

# Leverancier opschepper, klant onvolwassen

**Klanten organiseren het aansturen van leveranciers slecht en leveranciers denken dat ze meer kunnen dan ze kunnen waarmaken. Dat zijn de conclusies van een onderzoek naar de effectiviteit van ict.**

**B**isnez Management heeft in samenwerking met het Business & IT Trends Institute, de Vrije Universiteit te Amsterdam, het Bita-center.com en het International Management Forum de effectiviteit van de inzet van ict onderzocht onder ict-organisaties, directies en leveranciers en klanten van ict-diensten. De tevredenheid van ict-klanten blijkt erg laag, terwijl de aansturing van de ict-leveranciers slecht is georganiseerd. In 41 procent van de gevallen is de organisatie niet ingericht om haar rol als klant in te vullen. Bijna de helft (48 procent) van de respondenten geeft aan dat het management van de (externe) ict-contracten niet op de juiste plaats is belegd, en in 98 procent van de gevallen ligt het it-budget niet bij de klant maar bij de ict-organisatie zelf. Leveranciers schatten zichzelf hoger in, dan de klant doet. Vooral bij systeemontwikkeling is een relatief grote afwijking. Hier geven de leveranciers zichzelf een 6,7 gemiddeld, terwijl de klanten een 6,1 geven. Van de ict-organisatie krijgen de leveranciers op dit gebied zelfs een 5,9.

Op innovatiemanagement (it-leverancier als innovatiepartner) scoort de leverancier slecht; met een 5,3 is dit de laagste score. Ook het gebruik van 'best practices' (inzetten van ervaringen bij andere klanten) scoort de leverancier laag (5,7). Dit is des te opvallender omdat it-leveranciers aangeven dat zij de innovatiepartner willen zijn. Zowel ict-leveranciers als de klanten van ict zijn het erover eens dat inzicht in kosten en een goede doorbelasting van kosten, nog steeds onder de maat is. De leveranciers verwachten een 6, de klanten geven de leverancier een 5,8. Het is met

zo'n beperkt inzicht in de eigen kostenopbouw lastig om een serieuze 'service level agreement' af te sluiten.

Een grote groep respondenten vinden zichzelf bekwaam tot gevorderd, qua inzicht in ict. Gemiddeld besteden zij echter nauwelijks tijd en energie aan het verbeteren van hun kennis door het volgen van ict-trainingen. Ruim 85 procent heeft minder dan twintig uur training gehad in de afgelopen twee jaar. Terwijl gemiddeld genomen iedere tweeënhalve jaar een nieuwe release of een volledige vervanging wordt uitgebracht voor de meeste applicaties in een onderneming.

De onderzoekers verwachten dat de resultaten van het onderzoek zullen bijdragen aan het verhogen van het mogelijkheden inzicht in de om de effectiviteit van de ict te verbeteren.

