

strict. magazine

● Strict Legal

Even voorstellen



● 'Juist in de collectieve sector gaat het om transparant opereren'

Meepuzzelen met Rijkswaterstaat



● 'Op internationaal niveau met je vak bezig zijn'

Voice wereld van KLM in beweging



Strict magazine is een uitgave van Strict b.v. www.strict.nl



Jaargang 1 nummer 2 najaar 2005



Strict.

Alert op nieuwe ontwikkelingen

Wat is vijf jaar voor een mens? Een vijfjarige heeft nog een heel leven voor zich, begint de wereld te ontdekken. Voor een bedrijf ligt dat anders, dan ben je al aardig volwassen. Je hebt je continuïteit bewezen en weet wat er in je business te koop is. Waar ik die 'wijsheid' vandaan haal? Strict bestaat in 2005 vijf jaar, dus dan ga je over dit soort zaken wat filosoferen.

Iedere organisatie heeft een eigen dynamiek. Dat lezen we ook in deze uitgave van Strict magazine. De internationale wereld van KLM bijvoorbeeld. Volop in beweging, een vooraanstaand bedrijf op mondiaal niveau. Rijkswaterstaat is als overheidsdienst eveneens doende met veranderingsprocessen. Het is fijn om te horen dat deze organisaties onze consultants beschouwen als waardevolle medewerkers die mede richting en sturing geven aan die dynamische veranderingsprocessen.

Als Strict zijn we gewend om actuele ICT-ontwikkelingen in het juist perspectief te plaatsen. Alert zijn op nieuwe trends, oren en ogen goed openhouden en de voordelen van actuele ontwikkelingen vertalen in voorsprong. Dat doen we voor onze relaties, maar ook voor onszelf. Als 'volwassen vijfjarige' willen we verder groeien. Een bewuste, strategische keuze. Volume is op zich minder belangrijk, kwaliteit en inhoud wel.

We zien het oprichten van Strict Legal dan ook als een logische stap. Het is een aanvulling op onze bestaande technische dienstverlening. We merken in de markt dat grote behoefte bestaat uit juridische consultancy. Met Strict Legal bieden we dat aan, vanuit de vertrouwde Strict-aanpak. Gijsbert van der Hel vertelt erover in dit magazine.

We merken dat de economie voorzichtig aantrekt en dat onze relaties bereid zijn om nieuwe projecten te starten. Daar werken we graag aan mee. Het stelt ons ook in staat om verder te groeien. Tijdens onze aanstaande klantendag op 1 november vertellen we u er wat meer over.

Tenslotte nog een nieuwtje: Strict gaat verhuizen. We ruilen ons kantoor in Woerden in voor een locatie in Vianen. Dat doen we als we zes jaar worden, in april 2006.

Jan-Hein Bastiaenen

Even voorstellen: Strict Legal

“We ontwikkelen ons vanuit de warme schoot van Strict, maar als een volwassen eigen organisatie. Natuurlijk streven we naar flinke groei, maar de kwaliteit van onze dienstverlening staat voorop. Daarin passen we volkomen in de Strict-filosofie”, aldus Gijsbert van der Hel. Hij is de directeur van Strict Legal. Inderdaad, een ‘nieuw consultancybedrijf’, maar met opvallend veel vertrouwde kenmerken van Strict.

Moet ik mijn techniek uitbesteden en hoe zorg ik dat het zowel juridisch als bedrijfskundig past binnen mijn bedrijfsstrategie en -doelstellingen? Een mooie invalshoek voor Strict Legal, dat vanuit kennis en expertise op juridisch terrein en techniek graag kijkt naar de totale organisatie.

Tijd rijp

Zit de markt te wachten op Strict Legal? “Die vraag is kort door de bocht, maar het antwoord ook: ja! Ik denk dat de tijd rijp is voor onze heel bijzondere combinatie van kennis en ervaring. Wij zorgen voor aansluitend advies tussen juridische zaken, organisatieontwikkeling en techniek. De professionals van Strict Legal specialiseren zich in het combineren van juridische, procedurele en organisatorische expertise voor het inrichten van afspraken tussen partijen.”

Familie

Legal is duidelijk familie van Strict. “Dus werken we met zeer ervaren consultants met hun eigen specifieke kennisgebieden. Mensen die zeer gemotiveerd zijn, zich snel aanpassen aan de situatie bij onze opdrachtgever en pragmatisch te werk gaan. Waarin we ons onderscheiden met onze familieleden van Strict, is onder meer de juridische dimensie.”

Bijzondere specialisten

Gijsbert van der Hel heeft ruime ervaring als bedrijfsjurist en kwam drie jaar geleden bij Strict terecht. “Het is een goed gevoel te bouwen aan een team van bijzondere specialisten.” Dat team telt nu vijf consultants, nummer zes is op komst. In de relatief korte tijd dat Strict Legal actief is, is het bedrijf al doende met stevige veranderingstrajecten bij gereputeerde opdrachtgevers. Denk aan politieorganisaties, de Schiphol Group en ProRail.



Echte ICT-juristen

De kracht zit in de combinatie van kennis en ervaring. “De processen die we helpen te beheersen en sturen, grijpen diep in binnen een organisatie. Meestal zijn we tot op het hoogste niveau actief bij onze opdrachtgevers. Ik loop al meer dan twaalf jaar in de ICT-wereld rond en weet wat er te koop is. We zijn echte ICT-juristen, maar dan met wat bijzondere extra's. Dat is werkelijk wat iedereen ‘toegevoegde waarde’ noemt.”

Strict Legal concentreert zich op een drietal diensten

- Regie: sturing en/of grip houden op bedrijfsvoering, in- en outsourcing (bijvoorbeeld van processen, specifieke taken of organisatieonderdelen) of het inrichten van samenwerkingsvormen (bijvoorbeeld joint ventures, SSC).
- Legal Services: specialistische legal consults op basis van een abonnement of op projectbasis.
- Procurement: het beheersen en sturen van een integraal facilitair beleid of management. Denk aan inkoopprocessen, leveranciers-, contract- en portfoliomanagement, evenals veranderingsprocessen.

‘Juist in de collectieve sector gaat het om transparant opereren.’

Waar andere organisaties kiezen voor het investeren in extra mankracht en externe consultants die werken als ‘eigen’ medewerkers, kiest Rijkswaterstaat voor een andere benadering. “Ik huur geen mensen in. Ik maak productafspraken. Een wezenlijk verschil”, aldus Hans Blokpoel. Strict is een van de partijen die assisteert bij het leggen van de ICT-puzzel voor het nieuwe, publieksgerichte Rijkswaterstaat. “Hoe ik tegen Strict aankijk? Bezig aan de voorkant, beleidsvoorbereidend.”

De stafdirecteur Informatie en Rapportage benadrukt dat Rijkswaterstaat transparant wil werken. Blokpoel heeft een nuchtere, heldere kijk op consultancy. “Mijn eigen mensen staan op de loonlijst om overzicht te houden. Als we de diepte in willen met een advies, alternatieven willen beschrijven of een specifiek deel van de markt in kaart brengen, dan besteden we dat als separate klus uit. We beschrijven precies wat we willen weten. We rekenen er dan op dat een adviseur als Strict ons de antwoorden kan geven. Je spreekt af hoeveel tijd en energie dat mag kosten. Allemaal heel transparant, je weet wat je van elkaar mag verwachten. Rijkswaterstaat maakt in alle schakels van de keten heldere productafspraken met leveranciers. En wat voor een aannemer geldt, kan ook voor advisering gelden.”

Volwassenheid

Blokpoel vindt dat je als (semi-)overheid geen verkeerde verwachtingen moet wekken. “Met elkaar praten en onderhandelen is onderhevig aan spelregels. Juist in de collectieve sector gaat het om transparant opereren. Je moet helder zijn in je verwachtingen, maar ook in teleurstellingen. Tegen elkaar kunnen zeggen wat je ervan vindt. Van onze externe partners vraagt dat om volwassenheid.”

Strict is een van de partijen die helpt met het maken van keuzes. “Dat hebben we losgekoppeld van bureaus die operationeel werk uitvoeren. We willen onafhankelijke adviezen. Ik heb het beeld dat Strict een van de partijen is die dat prima kan.”

Timing

“Eind 2007 een publieksgerichte organisatie zijn, daar is het ondernemingsplan op gebaseerd”, stelt Blokpoel. “Dat motief is leidend voor alle beslissingen die we nu nemen.” Dit betekent bijvoorbeeld dat ook op IT-terrein is gekozen om van een decentrale naar een centrale organisatie te gaan. Als één geheel optreden, op landelijk niveau services aanbieden. Uniek is de ontwikkeling binnen Rijkswaterstaat niet. “We hoeven het wiel niet opnieuw uit te vinden, daarom kijken we naar clubs in de markt die ons helpen om keuzes te onderbouwen en onze weg te vinden. “Het gaat dan vooral om beleidsvoorbereidend werk”, aldus Blokpoel. “Denk dan aan adviezen bijvoorbeeld over een tender voor VoIP. Je ziet een interessante ontwikkeling als VoIP op de markt en bekijkt of het strategisch geschikt is voor ons. Gaan we het doen en zo ja wanneer? Zo hebben wij besloten om er nu nog niet aan te beginnen. Collega’s doen het al, wij nog niet. Dat is geen fundamenteel verschil van inzicht over de strategische waarde van VoIP, maar meer een kwestie van timing.”

Puzzelen

Rijkswaterstaat heeft ervoor gekozen om juist met meerdere externe partijen te werken. “Heel bewust, omdat we ook meerdere vragen hebben. Rijkswaterstaat wil niet afhankelijk zijn van één adviseur. De adviseurs die wij inzetten, weten dat er verschillende partijen zijn. Dat prikkelt hen misschien om net wat beter hun best te doen. Ze zijn leveranciers van een van de stukjes van de puzzel.”



Meepuzzelen met Rijkswaterstaat

Sector t het om transparant opereren'

Wat zijn de langetermijntontwikkelingen, hoe ziet de markt eruit, wat kan het betekenen voor Rijkswaterstaat? Bij het maken van dergelijke afwegingen zijn adviezen nodig. "Adviezen van marktpartijen als Strict, die ons antwoorden en informatie aanreiken. Zo verzamelen we verschillende beelden en kijken of daar een consistent beeld uit op te maken valt. Wij leggen de puzzel met puzzelstukjes die ons vanuit allerlei hoeken worden aangereikt. Passen de stukjes, dan kunnen we verder.

Rijkswaterstaat is natuurlijk een enorme organisatie, dus dergelijke beslissingen hebben verstrekende gevolgen. Het inschakelen van marktpartijen kan dan wel eens helpen."

Inkopen adviezen

"Strict-consultants werken vanuit een eigen cultuur. Toch is dat voor de activiteiten bij Rijkswaterstaat minder relevant", legt Blokpoel uit. Hij redeneert vanuit zijn eigen organisatie. "Ik bekijk hoe mijn mensen met leveranciers omgaan. Dan constateer ik dat zij Strict zien als een organisatie die past in onze marktbenadering, welke is gebaseerd op het inkopen van adviezen. En niet van mensen. Mijn team bestaat ook uit professionals die ordentelijke afwegingen maken en op grond daarvan beslissen waar ze externe consultancy voor nodig hebben."

Blokpoel benadrukt dat het aantal externe bureaus dat wordt ingeschakeld beperkt blijft. "Strict is een van de partijen waar we kennelijk succesvol zaken mee doen. Maar nogmaals, het is niet de enige partij." Uit de historie mag je concluderen dat de relatie tussen Strict en Rijkswaterstaat inderdaad vruchtbaar is. "We hebben relatief veel klussen die we uitbesteden. Als je in staat bent aanbestedingen te winnen en je bent tevreden over de adviezen, is dat een goed teken."

Harde wereld

Blokpoel legt uit dat Rijkswaterstaat geen klussen gunt, maar altijd aanbesteedt. "We kiezen dus niet vooraf voor Strict, maar ze doen dan voor een project de beste aanbieding. Als consultancybureau ben je dus net zo goed als je laatste aanbesteding. Rijkswaterstaat vraagt iets en daar moet een



antwoord op komen. Geeft iemand anders een beter antwoord, dan voert die het werk uit. Dat is hard, maar ook heel eerlijk."

Senior Account Manager Carl Loefen van Strict vindt dat geen punt. "Het is een helder systeem. Bovendien houdt het alle betrokken partijen bijzonder scherp. Wij durven die uitdagingen telkens wel aan. Het feit dat we binnen Rijkswaterstaat behoorlijk actief zijn, wil zeggen dat we blijkbaar goed meedoen in de competitie."

Organisatie in verandering

Rijkswaterstaat (RWS) heeft de dagelijkse zorg voor vier kerntaken: Nederland beschermen tegen overstroming, zorgen voor schoon en voldoende water voor alle gebruikers, het aanleggen, beheren en onderhouden van de rijkswegen en rijkswaarseggen, zorgen voor vlotte en veilige doorstroming van het verkeer. RSW telt in totaal 10.000 medewerkers, verdeeld over grofweg 160 standplaatsen in het land. Hans Blokpoel is op het hoofdkantoor in Den Haag directeur van een van de zes stafdirecties: Informatie en Rapportage. De organisatie en werkwijze van RWS veranderen de komende jaren ingrijpend. RWS ontwikkelt zich tot een publieksgericht overheidsbedrijf.

Rol Strict

Diverse medewerkers van Strict houden zich onder meer bezig met de voorbereidingen en de roll-out van nieuwe netwerkvoorzieningen (WAN en UMTS), telefonievoorzieningen, e-government, V2R, contentmanagement, et cetera.



‘Op internationaal niveau

“De wereld van telecom en ICT is heftig in beweging, zeker bij KLM. De techniek verandert voortdurend, net als de omstandigheden waarin we die techniek toepassen. Door de fusie met Air France merken we dat projecten weer de ruimte krijgen”, aldus Marcel Treffers. Hij is Product Manager Voice bij KLM en krijgt op een aantal vitale projecten assistentie van Strict-consultants. “Voice is veel meer dan telefonie, het wordt een data-applicatie met ongekende mogelijkheden.”

Voice beperkt zich bij KLM niet tot telefoneren. “Het gaat om veel meer dan verbindingen tot stand brengen. De strategische waarde is enorm toegenomen. Vroeger was het gewoon plat bellen, nu is het een onderdeel van de totale operatie. Denk ook aan de ontwikkeling van VoIP, dat wordt een data-applicatie waar je van alles mee kan doen. Voice wint aan importantie, ook door de integratie van spraak en data”, aldus Treffers. “Denk ook aan portofonie in het vliegtuigomdraaiproces. Dat zijn 40.000 korte oproepgesprekken in het proces van de aankomst van de vliegtuigen tot het vertrek. Maar in de winter moeten ook de mensen in de sneeuwschuivers met elkaar kunnen overleggen. Portofonie vraagt om extreem hoge beschikbaarheid, zowel buiten als binnen de gebouwen. Ook dat systeem moet vernieuwd worden.”

Vijfde stad

KLM is een wereldbedrijf, niet alleen in omvang maar ook in uitstraling. “Natuurlijk zijn we ook technologisch aardig bij. Maar we lopen niet voor de muziek uit. Ik noem ons progressief in conservatieve zin. We werken niet met de allerlaatste releases, omdat we ons gezien onze business, geen enkele schipbreuk kunnen veroorloven. Het gaat om immense verantwoordelijkheden, want we hebben het wel over de vijfde stad van Nederland, als je naast KLM met 25.000 medewerkers ook de Schiphol Group meerekent. We zitten samen vaak aan tafel. Schiphol levert de faciliteiten, wij zorgen voor de passagiers en KPN zorgt dat het gladjes verloopt met de telecom.”

Oursourcen

Het tijdperk dat KLM het allemaal zelf wilde doen, is allang voorbij. “Je moet doen waar je goed in bent en wij zijn een vliegbedrijf.” Outsourcen is heel normaal, zoals de hele operatie van telecom. Kenmerk van de afdeling Product Management Voice is dat de operationele verantwoordelijkheid bij de leveranciers ligt. Ook is een bewuste keuze gemaakt voor het inschakelen van externe consultants. Telkens duiken nieuwe strategische keuzes op. “Moet je vast en mobiel niet

integreren? Dan moet je mobiele telefonie anders aanbesteden dan als losse entiteit. Uiteindelijk gaat het om een integraal telecombeleid.” Ook daarin assisteren Strict-consultants. “Naast het adviseren zijn ze vervolgens ook betrokken bij het implementeren van de keuzes. Zo worden ze met hun eigen keuzes geconfronteerd. Dat is goed, ze staan er ook voor”, constateert Treffers.

Black Berry

Het team van Marcel Treffers bestaat uit vijf vaste medewerkers. Zij worden geassisteerd door vier externe consultants, die werken als consultants/projectleiders. Het team is onder meer doende met een voor Schiphol specifieke infrastructuur zoals die nu al door KPN wordt geëxploiteerd. “Samen kijken we hoe en wanneer we de industrierichting, die naar de digitale standaard Tetra verwijst als opvolger van het huidige analoge systeem, kunnen gaan implementeren.”

De afdeling zorgt ook voor spraakoplossingen binnen het callcenter van KLM Nederland. En voor een voice-gestuurd systeem voor de indeling van personeel op Schiphol Centrum, om maar voorbeelden te noemen. Ook mobiele datacommunicatie wordt door de afdeling opgepakt. Zo is, gesteund door Strict, de Black Berry geïntroduceerd en andere typen PDA's voor draadloos online gebruik van onder meer KLM Mail, Schedule en andere business ondersteunende applicaties.

Fusie Air France

De fusie met Air France is ook een factor die bij KLM veel in beweging zet. Marcel Treffers ziet eigenlijk alleen maar mogelijkheden, zeker op korte termijn. “We krijgen nu de kans om in elkaars keuken te kijken. Soms zijn wij wat verder, soms zij. Portofonie bijvoorbeeld: de Fransen op Charles de Gaulle zijn al aan het migreren, wij zitten pas in de voorbereidende fase.” Bijzonder interessant is uiteraard de langetermijnvisie, die wordt gestuurd door ontwikkelingen op het wereldtoneel en de fusie met Air France.



Product Manager Voice houdt zich bezig met spraakcommunicatiesystemen voor heel KLM. De afdeling brengt KLM'ers met elkaar in verbinding. Natuurlijk met de telefoons op het bureau waarvan de afdeling er 12.000 beheert, maar ook meer dan 4.000 gsm-telefoons. Het meest bijzondere spraaknetwerk is dat van de portofonie op Schiphol. Het is de basis voor veel operaties op Schiphol waar mensen van KLM, Schiphol en overigen gebruik van maken, in totaal zo'n 3.000 abonnementen.

Voice wereld van KLM in beweging

met je vak bezig zijn'

“De fusie is tot dusverre een groot succes. Maar we staan pas aan het begin, er volgt nog veel meer dan we nu voor de korte termijn kunnen overzien. We werken aan het nemen van strategische keuzes, die samen met Air France bepaald moeten worden. En dat geeft het proces weer een heel nieuwe dimensie. Dan doel ik niet alleen op technische aspecten, maar ook op culturele en organisatorische componenten. In dit krachtenveld is het opstellen van de ‘driejaren telecomstudie’ gestart. Deze studie waar consultants van Strict bij betrokken zijn, geeft dus richting aan ons toekomstig telecombeleid. Dat is strategisch een zeer interessante ontwikkeling waar je op internationaal niveau met je vak bezig bent.”

Bagage

“Die kennis heeft KLM niet allemaal in huis, dus kiest KLM voor externe consultancy”, aldus Treffers. “Wat de mensen van Strict toevoegen? Om te beginnen de kennis van de markt. Die markt is immens, je kunt niet alle ontwikkelingen bijhouden. Daarom is het nodig externe expertise in te huren. Daarnaast zijn Strict-consultants in staat zich zeer snel aan te passen aan hun nieuwe situatie. Ze plooiën zich naar de bestaande cultuur hier in huis. Alsof ze gewone KLM’ers zijn. Ze acteren niet als externe consultants, maar als echte vertegenwoordigers van mijn afdeling. Blijkbaar krijgen ze die cultuur als bagage bij Strict mee. Ze werken vanuit een bepaalde filosofie en daaraan herken je dat ze uit het nest van Strict komen.”





Slim aan de slag met Service Management

ICT Service Management groeit steeds vaker uit tot een belangrijk deel van de bedrijfsvoering. Toch leidt het vaak nog niet tot het juiste resultaat door de vele valkuilen. Die heeft Strict in kaart gebracht in haar Beheer Valkuilen Model (BVM).

Wat zijn die valkuilen?

Een kleine greep: vaak blijkt dat de verwachting van de klant anders is dan de geleverde dienst, dat een tekst van een SLA op meer manieren uitgelegd kan worden of dat de product- of dienstencatalogus niet in lijn is met het beheerplan. Bovendien willen overheden en regelgevende instanties met extra regels en controle meer grip krijgen op ondernemingen. Het beheer van de informatievoorziening moet terdege rekening houden met het verwerken en inbedden van de aangescherpte regelgeving.

Rendement

Veel voorkomende problemen, zoals in de praktijk tijdens het implementeren van beheerprojecten, worden in kaart gebracht met BVM. Daarnaast brengt het model de problemen met elkaar in verband. Met BVM verkleint u de foutkans aanzienlijk, waardoor Service Management het rendement kan opleveren zoals u ervan verwacht. Tijdens ons jaarlijks relatie event komt Service Management uitgebreid aan bod.

Relatie Event Strict:

Met Service Management stabiel en flexibel op koers

Ons relatie event, dat dit jaar plaatsvindt op dinsdag 1 november aanstaande om 16.30 uur in het Bomencentrum te Baarn, staat dit jaar in het teken van Service Management. Hoe hebben grote ondernemingen hun Service Management vraagstukken aangepakt? Wat zijn de uitdagingen van Service Management en de valkuilen? De sprekers zijn Jan-Hein Bastiaenen, Barend Houtsmuller en Hans Jenniskens van Strict, Jan Bruns van KLM en Tonny Verbraak van Fortis ASR.

Wilt u deelnemen aan ons relatie event op 1 november? Kijk voor meer informatie op <http://event.strict.nl> of dan naar 0348 - 49 50 63.



colofon

Strict Magazine is een uitgave van Strict b.v.

Redactie:
Strict en
Damen Communicatie

Concept en realisatie:
Damen Communicatie,
's-Hertogenbosch

Fotografie:
Bamvizzion, Woerden

Reacties:
info@strict.nl



Strict b.v.
Pelmolenlaan 2c
3447 GW Woerden
T. 0348 49 50 61
F. 0348 49 50 69
E. info@strict.nl

www.strict.nl