

WERKPLEKBEHEER OP LOCATIE VERVANGT OUTSOURCING

Alliander kiest voor outtasking

van onze redactie

Inzicht en grip op de dienstverlening waren in 2009 voor Alliander de reden om bij de aanbesteding van kantoorautomatisering een partij te kiezen die de activiteiten on site kon uitvoeren. De overstap van *outsourcen* naar *outtasken* verliep niet zonder slag of stoot. Alliander vertelt over de uitdagingen die het netwerkbedrijf tijdens de transitie ondervond en over de wijze waarop het bedrijf samen met Fujitsu de retransitie en de overstap naar een nieuw sourcingsmodel in goede banen heeft geleid.

Begin 2009 start netwerkbedrijf Alliander via een aanbesteding de zoektocht naar een IT-dienstverlener. Het bedrijf is bezig zich van Nuon af te splitsen om vervolgens als zelfstandige onderneming verder te gaan. Met Liander, Endinet en Liandon als dochterondernemingen opereert het semioverheidsbedrijf dan verspreid over 25 locaties in Nederland. De leverancier die de kantoorautomatisering gaat verzorgen, wordt daarmee verantwoordelijk voor de 6.500 werkplekken in het energiebedrijf. Heel bewust besluit Alliander de activiteiten niet te outsourcen maar te outtasken, waarbij de leverancier de activiteiten op locatie uitvoert. David de Graaff, manager IT-werkplekken bij Alliander: "Voorheen hadden we de automatisering geoutsourced, maar daardoor hadden we geen zicht op de kosten en werkzaamheden die de leverancier uitvoerde. Daarom hebben we gekozen voor het outtaskingmodel. Wij bepalen de architectuur: de leverancier voert die in en beheert ze." Belangrijke criteria in de aanbesteding waren dan ook beter inzicht en controle op de werkzaamheden. Uiteindelijk gunt Alliander de aanbesteding aan Fujitsu. Kees Hendrikse, als ict-manager bij Alliander verantwoordelijk voor de retransitie, licht de keuze toe. "Fujitsu had een goede staat van dienst en presenteerde een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding."

ROERIGE PERIODE

Begin 2010 ondertekenen beide partijen het contract. Daarmee wordt Fujitsu verantwoordelijk voor het beheer van de back-end van de kantoorautomatisering, het netwerk op de locaties, de (uitlevering van) standaard werkplekken, het lokale beheer ervan en de servicedesk. In totaal zijn hiervoor ongeveer vijftig medewerkers aangetrokken. Toch verloopt de transitieperiode niet vlekkeloos. Zo loopt het traject onder meer vertraging op. Hendrikse wijst dat voor een groot deel aan de reorganisatie die op dat moment bij Fujitsu gaande is. "Het was een roerige periode. De sturing ontbrak, de transitiemana-

ger werd ziek en ondertussen liepen we steeds meer uit.' Dit sourcingsmodel was destijds voor Fujitsu ook redelijk nieuw. En er waren diverse verzachtende omstandigheden, zo vertelt Hendrikse. "Parallel aan het traject liep een migratie van de antoorautomatiseringomgeving vanuit de vorige provider naar onze eigen datacenters. En we waren bezig met een implementatie van het benodigde ticketsysteem." Maar ook qua verwachtingen liggen beide partijen niet helemaal op één lijn. "Zo verwachtte Fujitsu dat wij de processen al klaar zouden hebben, terwijl wij ervan uitgingen dat we daarin juist samen op zouden trekken."

KLANTTEVREDENHEID

Alliander besluit in de transitiefase meer de kar te trekken en bespreekt de knelpunten met haar nieuwe leverancier. Hendrikse: "Fujitsu heeft externen aangetrokken, een goede projectleider aangesteld en de opvang van de medewerkers van de vorige leverancier netjes verzorgd. Ze namen steeds meer verantwoordelijkheden op zich waardoor de transitie uiteindelijk toch goed verliep." De partijen zijn op 1 juli, volgens planning, dan ook klaar om over te gaan naar de volgende fase: het verbetertraject. Daarbij laat Alliander zich met name sturen door de eindgebruikers. De Graaff: "In mijn ogen wordt een contract gemanaged op basis van een relatie en op de wijze waarop de opdrachtgever de samenwerking ervaart. Mijn klant is de eindgebruiker; ik ben dus louter geïnteresseerd in de tevredenheid van mijn klant." Dat is dan ook de reden dat Alliander tegenwoordig met name op één KPI stuurt, namelijk de klanttevredenheid. KPI's als de uptime en de snelheid van handelen bij incidenten zijn daaraan ondergeschikt.

EVALUATIE EN TOEKOMST

Fujitsu heeft de afgelopen jaren zowel op de werkplekken als binnen het netwerk tal van verbeteringen doorgevoerd. Zo heeft er een migratie naar de nieuwe versies van Windows

en Office plaatsgevonden, is BYOD op de werkvloer doorgevoerd en is overal wifi beschikbaar gekomen. "Fujitsu is in staat gebleken al deze wijzigingen te absorberen." Hendrikse toont zich tevreden met de stabilisering van de ict-kant. "We hebben bijna nooit storingen. Nu we goed op elkaar zijn ingespeeld, lopen de projecten ook soepeler. Het was een harde les, maar eerst moet de basis goed zijn. Dan kun je de zevenmiljardlaarzen aantrekken." De samenwerking en met name het transitietraject waren voor alle betrokkenen een goede leerschool. "Van beide kanten hebben we het belang van goed verwachtingsmanagement ervaren."

Alliander

Alliander is een netwerkbedrijf in de energiesector en bestaat uit de ondernemingen Liander, Endinet en Liandon. Bij Alliander werken circa 7.000 medewerkers. De netbeheerders Liander en Endinet distribueren elektriciteit naar 3,1 miljoen klanten en gas naar 2,7 miljoen klanten in ruim een derde van Nederland. Liander en Endinet verzorgen het onderhoud, de uitbreiding en de innovatie van hun netten in Gelderland, Friesland, Noord-Holland en delen van Zuid-Holland, Flevoland en Noord-Brabant. Liandon levert diensten op het gebied van aanleg en onderhoud van complexe energie-infrastructuren.

Sommige zaken hebben we aanvankelijk als vanzelfsprekend verwacht, maar juist die onderdelen moet je met elkaar bespreken zodat de taakverdeling helder is en de betrokkenen op een lijn zitten." Inmiddels is de fundering goed en daardoor is Fujitsu nu volgens Hendrikse nog beter in staat frequentere en omvangrijkere vernieuwingen door te voeren. "De essentie: one step at a time. Dat gaat natuurlijk niet altijd zo eenvoudig, maar wanneer je te veel hooi op je vork neemt, loop je het risico de focus te verliezen."