

ICT & Business process outsourcing

In – en/ of outsourcen?

Bij de keuze uitbesteding of niet rijzen diverse aantal vragen:

- Wat zijn de redenen voor uitbesteden?
- Verschillen in verwachtingspatronen bij de diverse belanghebbende binnen een bedrijf?
- Losse componenten uitbesteden of hele processen?
- Wat willen / moeten / kunnen we zelf blijven doen?
- Is er een gedegen business case?
- Uitbesteding van risico's lijkt niet wijs – hoe deze te beheersen?
- Meeste impact op concurrentie voordeel?
- HR en offshore vraagstukken?
- “Vaste prijs” contracten bestaan niet; hoe de kosten goed te beheren?
- Hoe om te gaan met cultuur en of taal aspecten?
- Kunnen we kennis verlies voorkomen?
- Gewenste mate van transparantie en compliance?
- Hoe worden mijn IE-rechten beschermd?
- Het vinden van een “perfect match” nu is wellicht anders over 3 of 5 jaar ... wat is een goed selectie traject?
- Hoe waarborg je de benodigde flexibiliteit?

Procure-IT begeleid IT & business outsourcing met best practices

Best practices in ICT outsourcing:

- Vooraf: standaardisatie van diensten en processen.
- Eerst alles zelf op orde krijgen, óf maak een scheiding tussen een verbetertraject en daarna uitbesteding.
- Een goed voorbereid RFP traject met heldere strategie
- Inrichting van een goed gebalanceerd team, met rollen en verantwoordelijkheden.
- Zoek bij voorkeur niet de grootste en bekendste partijen, maar zoek de juiste: analyseer de markt om tot bestuurbare, managebare (middelgrote) leveranciers te komen.
- Gebruik een gebalanceerde scoringswijze bij selectie en gunning.
- Onderhandel contract details vóór eind selectie, en gebruik zoveel mogelijk commerciële “hefboom”
- Service Level Management is kritiek! Dus, de SLA is kritiek. Gebruik je eigen, beproefde model met KPI's en leg deze bij de RFP op.
- Begeleid de transitie met eigen professionals. Niet alle leveranciers zijn goed in transitie en zo borg je kennis en ervaring.
- Service credits of malusbepalingen zijn niet dé oplossing, maar de escalatie proces daaromheen wél.
- Contract-en Relatiemanagement nemen enorm in belangrijkheid toe, zet dit goed op!

Resultaten

Resultaten van Procure-IT betrokkenheid:

- Ontweken valkuilen, en er zijn er nogal wat
- Een heldere, gekoppelde strategie (alignment)
- Aanzienlijk tijdwinst door gedegen voorbereiding
- Sneller en meer rendement
- Kwaliteitsverbetering
- Meer zekerheid
- Lagere kosten
- Begeleiding van Business case en selectie traject tot en met overdracht diensten naar leverancier
- Opzet en inrichting contracten, regie documenten en SLA's
- Inrichting leverancier management en organisatie
- Risico management en kwaliteitsborging

Tijdens de transitie- en exploitatiefase bewijzen onze RFP's en overeenkomsten hun waarde iedere keer weer:

Heldere diensten en kosten, grip op de (leveringen van de) leverancier en een goed geëquipeerd contract- en leveranciersmanagement.

Referenties

Enkele aansprekende trajecten bij opdrachtgevers zijn:

Eneco: Outsourcing ICT

ING Bank: Outsourcing Print & Mail

Ordina BPO: Business process outsourcing banken

USG People: Outtasking applicatiebeheer kernsysteem

Telfort: Outsourcing applicatieontwikkeling

Friesland Bank: Outsourcing KA omgeving

Merryl Lynch UK: Outsourcing business proces

en anderen, te vinden op www.procure-it.com

Who fails to prepare, prepares to fail ...



Procure-IT bedrijfsprofiel

Procure-IT is in 1998 opgericht en uitgegroeid tot een middelgrote gespecialiseerde dienstverlener.

De consultants van Procure-IT zijn ervaren in en leveren expertise op de vakgebieden procurement-management, contractmanagement, leveranciersmanagement en service management.

Procure-IT is dé ICT procurement specialist.

Voorbeelden van onze diensten zijn:

- Inrichting en begeleiding van procurement processen, van bestuur tot werkvloer (ITIL, Cobit);
- De opzet-, management en begeleiding van een procurement-, contract en licentie management office (asset management, procure-to-pay, vendor management, compliance, kwaliteitsbeheer);
- Contract- en SLA audits & second opinions, modelcontracten en contract/leveranciersbemiddeling ter verbetering van condities;
- Uitbesteding van ICT en business processen;
- Benchmarking van soft- en hardwarecontracten onder volledige resultaatverplichting;
- Standaardsoftware sourcing & implementaties;
- Opzetten en uitvoeren Service Level Management en Agreements (SLA).

Iedere Procure-IT consultant vult met specifieke expertise de kennis van collega's aan, waarmee een organisatie is ontstaan, die iedere procurement- en service management uitdaging aankan.

Services

Om opdrachtgevers te helpen bij alle facetten van hun procurement-uitdagingen hebben wij onze competenties georganiseerd in de volgende diensten:

Kennis	Capaciteit	Project
– Advies procurement- en service management	– Senior & medior inkopers	– (Out)Sourcing
– Scans (spend, maturity, portfolio, risk)	– Licentiemanagement	– Europees aanbesteden
– Benchmark contracting	– Service / Demandmanagers	– Senior procurement management
– Workshop en business games	– Leveranciersmanagers	– Project managers
	– Contract / Vendormanagers	– Transities & Implementaties
	– Procurement management & ondersteuning	

Van start tot finish

Procure-IT helpt u niet alleen te ontdekken waar u nog beter kunt presteren. We kunnen deze verbeteringen ook voor u doorvoeren met een blijvend resultaat. Opdrachtgevers vragen ons hen te helpen procurementprestaties te verbeteren op ICT gebied. Dit kan door het verbeteren van de organisatie met advies of projecten, maar ook door op sommige specialistische posities de opdrachtgever te versterken. Resultaatverplichte of zelfs No Win No Pay opdrachten zijn mogelijk en soms zelfs wenselijk. Voor niet-ICT projecten werken wij samen met de gerenommeerde inkoopdienstverlener Emeritor.

Samenvattend

Wij vinden passende oplossingen voor uw behoefte door onderscheidend advies, enthousiaste en creatieve uitvoering en commitment aan het optimale resultaat. Vandaar dat onze missie luidt:

Wij stellen onze klanten beter in staat hun doelen te realiseren met meest gewaardeerde procurement oplossingen.