

## INTRODUCTIE



\ Arthur van Schendel

\ 51 jaar, gescheiden, 3 kinderen

\ Werkt bijna 10 jaar bij Schuberg Philis

\ Is zeiler en bassist

\ Gedreven door een passie voor dingen anders zien, wordt blij van verandering, het onderzoeken van nieuwe mogelijkheden en het maken en uitvoeren van plannen om ze samen uit te voeren.



© Schuberg Philis  
De mensen van Tiscali bij Schuberg Philis zijn erg betrokken bij hun werk en hun collega's. 'We noemen het wel eens een roedel.'

HOME > DOSSIERS > MT DIGITAL 2015 > IEDERE KLANT TEVREDEN MAKEN? HET KAN, BLIJKT AL 6 JAAR

## IEDERE KLANT TEVREDEN MAKEN? AL 6 JAAR IN DE PRAKTIJK

09 okt 2015 | Charlotte van 't Wout ☆☆☆☆☆

Alle klanten 100 procent tevreden. Die score haalt IT-bedrijf S  
Hoe kregen ze dat voor elkaar?

Duurzame inzetbaarheid

## 'WIJ KENNEN WEL WERKDRUK, GEEN STRESS'



Bij Schuberg Philis is een **Hall of Fame** gemaakt voor iedere hacker die het bedrijf verder op weg hielp. FOTO FLOREN VAN OLDEN

# Het geheim van een goede ICT'er



De glijbaan in het hoofdkantoor van Google, waar werknemers een dag per week mogen besteden aan een zelfgekozen project.



www.pathuis.nl

DOORGROEIEN STAAT NIET GELIJK AAN PROMOTIE MAKEN

## Managers zijn volstrekt overbodig

## Carrière zonder ladder

## INHOUD

---

\Tijdperk van nu en Transformatie

\Wie zijn wij

\Aansporing tot verandering

\Basis van het succes

\Managen zonder managers

\Transformatie en Data Analytics

## DISRUPTIVE TECHNOLOGY

\Kodak

\Whatsapp

\Amazon

\Kranten

\UWV

\Tesla

\Energie Wende

\Software will eat the World !!!!



## WIE ZIJN WE

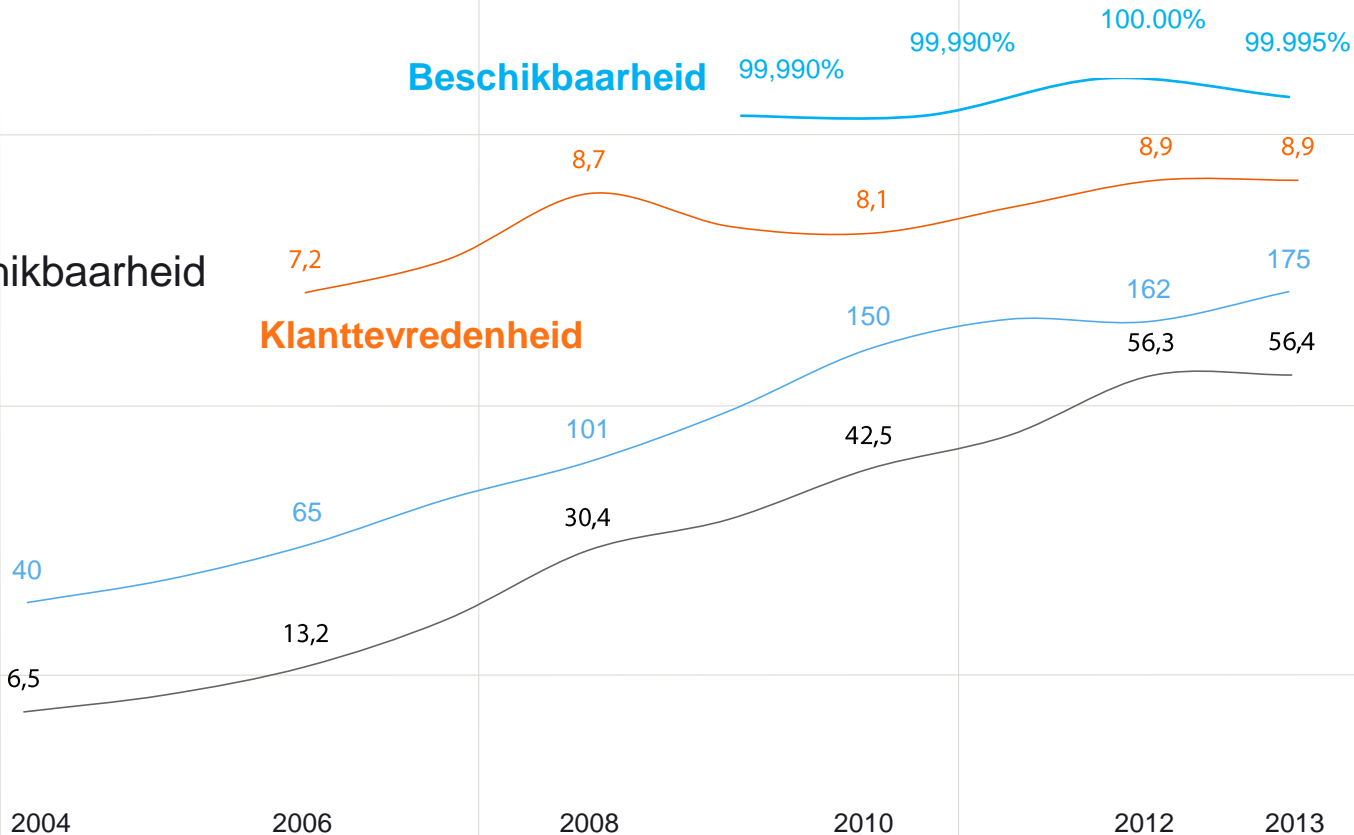
IT outsourcing expert

100% functionele beschikbaarheid

6 jaar hoogste KTV

FTE

Omzet



## FEITEN OVER IT IN DE MARKT

Wijzende vinger

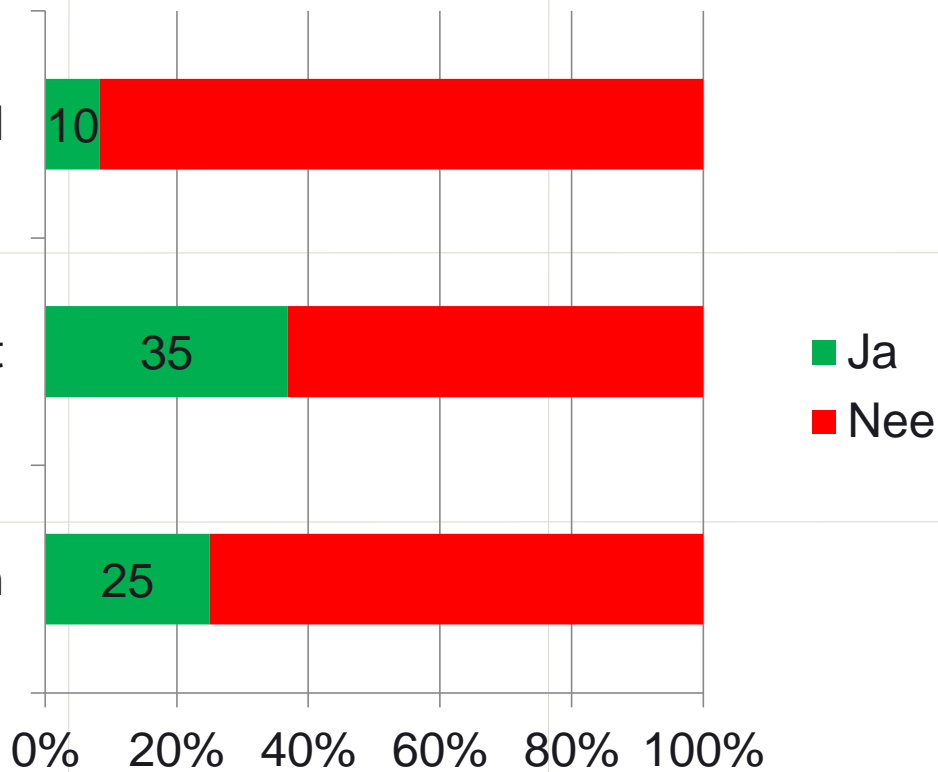
Niet duidelijk

Jargon

Op tijd

Binnen budget

Tevreden



HET KAN WEL

Verantwoordelijkheid

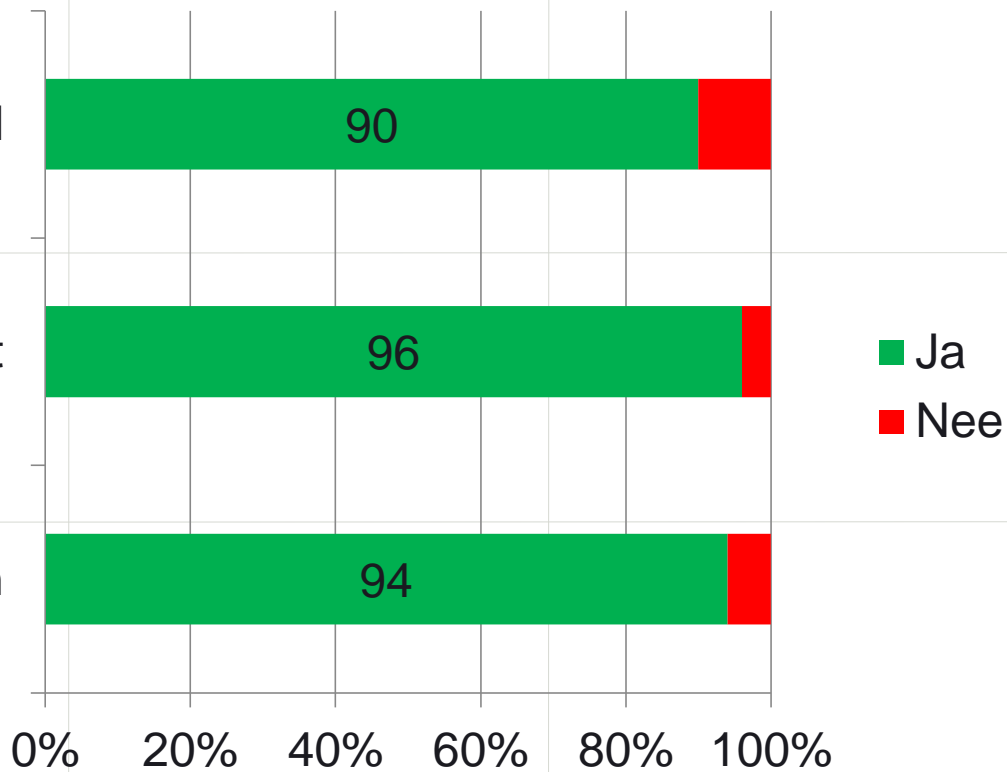
Duidelijkheid

Snelheid

Op tijd

Binnen budget

Heel tevreden



# DE SUMMIT





## WAT ZAGEN WE

### The “Old” World

- \ Win - Lose
- \ Risico mijdend
- \ 100% beschikbaarheid
- \ Enterprise
- \ Vendor lock-in
- \ Dure licenties
- \ Look back, conservatief
- \ Volgend

### De “nieuwe” wereld

- \ Win - Win
- \ Open
- \ Snel
- \ “Free”
- \ Experimenteren
- \ Bijdragen
- \ Samen
- \ Leidend

## FASTER IS THE NEW FAST!

- \ Processen van beheerders zijn belangrijker dan de communicatie tussen deskundigen
- \ Frustratie neemt toe bij de deskundigen
- \ Maatregelen die kunnen worden genomen om de risico's te verminderen worden genegeerd. Risico's nemen toe
- \ Doorlooptijden nemen toe
- \ Stress neemt toe. Managers worden nerveus en gaan doen wat managers dan altijd doen: meer controleren en meer stress en risico veroorzaken.



## HOE DOET SBP DIT?

- \ Eén Focus
- \ Eén SLA
- \ Eén team – geen management
- \ Een fixed prijs – geen verrassingen
- \ Eén verantwoordelijkheid – risico's nemen
- \ Als het moeilijk is: vaker doen



## FOCUS

Niet-kritische  
applicaties

Kritische  
applicaties

### \ Niet-kritische applicaties

- Standaardisatie/schaal
- Kosten versus gebruikersgemak
- Geringe impact op core business
- Besluiten op basis van escalatie
- Vaak gericht op eindgebruikers

### \ Kritische applicaties

- Specialisatie/complex
- Kosten versus risico
- Hoge beschikbaarheid
- Hoge impact op core business
- Real time besluitvorming
- Focus op bedrijfsdoelstelling

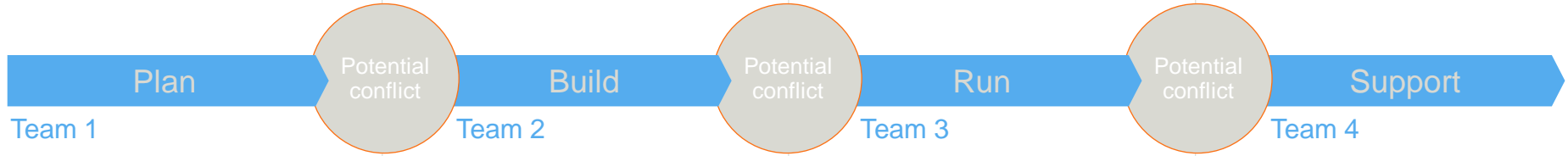
## ÉÉN SLA

- \ Op tijd / faster than fast
- \ 100% gegarandeerde beschikbaarheid
- \ Drang om het extreem goed te doen
- \ Proactiviteit – het is ons risico
- \ Automatiseren – kosten efficient

100%

## GEEN MANAGEMENT - ÉÉN TEAM

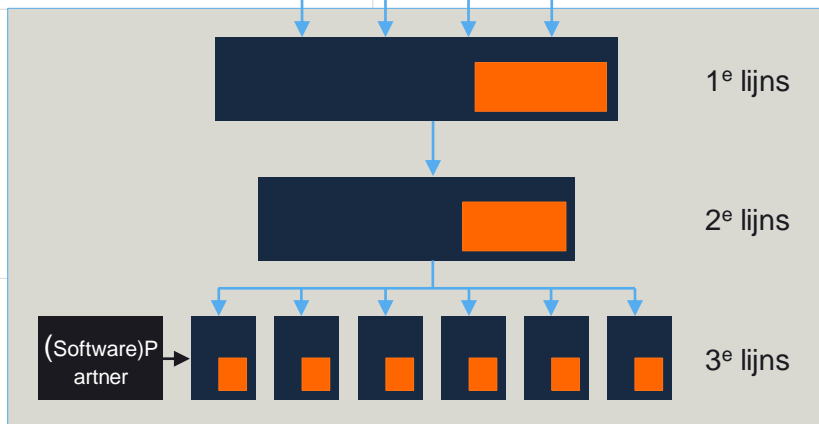
Plan > Build > Run met losse teams



Voorspelbaarheid en transparantie

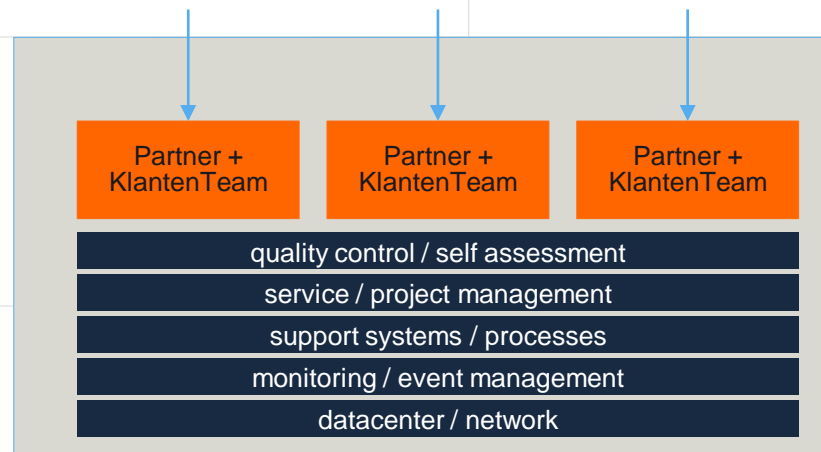
## VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

De hiërarchische benadering: bij kritieke applicaties ontstaat een enorme tijd en kostenverhoging

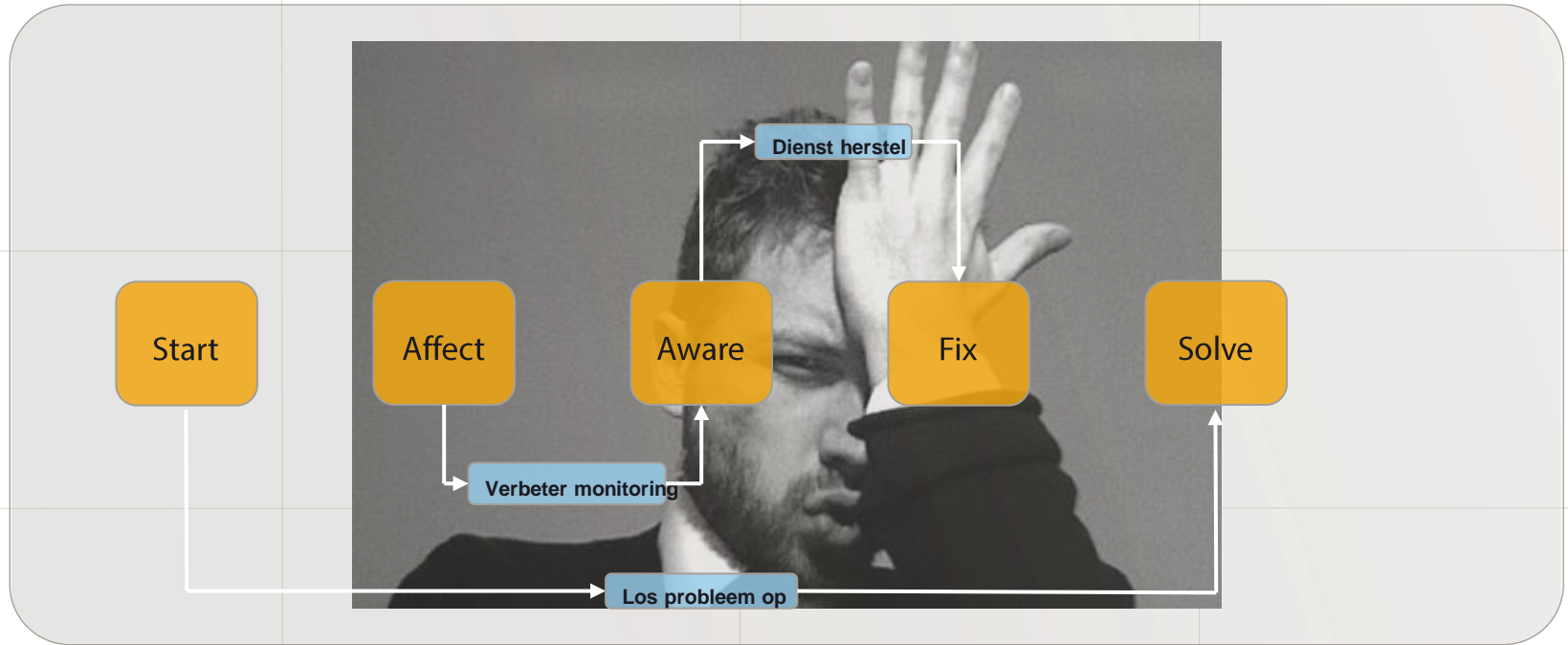


- Generieke applicaties
- Kritische applicaties

Schuberg Philis team benadering



## GEEN ANGST VOOR FOUTEN





## MANAGEMENT METHODES

- \ Waterval methodiek om doelen, tijdslijnen en budget te bepalen
  - \ Kerstinkopen moeten op tijd!
- \ Agile is lean
  - \ Geen management overhead
  - \ Overeenstemming aangaande prioritering
  - \ Snel en efficiënt
  - \ Best Value Delivery vermindert ongewenste management bemoeienis
- \ Experts in control
  - \ Transparantie vervangt management en controle
  - \ Een gestandaardiseerde manier van werken is vereist



## WE HAVE SEEN THE FOLLOWING PROBLEMS IN OUR INDUSTRY:

- \ IT organizes skill sets in silos. Experts are required to contribute to a project through use of process.
- \ From requirement to result there are many steps in the process that do not attribute directly to design or build but are there merely to support the process of acquiring required experts.
- \ Application vendors are in a different silo. These experts are not allowed to talk to other experts.



## THE IMPLICATIONS OF THESE PROBLEMS ARE:

- \ Process by administrators takes command over communication between experts
- \ Frustration rises, measures that can be taken to reduce risk are ignored Risk goes up
- \ Cost goes up
- \ Lead times increase
- \ Business users resort to all kinds of MDC to achieve results, natural law takes over when results are not met so MDC increases, increasing risk more, costs go up more



## SOLUTION OFFERED BY AGILE

Basis is LEAN so process and administrators are out.

Teams are approximately 7 people as this is natural law

The teams consist of only people that contribute and add value to solving the business requirement

No MDC. The teams themselves are responsible for managing the workload on a day-to-day basis.

Transparency is key



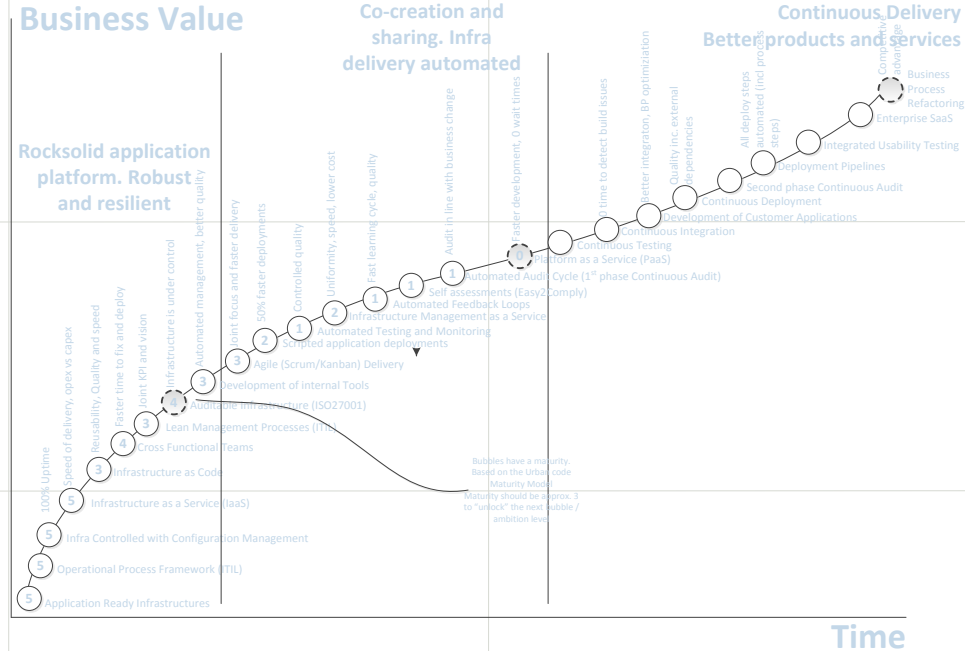
# SCRUM MAKES BLIND SEE AND ACCEPTANCE OF W.W.W. INCREASES ACROSS COMPANIES

Communication is vastly increased through daily 15 minute updates

Role of coach (no MDC) is clearly defined, the scrum master

Role of business manager (no MDC) is defined, he stands outside the team and may only prioritize deliverables not interfere with details, the product owner

Weekly/biweekly demo or die meetings actually show and demonstrate the business and product owners what has been achieved.



## AUDIT OF PROJECT RESULT AT SBP

### Scope:

- Projects with a value for man hours equal or larger than €150.000,- (thus excluding equipment and software costs from the overall project fee)
- Projects completed in the period January 1<sup>st</sup> 2009 to October 24<sup>th</sup> 2014

### 3 Criteria:

- Customer satisfaction
- On time
- Within budget



## WHAT WE FOUND

- \ No evidence was found that indicates a consistent project management approach
- \ No central repository was found
- \ Outlook contained majority of data
- \ We did not find formal project closure documentation (85%). This is also a major financial liability.

## IMPACT OF BEST VALUE AT SBP

### \ Continue what we do best:

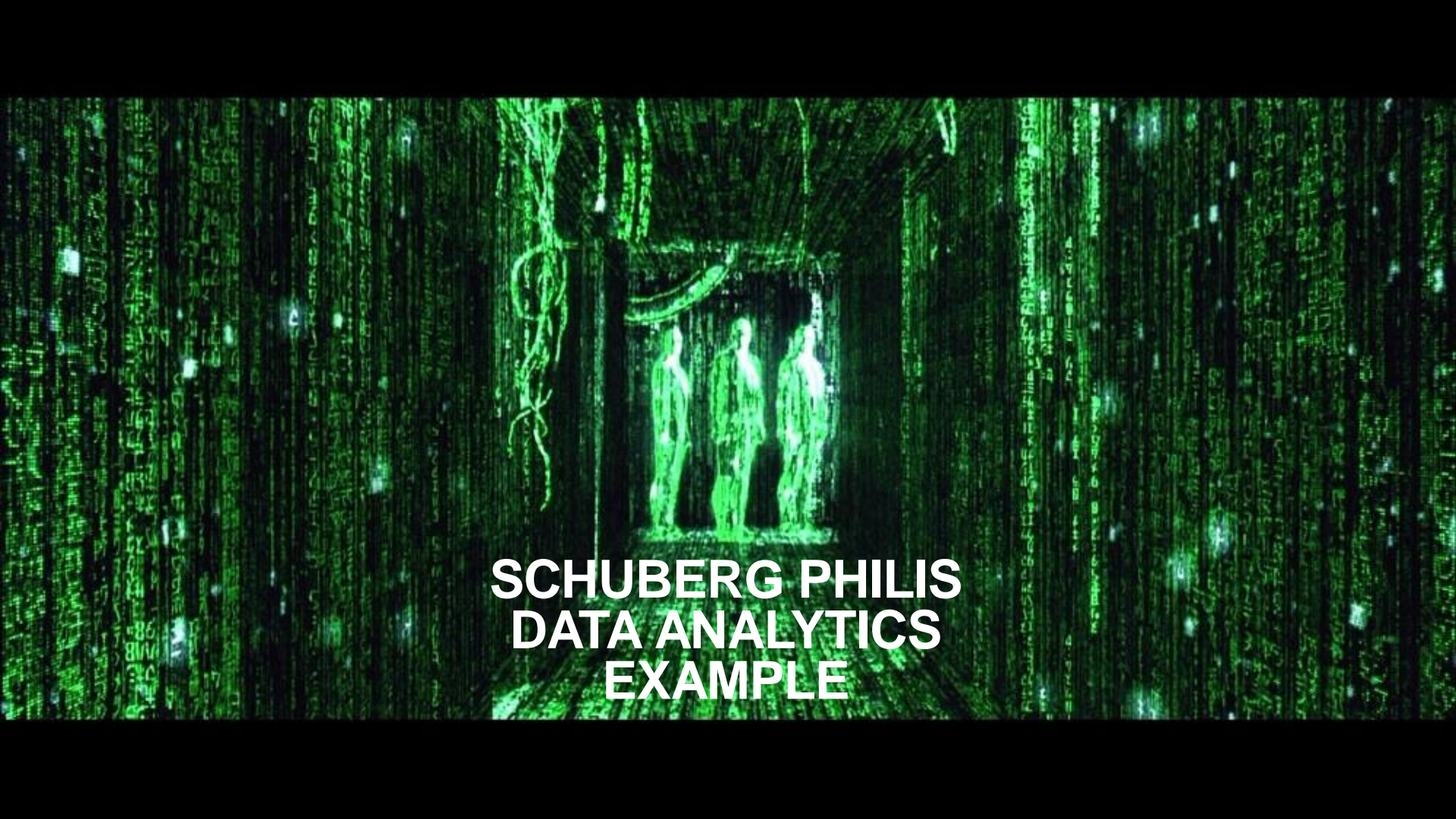
- Experts in control
- Fixed price
- Assume risk
- Take full responsibility
- Include other vendors

### \ Enhance our project management

- Gather dominant metrics by fully automate the project management process
- Include a periodic risk and exception report structure
- Use current best practice and existing tooling
- Maximize the ability to deviate when required

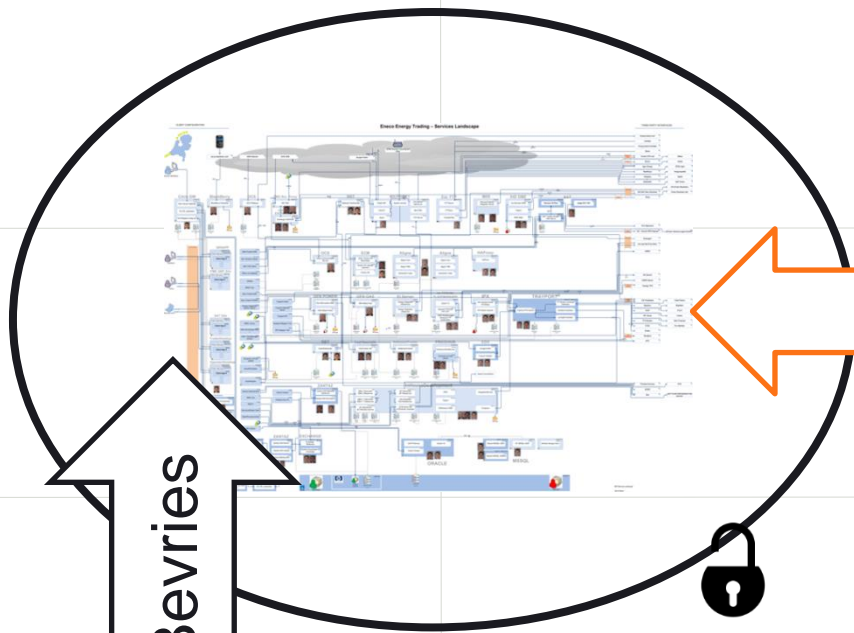




The background of the image is a dense, vertical stream of green binary code (0s and 1s) that creates a sense of depth and movement, reminiscent of the 'Matrix' effect. In the center, a rectangular frame or doorway is illuminated, through which three glowing, humanoid figures stand. The overall color palette is dominated by various shades of green, from dark forest green to bright neon green, set against a black background.

**SCHUBERG PHILIS  
DATA ANALYTICS  
EXAMPLE**

# TRANSFORMATIE



Bevries

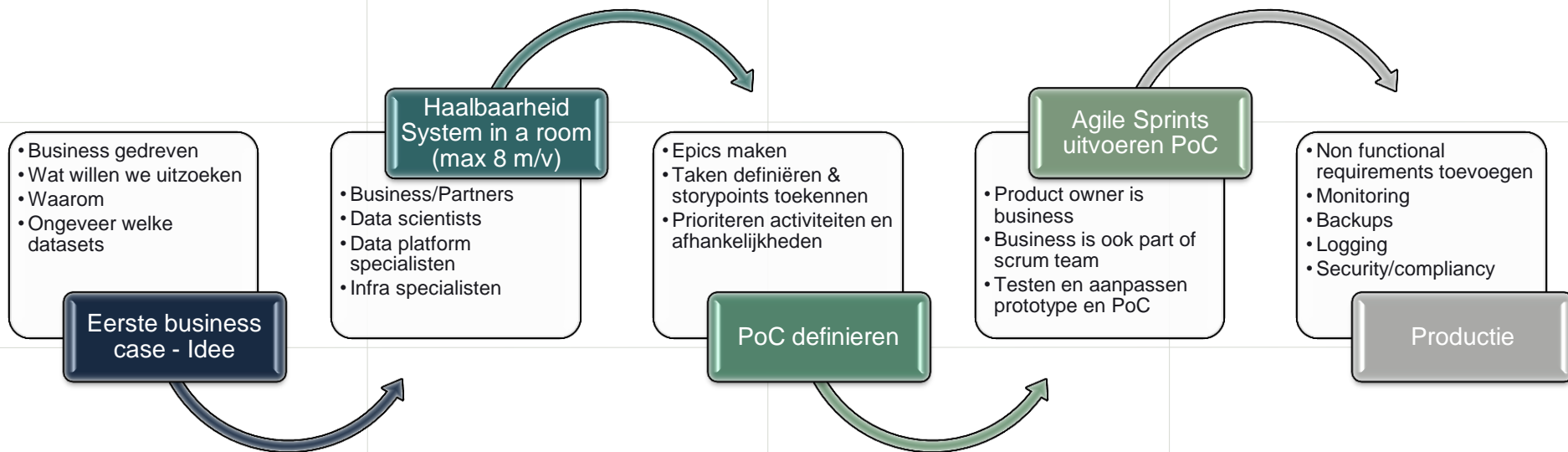
Geld in oud is weggegooid

Verbind

Innoover

Los gekoppeld  
Portalen  
Data Analytics  
Micro Services

# FAIL EARLY = GOEDKOPER, MAAR VOORAL SNELLER !



# FROM DATA SCIENCES TO 100% PRODUCTION

## Prioritization/scheduling

- Prod vs DSG
- Interdependencies

## Change management

- Integrity
- Automation

## Monitoring

- Elements
- Basic applications
- Functional (joint)

## Data Retention

- Warm/cold
- Backup

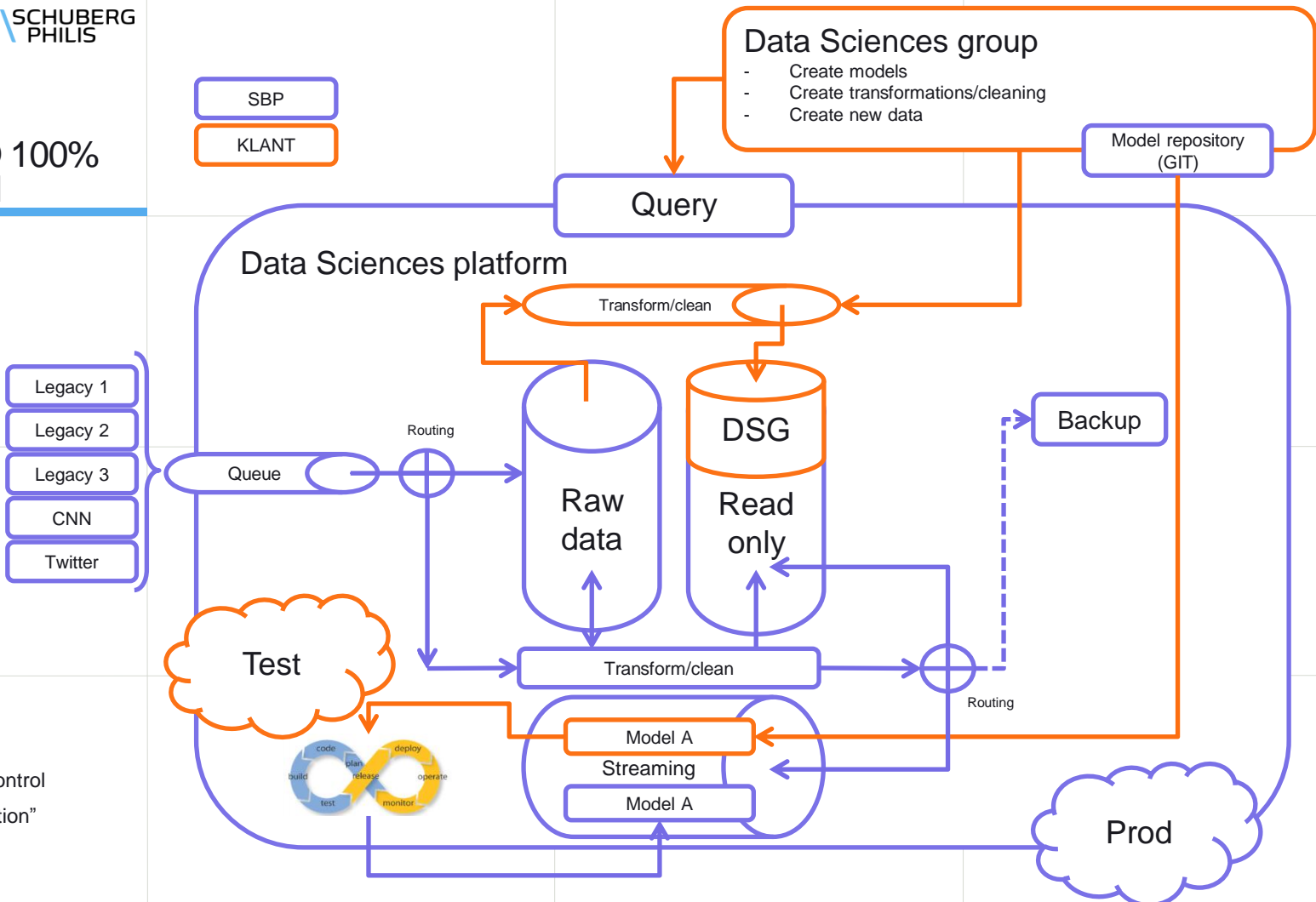
## Security

- Authen./author.
- Data privacy

## AWS compute financial control

## Speed up "time to production"

- DevOps dependency



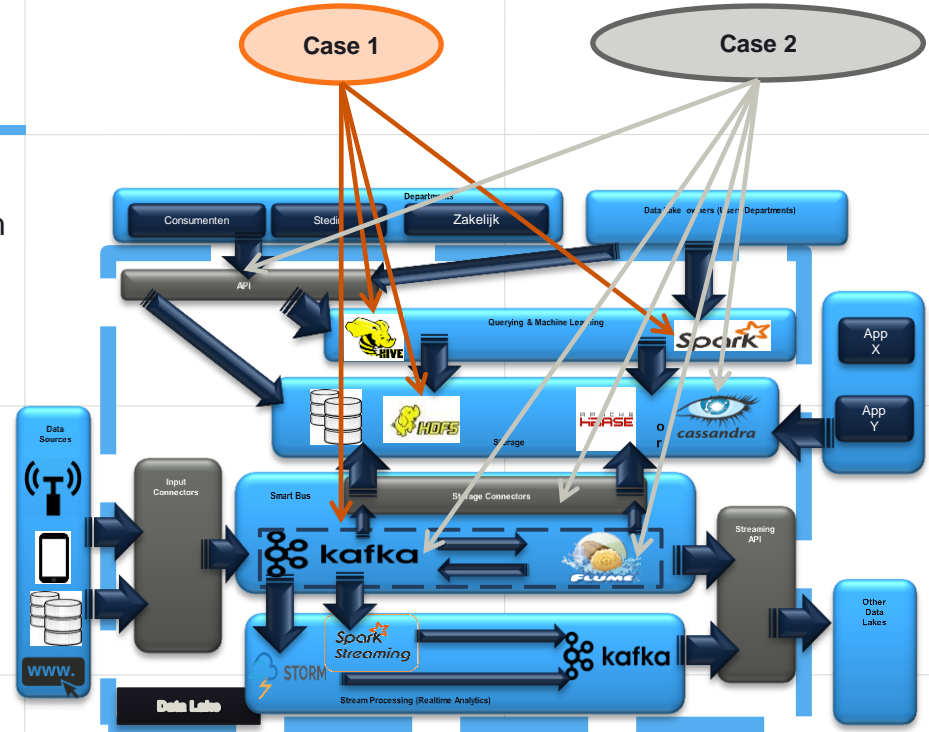
## DATA SCIENCE PLATFORM (DSP)

### Stap 1

- Betaal per business case in een natuurlijk groeiend platform dat Data Scientists de gelegenheid geeft om verbanden te vinden en te voorspellen.
- De functionele vraag centraal stellen
- Per use case ontwikkelen
- Whole System In A Room

### Stap 2

- Gevonden verbanden omzetten in workflows en automatisering
- Kan je het DSP gebruiken hiervoor?



VRAGEN?

