

Best Value 2017

Best Value in ICT

11 oktober 2017



Agenda

- KPN en Best Value
- Metrics Best Value in ICT
- Trends
- Best Value verder in ICT

Metrics

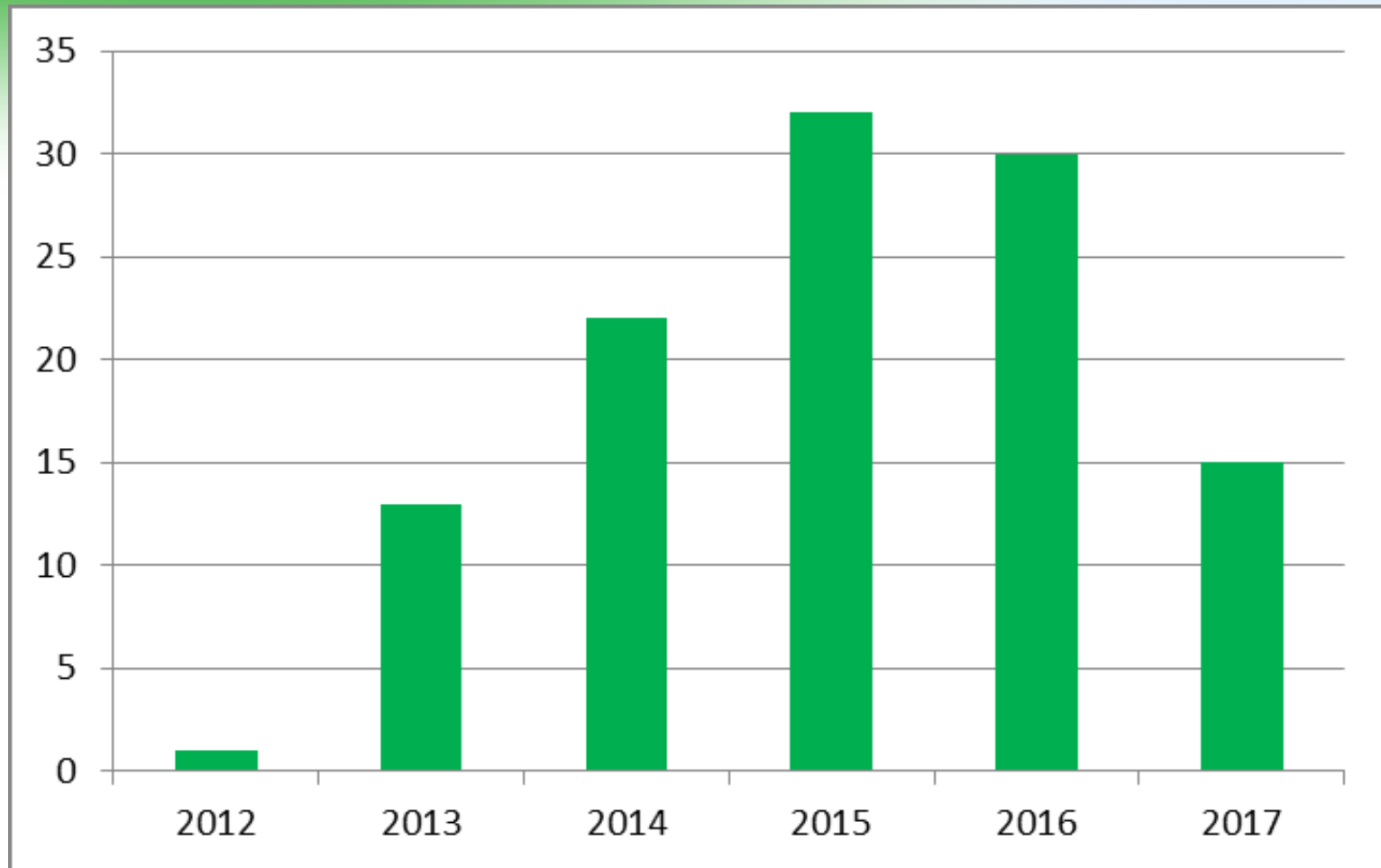
Naam	Ingrid van Oers Bid Manager
Werkzaam in ICT:	> 15 jaar
Werkzaam bij KPN Zakelijke Markt:	8 jaar
Actief in Best Value sinds:	2013 Associate Best Value Europe
Aantal BV trajecten:	12 trajecten als bid manager 25+ trajecten in adviserende/ coachende rol binnen KPN
Aantal BV trainingen/workshops:	>100 trainingen binnen KPN, in totaal >1100 deelnemers
BV certificering:	A+ (sinds 2015)

KPN en Best Value

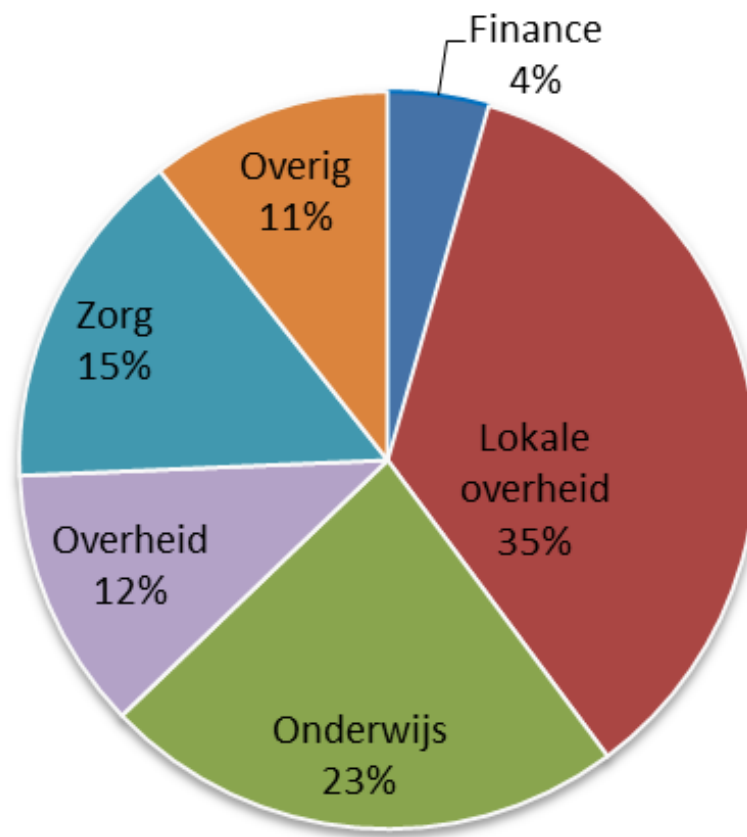
- 2013:
 - Start opbouw en verspreiden kennis BV
- Anno 2017:
 - Virtueel Best Value team van 10-15 actieve BV-experts
 - > 1100 collega's getraind (bidteams, klantenteams, interviewtrainingen, algemene introducties)
 - Gastsessies Dean Kashiwagi in oktober 2015 en juni 2016
 - 1 A+, 1 A en 8 B gecertificeerden
 - Uitgebreide kennisbank



Aantal ontvangen BV RfPs



Verdeling BV RfPs per sector



Trend 2: BV elementen in niet BV trajecten

RfPs in mei/juni 2017	%
BV trajecten	9%
Trajecten met BV elementen	50%
BV + BV elementen	59%

Steekproef mei/juni 2017

BV elementen

Uitvraag obv
doelstellingen ipv eisen

Kansendossier

Vragen naar
korte, SMART
geformuleerde
antwoorden

Prestatieinformatie

Risicodossier

Concretiseringsfase

Beperkt aantal A4

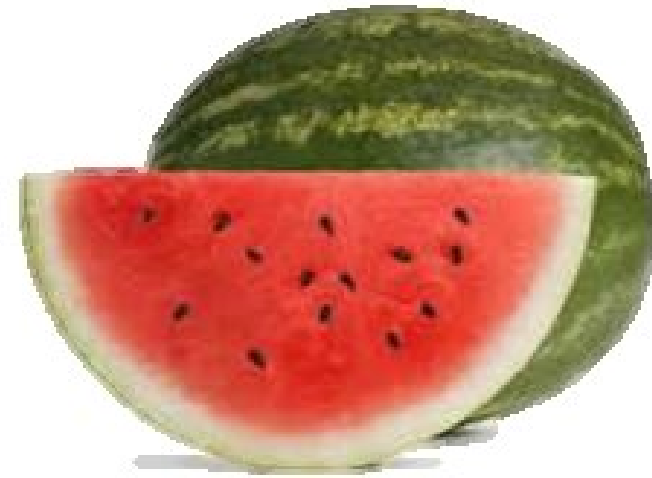
Presentatie/
Interview

Prestatieonder-
bouwing

Trend 3: Prestatieinformatie toepassen in alle trajecten



Trend 4: Van SLA naar eXperience Level Agreement (XLA)



- Traditioneel veel service levels gedefinieerd en veel performance indicatoren om te monitoren en te besturen
- Gevolg veel rapportages, bonus-/malusregelingen, etc.
- Watermeloenfenomeen: service level groen maar gevoel bij gebruiker (klant) is rood
- Trend naar XLA: KPI's op verbeteren gebruikerservaring. Het gaat bij XLA niet om het sturen op een cijfer an sich, maar om het in gesprek gaan met de klant over zijn beleving van de relatie en dienstverlening.
- Beter relatie met doelstellingen te leggen, minder MDC

Trend 5: Flexibiliteit door P*Q

- Standaardisatie maakt P*Q mogelijk
- Afrekenen naar werkelijk gebruik
- Vaak op basis van self service
- Menukaart van diensten en standaard wijzigingen
- Niet standaard = maatwerk=project

DRANKEN		LUNCH EN HAPJES		Menu	
Koffie & thee		Tapbieren		Lunch	
Koffie € 1,90	Heineken € 2,00	Broodje ham € 4,00			
Cappuccino € 2,00	Palm € 2,80	Broodje kaas € 4,00			
Espresso € 2,00	Wit Bier € 2,80	Broodje gezond € 4,75			
Dubbele Espresso € 2,75		Broodje gekookte natuurham € 6,00			
Decalene koffie € 1,90	Flesbieren		Broodje carpaccio € 6,50		
Latte Macchiato € 2,25			Broodje kip Phi Phi € 6,50		
Koffie verkeerd € 2,00			Broodje tonijnsalade € 6,50		
Thee € 1,90	Heineken € 2,20	Croque madame (2 spiegelieren) € 6,50			
Irish Coffee € 6,50	Palm € 2,80	Croque Bolognaise € 7,50			
French Coffee € 6,50	Duvel € 2,85	Croque Hawaï € 7,50			
Spanish Coffee € 6,50	Wierckx Witte € 2,75	Club sandwich kipfilet € 6,75			
D.O.M. Coffee € 6,50	Wierckx Rosé € 2,75	2 kroketten met brood € 4,50			
	Westmalle dubbel € 2,85	Litsnijder ham/kaas/pek € 5,75			
	Westmalle trippel € 2,85	Boerenomlet € 6,50			
	Mait beer € 2,25	Wrap met gerookte zalm € 7,50			
		Wrap met kip, spek en kaas € 6,50			
Juice		Aperitieven		Salades	
Jus 'd Orange (fles) € 2,00	Kirr € 3,75	Caesar salade € 12,20			
Jus 'd Orange (vers) € 3,00	Kirr Royal € 4,50	Stukjes gesneden kipfilet, tomaat, komkommer, croquons en Pomezoorse kaas geserveerd met een Caesar dressing. € 11,75			
Tomatensap € 2,00	Witte Port € 3,50	Mediterraanse salade € 13,50			
Appelsap € 2,00	Rode Port € 3,50	Frisoos, olijven, pijnboompitten, paprika, basilicum en balsamico azijn € 13,50			
	Sherry Dry € 3,50	Gegrilde tonijn salade € 13,50			
Frisdranken					
Cola € 1,90	Sherry Medium € 3,50	Gegrilde tonijn, jonge slaadjes, tomatosaus en zeezout. € 13,00			
Cola light € 1,90	Martini Bianco € 3,25	Big shrimps € 13,00			
Sinas € 1,70	Martini Dry € 3,50	Gebakken groene garnalen, komkommer, tomaat, en stukjes gekookte eieren geserveerd met een basilicum vinaigrette.			
Cassis € 1,90	Martini Rosso € 3,50				
Bitter lemon € 1,90		Snacks			
Tonic € 2,00		Portie bitterballen (8 stuks) € 3,50			
7-Up € 1,90		Portie vlaammetjes (8 stuks) € 3,75			
IceTea € 2,00		Portie olijven € 3,75			
Rivella € 2,00	Glas wit, rood, rosé € 3,20	Portie ovde kaas € 3,75			
Crodino € 1,90	Fles wit, rood, rosé € 18,00	Tapas (2 personen) € 7,00			
Dubbel Iris rood € 2,25	Glas Cava € 3,90	Focaccia et tapenade en olijven € 4,75			
Dubbel Iris wit € 2,25	Cava Ries € 21,50	Kaasplankje € 7,50			
Chocomel € 2,00	Glas Cava € 3,90				



Restaurantnaam
Europalaan 36
6027 PH Den Haag
Tel. 0123 - 456789
www.horecards.nl

uw website-adres hier ?

Met BV verder in ICT

- Doorontwikkelen wijze van aanbesteden (Selectie/concretisering)
- Best practices opbouwen rond uitvoering
 - De kunst van het loslaten (Manage, direct en control werkt contraproductief) inbrengen in regie
 - Aansluiting zoeken bij XLA en Agile best practices

Vragen?