

# Is de CIO klaar voor digitaal leiderschap?

Door redactie

**H**oe relevant is de IT-organisatie nog? Zeker in een tijd waarin nieuwe technologieën voor iedereen beschikbaar zijn. Binnen deze dynamiek kunnen en mogen de CIO's niet terughoudend zijn. Integendeel, het is zaak om de leiding te nemen en voorop te gaan in innovatie. Dit is het moment om digitaal leiderschap te tonen en samen met de business te zorgen dat iedereen slim, veilig en prettig kan werken. Met 'keeping the lights on' redt de IT-organisatie het niet, volgens Peter Sterk, technology officer bij PQR. "De cloud biedt iedereen de mogelijkheid om zelf de tools te kiezen die efficiënter, effectiever en productiever werken ondersteunen. Eerst noemden we dit nog shadow IT. Maar dat dekt de lading niet. Deze ontwikkeling speelt zich allang niet meer in de schaduw af. Het is inmiddels de gewoonste zaak van de wereld om op het gebied van technologie eigen keuzes te maken."

## MEER DE BUSINESS IN

Dit klinkt als een bedreiging voor de positie van de CIO. Sterk denkt echter dat deze situatie de IT-organisatie juist kansen biedt. "De keuzes die collega's uit de business maken geven de behoeften in de organisatie perfect aan. Zij weten wat er op de werkvloer speelt, kennen de cultuur en werkprocessen. Het is zaak om dat te omarmen en ze verder te helpen. Door meer de business in te gaan, kan de CIO de vertaalslag van de functionele uitdagingen naar concrete technische oplossingen of een combinatie daarvan maken. Daar ligt de meerwaarde van de IT-organisatie." Cloud en managed services bieden de IT-organisatie alle ruimte om te focussen op de behoeften van de eigen organisatie. "Steeds meer bedrijven besteden commodity diensten uit. In veel gevallen kan de eigen IT-organisatie dit ook echt niet beter regelen dan gespecialiseerde cloudleveranciers. Daarbij is het overigens

een misvatting dat de cloud per definitie goedkoper is. Updates en versiebeheer kosten minder tijd en natuurlijk is altijd de nieuwste technologie beschikbaar. Maar belangrijker is dat cloudoplossingen en managed services meer flexibiliteit, productiviteit en veiligheid biedt. Daar ligt de échte winst."

## UITDAGINGEN EN TECHNOLOGIE SAMENBRENGEN

Om die potentie te benutten is het cruciaal dat de CIO het voortouw neemt. Het doel is de board mee te nemen in de digitale transformatie en te zorgen dat resources en mensen beschikbaar zijn om ook echt bij te dragen aan de business resultaten. Sterk: "Ik vergelijk het weleens met de rol van een interne accountmanager, die de uitdagingen in het bedrijf en de markt samenbrengt met technologie. Goede voelsprietten zijn dan onmisbaar. Om te weten wat er speelt, is het verstandig regelmatig informatiesessies te organiseren. Bijvoorbeeld rondom nieuwe manieren van werken in de 'future workspace' of mobility. PQR is op dat vlak een allround partner. We gaan graag in gesprek met klanten over vragen als 'wat belemmert de productiviteit'. Onze experts prikkelen en inspireren klanten en koppelen uitdagingen aan actuele technologieën. Dat hoeft niet altijd nieuwe technologie te zijn. In veel gevallen is de optimalisatie van bestaande oplossingen een reële optie, dit verbetert bovendien het rendement op eerdere investeringen. We kijken bewust verder dan het neerzetten van de technologie en beheer. Ook de adoptie krijgt in dat proces ruime aandacht, omdat een oplossing alleen zinvol is als deze optimaal benut wordt."

## FLINKE TIJDSBESPARING MET SKYPE

Een goed voorbeeld is de optimalisatie van Office 365. "Sommige bedrijven gebruiken slechts een fractie van de beschikbare

functionaliteit. Terwijl het relatief eenvoudig is om extra mogelijkheden te benutten. Bijvoorbeeld met Skype for Business. Door wensen te inventariseren en gebruikers aansluitend te inspireren via kennissessies en trainingen is het gebruik van Skype for Business bij een woningbouwvereniging explosief gestegen. Binnen twee maanden groeide het aantal actieve gebruikers van 0 naar 200 (de helft van alle medewerkers) en dit aantal blijft toenemen. Zij gebruiken Skype onder andere om efficiënter samen te werken aan documenten en voor remote ondersteuning. Bovendien zorgt het gebruik van chat voor een flinke tijdsbesparing omdat mensen nu aanzienlijk minder mailen."

Het vermogen om deze vraagstukken te signaleren en op te lossen, helpt de CIO om met een business insteek de leiding te nemen in dit soort processen. "Daarbij is het belangrijk om te beseffen dat wij kunnen helpen om deze uitdagingen technisch in te vullen. Dat hoeft echt niet allemaal binnen de eigen infrastructuur. Sterker nog, dat levert vaak suboptimale oplossingen op. Het is voor een gemiddelde IT-afdeling onmogelijk om het huidig ontwikkeltempo bij te houden, laat staan dat het lukt om ze te implementeren. Dat hoeft ook niet. Wij kunnen organisaties helpen doelgericht de juiste keuzes te maken."

## ANDERS BEVEILIGEN

Een ander vlak waar de noodzaak om alles zelf te doen verdwijnt, is security. Voorheen timmerden bedrijven hun eigen omgeving dicht met firewalls om bedreigingen buiten te houden. De opkomst van clouddiensten vereist een andere manier van beveiligen. Zeker nu data vaak extern staat en medewerkers via verschillende apparaten en apps toegang krijgen. "De security bij cloudproviders is goed geregeld. Toch is dat geen waarborg



PETER STERK

tegen incidenten. De IT-organisatie blijft immers de eigenaar van de data en verantwoordelijk voor de toegang. Als je als organisatie toegang biedt via eenvoudige wachtwoorden dan is dat je eigen probleem."

De noodzaak om beveiliging anders te benaderen, wordt onderstreept door GDPR. "Voldoen aan GDPR is geen IT-project an sich, het geldt voor de gehele organisatie. Om effectieve maatregelen te kunnen nemen, moet helder zijn waar privacygevoelige informatie staat en welke bedrijfsprocessen het betreft. Ook hierbij kan en móet de CIO de lead nemen. Met Identity and Access Management (IAM) en 2-factor authenticatie is de toegang tot data en systemen bijvoorbeeld effectief te reguleren en te monitoren. Tegelijkertijd biedt dit de kans om ook het gebruiksgemak van de medewerkers te verbeteren. Zij willen echt niet voor iedere app afzonderlijk inloggen."

## IMPULS VOOR DE PRODUCTIVITEIT

De combinatie van persoon, locatie en het apparaat bepaalt steeds vaker de toegang tot data. Het beheer van die mobiliteit is een fikse uitdaging. Vooral ook omdat veel applicaties gewoon op de privé-telefoon van medewerkers draaien. Dat geeft de productiviteit een enorme impuls, maar vereist ook flexibel en veilig beheer. Sterk: "Juist bij deze strategische vraagstukken kan en moet de CIO digitaal leiderschap tonen. Maar dan wel steeds vanuit de behoeften van de business. Het vertrekpunt is: hoe wil je werken en wat heb je nodig om productief te zijn? PQR heeft de ervaring, kennis en innovatiekracht om in dat traject naast de CIO te staan, mee te denken, oplossingen aan te dragen en steeds de vinger aan de pols te houden. Op die manier blijft de IT-organisatie zeker relevant. Nu en in de toekomst." ■