

De toekomst van de IT-dienstenleverancier is hybride

IT zit al lang niet meer in de kelder. De digitale transformatie stuwt IT naar de bestuurskamer op de hoogste verdieping. Dat vergt niet alleen een aanpassing voor de CIO, ook de bedrijven die IT-producten en diensten leveren, worden in een nieuwe rol gedwongen.

De kloof die lange tijd tussen business en IT gaapte, wordt stilaan gedicht, en de belofte van 'business-IT alignment' wordt eindelijk ingelost. Alles wat IT doet is er nu op gericht om waarde te creëren voor een organisatie. Dan kan zijn door de klanten een betere ervaring te bieden of de 'total cost of ownership' te verlagen. Een goede CIO is er dan ook een die zijn businesscollega's durft tegenspreken: zal een bepaald project wel toegevoegde waarde bieden voor het bedrijf? Moet die uitdaging per se met technologie aangepakt worden, of is er een andere oplossing? De moderne CIO stelt zich op als een interne consultant die de business als een klant behandelt, en die omgekeerd ook door de business als een 'trusted advisor' wordt beschouwd.

Een dergelijke houding bij onze klanten, straalt ook af op een dienstenbedrijf als delaware. Ook aan onze kant moeten we durven loskomen van de technologie en meedenken met de klant. Als dienstenleverancier schud je de rol van 'Bob de Bouwer' af. We doen meer dan een SAP-systeem implementeren: we gaan op zoek naar inefficiënties in de processen er rond en in de organisatie zelf en helpen die de wereld uit.

Uiteraard heeft dat een impact op de manier waarop je een IT-dienstenleverancier organiseert. Twee jaar geleden hebben

we ons bedrijf omgevormd tot een intern netwerk van een kleine 30 verschillende business units die binnen hun expertise dicht bij de markt en bij de klant staan. Tegelijk pookten we het ondernemersvuur aan bij de managers van die business units.

Onze organisatie op die manier naar een hoger niveau tillen, is een werk van lange adem. De competenties die we hiervoor nodig hebben, zijn nog te weinig aanwezig in het bedrijf. Dat lossen we op diverse manieren op: door mensen om te scholen, door andere profielen aan te trekken en af en toe ook door gerichte kleine overnames, die ons nieuwe actiedomeinen bijbrengen.

Moeten alle IT-dienstenleveranciers zich plots beginnen meten met business consultants à la McKinsey? Uiteraard niet, want een groot deel van onze toegevoegde waarde zit nog steeds in onze diepe technologische kennis. Een IT-dienstenleverancier wordt wel gedwongen om breder te zijn: we moeten een uitdaging op zakelijke manier bekijken, met een oog op de technische oplossing die de klant kan helpen.

Het spreekt voor zich dat niet alle huidige IT-dienstenleveranciers diezelfde transitie kunnen maken. Om een breed domein als architect, adviseur, integrator en implementor te bestrijken, heb je een kritische massa nodig. Je moet beschikken over voldoende technisch geschoolde mensen die met de nieuwste trends mee zijn, maar je hebt ook nood aan een brede poule van medewerkers met zakelijk inzicht. Dit jaar zal delaware in België de kaap van de 1.000 medewerkers ronden, dat verzekert ons alvast van een groot aantal breed inzetbare profielen. □



WOUTER FRANSOO

is partner bij delaware