

Use case

Deze case beschrijft een concrete projectopdracht die Follon & Partners voor een klant heeft uitgevoerd. We schreven het verhaal en enkele citaten op van Eric (ICT-manager) en Martine (CIO), onze opdrachtgevers.

De klant is een wereldwijde speler (omzet 10 miljard / jaar) opererend vanuit Nederland. Een goed werkende, stabiele en veilige ICT-infrastructuur en adequate informatievoorziening zijn cruciaal voor de primaire bedrijfsprocessen en voor de afnemers. De ICT was grotendeels uitbesteed aan 1 leverancier. Deze leverancier leverde zowel ICT infrastructuur diensten als applicatiebeheer en -ontwikkeling.

De situatie voordat we gingen samenwerken

Enorme uitdagingen en afbreukrisico

De overeenkomst met de ICT leverancier heeft een hoge contractwaarde en is bepalend voor de bedrijfscontinuïteit van de afnemer. Dit contract loopt binnenkort af en moest worden vernieuwd. Eric: "Het was echt een lastig traject met grote financiële belangen Als wij een dag niet draaien, dan heeft dat grote gevolgen voor ons, maar ook direct voor de handel in heel Europa."

Gebrek aan flexibiliteit en schaalbaarheid

Het bestaande contract miste de nodige flexibiliteit en schaalbaarheid. Eerdere pogingen om dit aan te passen zijn niet gelukt. Eric: "We wilden een flexibeler contract met veel meer opzegmogelijkheden en schaalbaarheidsmogelijkheden."

Complex speelveld met relaties die onder spanning stonden

Er zijn veel belanghebbenden, veel kavels en conflicterende belangen. Eric: "Er waren veel nieuwe spelers, zowel bij de leverancier als aan onze kant... en ook het vertrouwen tussen leverancier en ons als afnemende partij stond zwaar onder druk."

Dit hebben we bereikt

Flexibel en schaalbaar contract

Eric: "De missie is geslaagd... we hebben nu een flexibeler contract met meer opzeg- en schaalbaarheidsmogelijkheden; niet alleen een lagere prijs of betere financiële condities. Hiermee is een toekomstvast fundament gelegd; we zijn zo maximaal voorbereid op onvoorspelbare veranderingen in de markt en toekomstige ontwikkelingen in de technologie."

Meer kwaliteit en minder kosten

Het nieuwe contract is duidelijk, transparant, modulair en van een veel hogere kwaliteit en bovendien

optimaal afgestemd op de behoefte van de interne afnemers. Hoewel niet het primaire doel van de hercontractering gaan we d.m.v. dit project significant aan kosten besparen in de komende contractperiode.

Sterke relaties

Eric: “Zoals gezegd stond het vertrouwen tussen ons als afnemer en leverancier aan het begin onder druk. Er zijn echt wel een paar momenten geweest dat we vervelende telefoontjes op vrijdagavond hebben gehad... maar uiteindelijk is het gelukt om met behoud van de relatie een veel betere set aan condities over te houden.” Dit betreft overigens zowel de afnemer als de leverancier.

Lange termijn continuïteit en betrouwbaarheid geborgd

Eric: “Dit contract heeft een belangrijke waarde in het minimaliseren van afbreukrisico, zowel qua operationele belangen als reputatie. Wij zijn gebaat bij de betrouwbaarheid om ook dat voor de komende jaren in te kunnen blijven vullen. Investeren in de continuïteit van vandaag en morgen is essentieel om dit te garanderen.”

De gehanteerde aanpak van Follon & Partners

Maatwerk oplossing met maximale toegevoegde waarde

Eric: “De big five consultancy bureaus richten zich vooral op standaardisatie, dat is niet wat we zochten. Op basis van hun ervaring en track record met een klein team van specialisten gaf F&P mij het vertrouwen dat ze geen ‘massamakers’ zijn.”

F&P bood deze klant de voordelen van het werken met een ‘boutique adviesbureau’: een hoge mate van klant specifieke aanpak, directe toegang tot de senior partner(s) met de benodigde ervaring en expertise, de wendbaarheid en flexibiliteit. Door de beproefde aanpak van Follon & Partners verdiende de opdrachtgever de investering in onze diensten meer dan 100 maal terug.

Eric: “Op veel niveaus moest er gewerkt worden aan het contract, de operationele levering, de governance en de zakelijke en persoonlijke relaties tussen de beslissers. We zochten iemand met kennis en ervaring in sourcing om ons hierbij te helpen. We zochten ook iemand die in staat zou zijn om binnen deze lastige situatie te navigeren.”

Proces, structuur en wederzijdse belangen

Arjen (Klantmanager van de leverancier): “Sinds F&P het traject overnam werd er direct een nieuwe impuls gegeven. F&P bracht direct scherpte en structuur aan in het traject dat eerder was vastgelopen. Van groot belang was dat er voldoende aandacht was om aan het wederzijdse vertrouwen te werken en dat F&P zowel de belangen van de opdrachtgever als die van ons als leverancier inzichtelijk maakte en bij elkaar bracht. Daardoor is dit traject voor ons als leverancier zeer geslaagd”.

Lange termijn continuïteit en betrouwbaarheid geborgd

Eric: “Als opdrachtgever wil ik niet afhankelijk blijven van de inhuur van adviseurs. De werkwijze die ik ervaren heb was zeer proactief: met voorstellen komen, vooruit kijken en de volgende vraag werd regelmatig gesteld: *Als ik straks niet meer bij jullie zit, wie doet het dan?* Wie straks de rol van F&P overneemt, werd al tijdens het traject ingevuld. Hierdoor was de overdracht naar en de borging van de

resultaten binnen interne organisatie al geregeld voordat het project was afgerond.“

Soevereiniteit

Jaknikkers bevestigen alleen maar wat je al weet of denkt, zonder nieuwe inzichten te bieden. Dit leidt vaak niet tot effectieve oplossingen of verbeteringen. Adviseurs die je uitdagen, brengen nieuwe perspectieven en ideeën in, waardoor je een beter begrip van je problemen krijgt en betere, innovatievere oplossingen kunt ontwikkelen.

Eric en Martine: “De F&P adviseur kon ons uitdagen. Over wat wel en niet haalbaar zou zijn. En om ons ook af en toe nog die relevante extra vraag te stellen. Zijn soevereiniteit maakte hem krachtig en overtuigend in zijn aanpak”.

Integriteit en vertrouwen

Integriteit en vertrouwen zijn fundamenteel voor de kwaliteit van de adviezen, de effectiviteit van de samenwerking, en de reputatie en duurzame relaties van onze consultant.

Eric: "De F&P consultant was iemand die je kan vertrouwen, iemand die heel integer is, goed kan luisteren. En de belangen van de klant écht wil begrijpen. In de complexe setting van een traject met groot afbreukrisico voor ons en met die vele belangen, heb je zo iemand hard nodig.

Meer informatie

Follon & Partners
Jesse Owenshof 87
1034 WT Amsterdam

E info@follon.nl
T +31 62788108
