

Standaardisatie levert Deloitte concurrentievoorsprong

Standaardisatie, het voorblijven van de concurrentie en zorgen voor een hogere productiviteit; met de focus op deze zaken heeft de afdeling ICT Services de afgelopen vier jaar vanuit het CyberCentre in Amsterdam Deloitte Nederland ondersteund. Niet zonder succes, meent Erik Ubels, CIO van Deloitte, gezien de nominatie voor de Computable 100.

Vier jaar oud is het CyberCentre van Deloitte Nederland in Amsterdam. De twee via een grandcafé-achtige ontmoetingsruimte gekoppelde gebouwen zijn goed beveiligd. Niet onlogisch, aangezien hier de volledige infrastructuur en alle elektronica van de circa dertig Nederlandse Deloitte-vestigingen beheerd wordt. De complete storage-, server- en ASP-structuur, alle vormen van elektronische beveiliging en alle vaste en mobiele communicatie: het begint en eindigt in het CyberCentre.

"Ik denk dat dit centre en wat wij er Deloitte mee kunnen bieden, een van de redenen is dat we genomineerd zijn voor de Computable 100-award", zegt CIO Erik Ubels. "We ondersteunen hier zo'n 6.000 fte medewerkers mee, in totaal 8.300 users van een heel kennisintensief en mobiel bedrijf – actief in audit, consulting, belasting- en financieel advies. Bovendien beheren we hier de data van zo'n 40.000 bedrijven."

Standaardisatie

Om dat allemaal te kunnen handelen, hanteert Deloitte ICT Services al tien jaar een consistent IT-beleid, samen te vatten in één woord: standaardisatie. Een beperkt aantal leveranciers, een beperkte productrange. "We hebben een dusdanige efficiency opgebouwd dat we gemiddeld

per ICT-medewerker hier honderd mensen van Deloitte ondersteunen."

Die efficiency en standaardisatie komt ook terug in het feit dat Deloitte bij het opzetten van het CyberCentre besloot geen tweede back-uplocatie ver weg naar te zetten, maar direct tegenover de andere, verbonden door glasvezel en beheerd door één team. "We hebben de risico's die verbonden zijn aan locaties zo dicht bij elkaar, zo goed mogelijk afgedekt. Natuurlijk kan het hier ook fout gaan, er kan een overstrooming komen of een vliegtuig crashen. Maar meer dan de helft van alle problemen die ontstaan, zijn van menselijke aard. De rest bestaat vooral uit problemen met de hard- of software. Wij beperken dat tweede stuk onder meer door onze standaardisatie. Menselijke fouten beperk je door een goed of elkaar ingespeeld team."

Bovendien, bijna ieder bedrijf dat Ubels en zijn team hebben gesproken en dat ervaring heeft met het overschakelen naar een back-upfaciliteit, kwam erachter dat het vaak nog fout ging. "Twee teams betekent toch dat er meer fout kan gaan met de onderlinge communicatie en met de benodigde overdracht. Wij hebben één team. Dat betekent nog altijd een kans op menselijke fouten, maar niet twee keer."

Waarom de keuze voor een beperkt aantal hoofdleveranciers - HP voor de hardware, Microsoft voor software en

netwerken, Nortel voor de communicatiestructuur en Xerox voor het printingdeel? "We werken wel met meer partners samen om de totale IT-structuur in te vullen. We willen betrouwbaarheid tegen een aanvaardbare prijs. Wellicht zijn andere aanbieders op deelgebieden beter, maar deze bedrijven bieden complete oplossingen in de breedte, zodat we niks aan elkaar hoeven te knopen. We kiezen dus voor een best-integrated aanpak in plaats van een best-of-breedeaanpak."

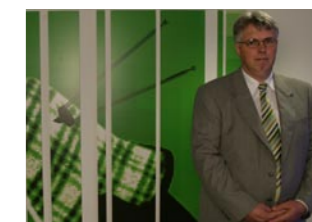
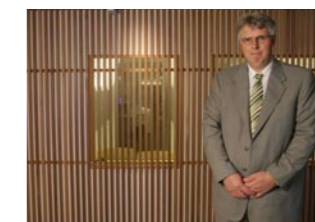
Ook de range aan producten is beperkt. Slechts één variant laptop, één variant smartphone en een beperkt aantal servers en storage-systemen. Die combinatie: langdurig dezelfde merken en weinig producten, zorgt ervoor dat je met een beperkt aantal medewerkers ontzettend de diepte in kunt gaan met de opbouw van kennis. "En we zorgen ervoor dat we, wanneer we om de drie jaar alle apparatuur vernieuwen, spullen kopen waarmee iedereen kan doen wat hij of zij ermee moet doen."

Snellere adoptie

Bovendien, zo benadrukt Ubels, adopteert Deloitte sneller dan de concurrentie de nieuwste technologie. Bijvoorbeeld door intensief samen te werken met Microsoft op het gebied van kennisuitwisseling. Is het de investering in tijd waard? "Ja, want wij maken vooraf al kennis met de nieuwste producten van Microsoft, kunnen zelfs een beetje meesturen en weten er meteen mee te werken als ze beschikbaar komen."

Dat levert een voorsprong op die voor een kennisintensieve, mobiele omgeving onontbeerlijk is, meent de CIO. "Snellere

DELOITTE ICT SERVICES HANTEERT AL TIEN JAAR EEN CONSISTENT IT-BELEID, SAMEN TE VATTEN IN ÉÉN WOORD: STANDAARDISATIE



Erik Ubels

toegang tot data, goede presence-informatie en goede bereikbaarheid van onze mensen, overal kunnen werken en toegang tot de infrastructuur van Deloitte, voor zover met de huidige technologie mogelijk: dat betekent ook een stijging van de productiviteit. En er is geen reden tot ergernis bij de mensen van Deloitte omdat het allemaal werkt, en een probleem in ieder geval snel opgelost wordt."

Die productiviteitsgroei, standaardisatie en meer efficiency zijn ook hard nodig, stelt Ubels, om het stijgende tekort aan menskracht op te vangen, ook bij ICT Services zelf. "Deloitte is een uitstekende werkgever, dus we komen wel aan werknemers. Maar de meeste mensen die we hier krijgen, willen tegenwoordig meer dan alleen een leaseauto. Ze willen thuis kunnen werken om files te vermijden en toch zo productief mogelijk zijn. Op die manier hoeft je niet onnodig lange uren te draaien. Balans tussen werk en privé is een key issue bij Deloitte. Dat kan alleen als de ICT-organisatie is ingericht op een mobiele werknemer."

Deloitte ICT Services werkt druk aan nieuwe projecten om de productiviteit van zijn mensen verder te ondersteunen. Zoals met het 088-project: één nummer toegekend per werknemer, in het CyberCentre gekoppeld aan alle nummers waaronder die werknemer te bereiken is of te bereiken wil zijn; of de Nederlandse pilot met HP op het gebied van thin clients. Elke werkplek wordt bij het inloggen gekoppeld aan een blade-werkstation, alle persoonlijke data worden direct via een glasvezelverbinding opgehaald. Er zijn geen terminalserver of Citrix-achtige constructies meer nodig, wat de kosten ook weer drukt.

<<