal verantwoordelijk
- Betrouwbare, gecertificeerde IT interim-professionals en kennispartners, gericht op uw opdracht en het resultaat
- Korte aanlooptijd en doorlooptijd van de opdracht
- Lagere belasting voor uw organisatie dankzij de inzet van externe capaciteit
- Kosteneffectief door hergebruik van bewezen oplossingen
- Toekomstvastere resultaten door integrale verantwoordelijkheid voor veranderaanpak en tijdelijk lijnmanagement

## De kunst van het verbinden: de volgende stap.

Wij hechten veel waarde aan het opbouwen en uitwisselen van kennis en ervaring vanuit ons netwerk. Graag wisselen we met u van gedachten over uw specifieke vraagstelling en de competenties waar u naar op zoek bent. Daarbij kunnen we aanvullende expertise vanuit ons netwerk beschikbaar stellen om samen met u een oriënterend gesprek te voeren. Verder kunnen we een workshop organiseren van twee uur met één van onze ervaren IT-regisseurs.

Als de vraagstelling, opdrachtdefinitie en gevraagde competenties duidelijk zijn, zoeken wij voor u naar de juiste persoon of het juiste team binnen ons netwerk. In dienstverband of op interim basis. Neemt u voor meer informatie gerust contact met ons op!



## Referenties

*Voor onze opdrachtgevers verzorgen wij een gevarieerd scala aan opdrachten met gekwalificeerde mensen uit ons netwerk, vast en interim. Het gaat daarbij om rollen op diverse niveaus, waaronder CIO, diensthoofd ICT, programmadirecteur, IT-manager, project portfoliomanager, manager regie, ketenmanager, manager IT supply, risk & quality manager en contract manager.*

## Onze opdrachtgevers zijn onder andere:

- Universiteit Twente
- Bureau ICT Toetsing (BIT)
- Hanze Hogeschool Groningen
- Nationale Politie
- Erasmus MC
- Gemeente Almere
- Gemeente Leiden
- Van Wanrooij
- Gemeente Almere
- Wigo4it
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Rotterdam
- Kadaster
- Gemeente Groningen

# interexcellent

## **InterExcellent**

Executive Interim Management  
IT Regie Management  
Management Search

Villa Parkstaete  
Amalialaan 41  
3743 KE Baarn

T 035-5280430  
[www.interexcellent.nl](http://www.interexcellent.nl)  
[www.itregiemanagement.nl](http://www.itregiemanagement.nl)  
[contact@interexcellent.nl](mailto:contact@interexcellent.nl)



Lid Raad voor Interim Management

De kunst van het verbinden