

Vergroot de bijdrage van automatisering: zes succesfactoren

Controllers en administrateurs worden regelmatig betrokken bij verbeterprojecten, of zij initiëren deze zelfs. Daarvoor werkt u dan nauw samen met de interne IT-afdeling. Ook bij financiële en IT-audits en trajecten voor compliance en informatiebeveiliging werken financials met IT'ers samen. Dat gaat met wisselend succes. Deze zes succesfactoren kunnen hierbij helpen.

Succesvolle samenwerking kan worden geborgd door in iedere organisatie gericht te werken aan het gemeenschappelijke én complete referentiekader van zes IT-succesfactoren, en daarin bewust een balans aan te brengen. Een gebruikersorganisatie mag hoge eisen stellen aan zijn IT-afdeling: de lat mag omhoog.

FACTOR 1 Partnership

Het rendement van organisaties kan verhoogd worden wanneer financials, gebruikers, management, en zowel interne als externe IT-leveranciers optimaal samenwerken. Als kritische en samenwerkende partners. Als (vertegenwoordigers van) gebruikers goed samenwerken met IT-medewerkers via een proces van business IT-alignment, kan de IT-afdeling procesveranderingen sneller faciliteren. Partnership is zowel voelbaar als meetbaar: de NPS toont aan wat het – top of mind – rapportcijfer is voor automatisering. Bespreek daarom periodiek met de IT-afdeling de wederzijdse tevredenheid en werk samen aan verbeterpunten.

FACTOR 2 Bijdrage aan productiviteit

Informatietechnologie kan enorm bijdragen aan productiviteit van de organisatie, mits de bedrijfsapplicaties de primaire processen goed ondersteunen. Productiviteit stijgt als met zo min mogelijk bedrijfsapplicaties wordt gewerkt, op de juiste randapparatuur. Hou samen met de IT-afdeling zeer goed de vinger aan de pols op het gebied van datakwaliteit: worden gegevens op het juiste mo-

ment, correct en volledig vastgelegd? Dat is direct de hoeksteen voor goede managementinformatie, zo mogelijk gecombineerd met big data. Een innovatieve IT-afdeling ziet informatiestromen in de keten en kan – het liefst in Jip en Janneke-taal – aan gebruikers en ketenpartners uitleggen welke toegevoegde waarde zij op dit vlak kan leveren. Financials hebben een scherpe blik op het efficiënt vastleggen en uitwisselen van gegevens. Het is zeer waardevol als zij met de IT-afdelingen teamen om de nieuwste mogelijkheden op dit vlak te benutten.



FACTOR 3 Bijdrage aan innovatie

Innovatieve IT-afdelingen kunnen samen met u bijdragen aan organisatie-innovatie. Ze maken daarbij een bewuste rol-keuze. Het imago van de afdelingen Financiën en IT is daarbij cruciaal. Wanneer de tevredenheid over een van beiden laag is, dan is het meestal verstandiger om eerst de oorzaken daarvan weg te nemen. Als dit op orde is gebracht, kunnen beide afdelingen weer meepraten over 'business innovation'.

Kenmerkend voor een innovatieve IT-afdeling is dat wijzigingen in bedrijfsapplicaties (onder andere dankzij goede IT-competenties en goede IT-architectuur) flexibel en snel worden doorgevoerd. Dan ervaart een gebruikersorganisatie beter de toegevoegde waarde van IT en van de IT-afdeling. Bij het bepalen van de waarde en de prioriteit van innovatie-initiatieven kunnen Finance en IT uitstekend samenwerken. Finance kan met haar overzicht over bedrijfsprocessen en het grootboek, goed inschatten welke kenmerken in een transactie nodig zijn. Door IT uit te dagen om dit onderhoudbaar te bouwen, ontstaat een flexibele IT-architectuur.

FACTOR 4 IT-competenties

Om een organisatie succesvoller te maken met IT, is het noodzakelijk dat de IT-afdeling en de externe IT-dienstverleners beschikken over uitstekende IT-competenties. In deze context zijn IT-competenties veel breder dan alleen technische kennis.

Innovatieve IT-afdelingen hebben de IT-strategie up to date, kunnen succesvol projectmatig werken met de gebruikersorganisatie en hebben in samenwerking met andere afdelingen de informatiebeveiliging op orde conform ISO 27002/2013. Ook wanneer IT-dienstverlening (gedeeltelijk) is uitbesteed, moeten daarvoor de juiste IT-competenties in huis zijn. In alle organisaties vereist dit zowel inhoudelijke kennis als intermenselijke vaardigheden.

Veel organisatorische

en technische innovaties worden gerealiseerd in projecten waaraan verschillende afdelingen meewerken. Projectvaardigheden moeten daarom uitstekend ontwikkeld zijn. Bij het selecteren of coachen van de IT-leidinggevende kunt u op deze IT-competenties inzoomen.

FACTOR 5 Stabiliteit en continuïteit

Veel organisaties zijn voor de uitvoering van hun primaire processen in hoge mate afhankelijk van IT. Zij hebben dus een hoge IT-impact. Dit wordt ook vastgesteld in het audit-proces. Daarom moeten alle voor de gebruikersorganisatie zichtbare (en onder de motorkap dus ook de onzichtbare) IT-diensten continu beschikbaar zijn.

Basale zaken zoals levering van gebruikersapparatuur en interne verhuizingen verlopen soepel, bedrijfsapplicaties zijn performant. Omdat de technologie zeer snel ontwikkelt, is het belangrijk om kennis te betrekken van externe leveranciers. Sommige organisaties veroorzaken onbewust hun eigen problemen door op een – financieel mogelijk verdedigbare – norm te sturen (zoals 'bij ons mag IT altijd maar maximaal x procent van de omzet kosten'). Dan ontstaat een verouderd IT-landschap dat steeds meer storingen oplevert. De juiste technische kortetermijnmaatregelen, leiderschap en het opstellen van een IT-stappenplan met financiële onderbouwing zijn nodig om deze negatieve vicieuze cirkel te doorbreken.

FACTOR 6 IT-gerelateerde financiële zaken

IT kan worden gezien als kostenpost, of als motor voor productiviteit en innovatie. In ieder geval is het noodzakelijk om IT-kosten en IT-investeringen voorspelbaar en professioneel te managen. Veel IT-afdelingen zijn blij als een financiële afdeling daarbij haar kennis inzet. Naast goede performance op de voorgaande vijf succesfactoren, versterkt dit absoluut het imago van IT in de organisatie. Het is belangrijk IT niet alleen te sturen met financiële normen. Maak onderscheid tussen kosten en investeringen voor 'running the business' en voor 'changing the business'. Het IT-budget wordt dan veel meer gezien als 'businessbudget' en ligt daardoor minder onder vuur dan het klassieke IT-budget. Naar schatting rapporteert ongeveer 75 procent van de IT-verantwoordelijken aan een financial. Financials denken in waardecreatie. Als IT-verantwoordelijken met de financial nadenken over IT-plan/actuals, capex/opex en IT-subsidies, dan ontstaat een gouden duo. <