

ICT Benchmark BVE

Total Cost of Ownership van ICT in de BVE-sector

Jan Bartling, ROC Aventus, manager I&A

Jeroen Westerik, M&I/Partners BV, projectleider ICT Benchmark BVE

21ste saMBO-ICT conferentie, 20 en 21 januari 2010, Helmond

Inhoud

- **Even kort voorstellen**
- **Waarom benchmark deelname en met welke verwachting?**
- **Wat is de ICT Benchmark BVE?**
 - Hoe is het TCO-model samengesteld?
 - Welke processtappen worden doorlopen?
- **Wat zijn de resultaten?**
 - Een aantal interessante grafieken
- **Ervaringen en conclusies ROC Aventus**
 - Voorwaarden voor deelname
 - Proceservaringen
 - Inhoudelijke ervaringen



Even kort voorstellen

■ ROC Aventus

- Apeldoorn, Deventer en Zutphen (6 locaties)
- Circa 13.000 deelnemers
- Circa 1.000 FTE
-

■ M&I/Partners BV

- advies- en projectmanagementbureau op het snijvlak van management en ICT (circa 70 adviseurs)
- type opdrachten: informatiemanagement, advisering, projectmanagement, procurement ondersteuning, benchmarks
- belangrijkste markten:
 - overheid (gemeentes, rijksoverheid, uitvoeringsorganisaties)
 - zorg (ziekenhuizen, regionale keteninitiatieven)
 - onderwijs (hoger onderwijs, MBO)

Waarom benchmark deelname en met welke verwachting?

Overwegingen en verwachtingen ROC Aventus

Waarom ICT Benchmark?

- Druk op de ICT kosten
- Leveren we waar voor het geld?
- Strategisch beleidsplan algemeen/ICT



Verwachtingen

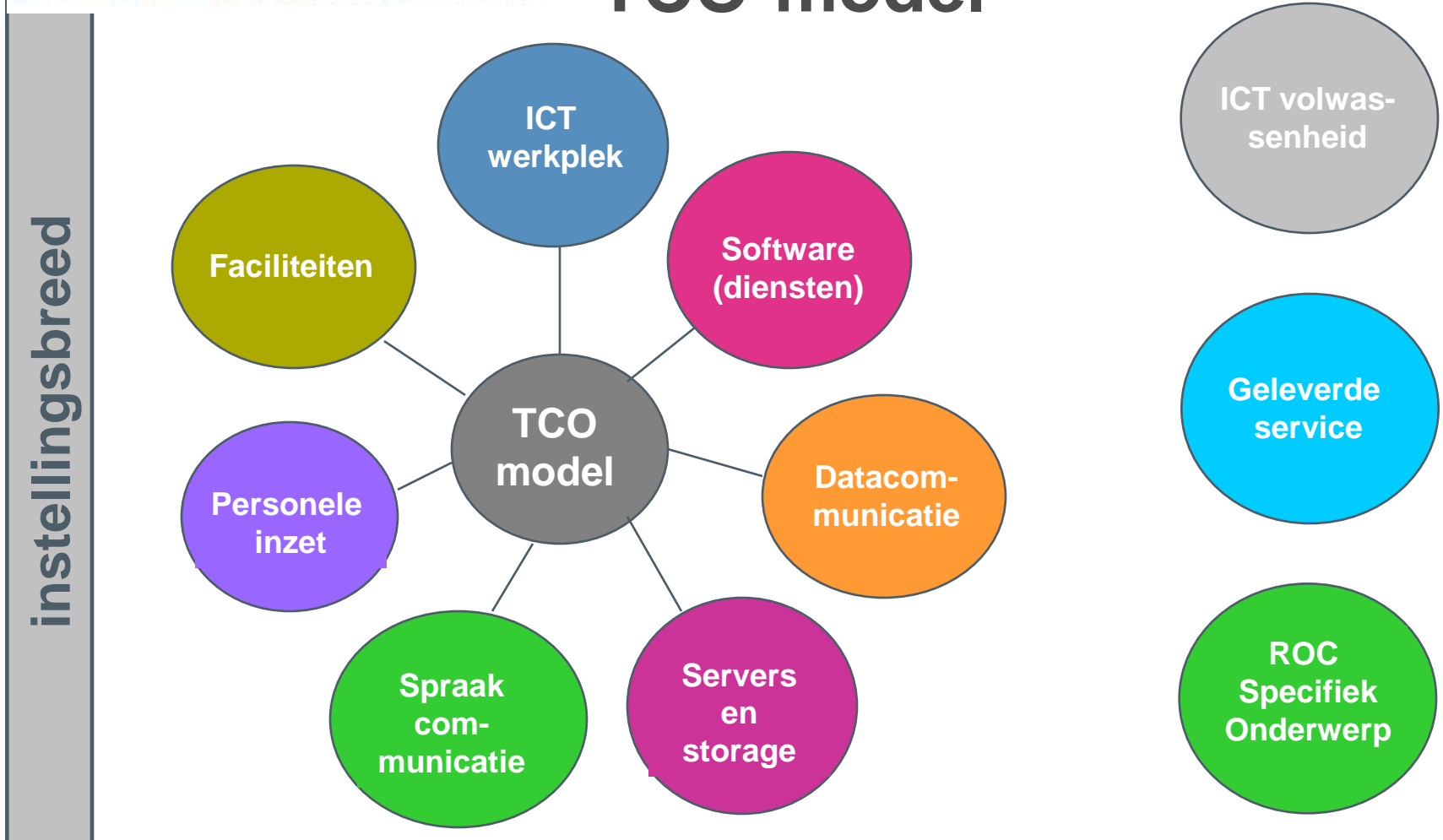
- Vergelijking met kostenniveau collega's en kennisuitwisseling met collega's
- Eenduidige categorisering
- Veel waarde voor het geld



Wat is de ICT Benchmark BVE?

Een toelichting op het model en het proces

Samenstelling van het TCO-model



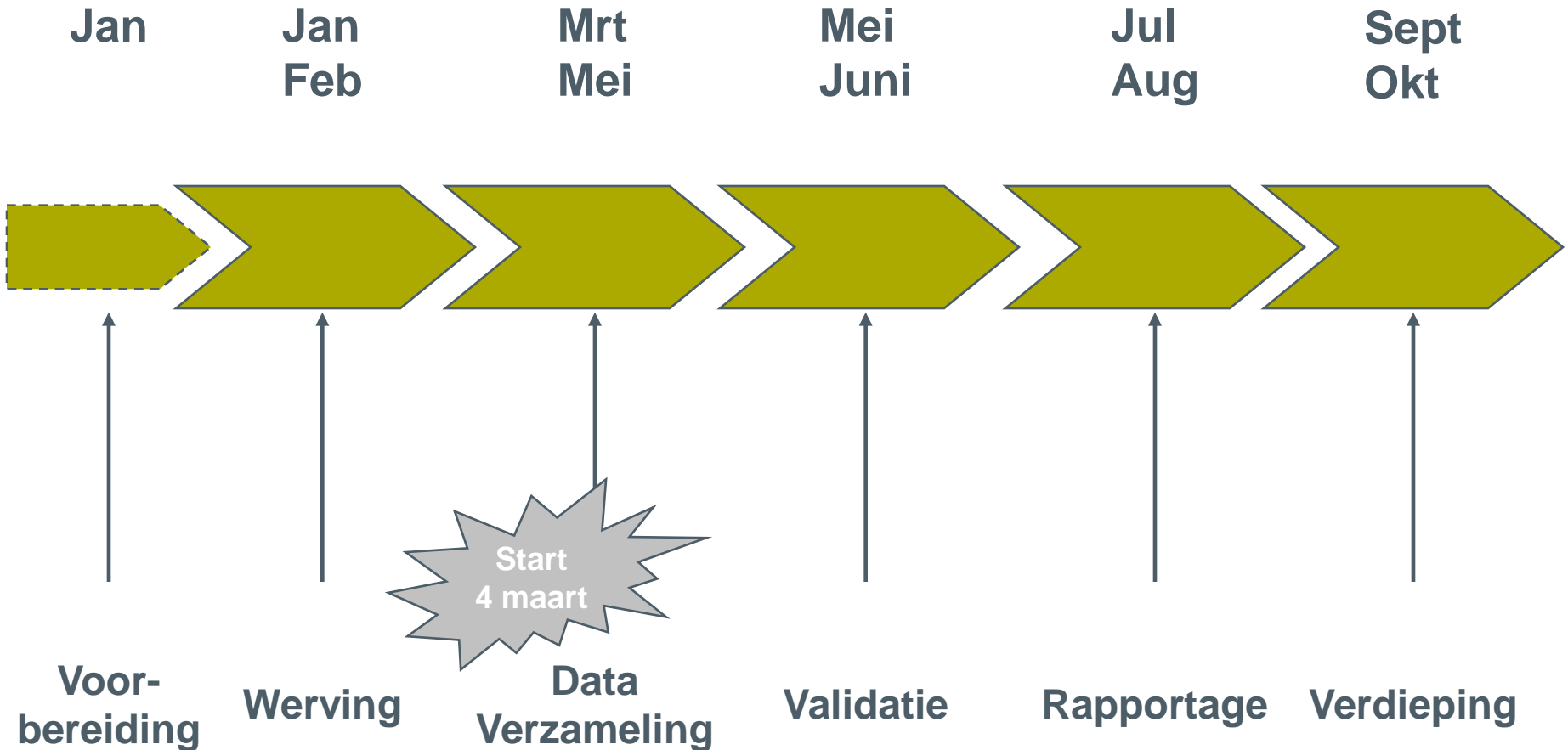
M&I/Partners/ Toelichting

adviseurs voor management en informatie

- **Gebaseerd op andere sector-benchmarks o.a. gemeenten**
- **Toch per sector zelfde basis maar op onderdelen specifiek**
 - Medewerker versus studenten
 - Soort en prijsstelling software
 - Werkplekken kantoor/onderwijs
- Vergelijking tussen sectoren niet relevant



Het benchmarkproces/ de planning



- **Toetsen op eenduidige toepassing model**
- **Toetsen op juistheid/volledigheid informatie (voor zover mogelijk)**
- **Toetsen van onderliggende specificaties**
- **Oplossen problemen bij informatievergaring**

- **Validatie obv aangeleverde gegevens in model**
- **Geen boekenonderzoek**
- **Geen accountantsverklaring**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
9	Definitie									
10	De begrippen 'software' en 'softwarediensten' omvatten alle applicaties en diensten die voor deze applicaties worden geleverd die binnen de ROC/AOC organisatie aanwezig zijn, met uitzondering van de client-besturingssystemen (Windows; Linux, Mac). Deze besturingssystemen maken vanuit kostenperspectief deel uit van de ICT werkplek (spreadsheet 3A, ICT werkplek).									
11	Dit werkblad is gekoppeld met het uitgebreide specificatie werkblad 4b. Indien u dat werkblad niet kunt/wilt gebruiken kunt u de totale geïnventariseerde kosten als totaal in onderstaand werkblad verwerken. Door dit te doen overschrijft u de formules in onderstaande witte cellen.									
12	Kosten van software en softwarediensten worden vanaf werkblad 4a (dit werkblad) opgenomen in de totaalstaat.									
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20	4.1 Software	Investerings 2008	Kapitaallasten 2008	Exploitatie 2008						
21	Onderwijs ondersteunende applicaties	€ -	€ -	€ -						
22	Onderwijsapplicaties	€ -	€ -	€ -						
23	Bedrijfsvoeringsapplicaties	€ -	€ -	€ -						
24	Generieke applicaties	€ -	€ -	€ -						
25	Totaal	€ -	€ -	€ -						
26										
27	4.2 Softwarediensten	Investerings 2008	Kapitaallasten 2008	Exploitatie 2008						
28	Onderwijs ondersteunende applicaties	€ -	€ -	€ -						
29	Onderwijsapplicaties	€ -	€ -	€ -						
30	Bedrijfsvoeringsapplicaties	€ -	€ -	€ -						
31	Generieke applicaties	€ -	€ -	€ -						
32	Totaal	€ -	€ -	€ -						
33										
34										
35	Wat is uw inschatting van de betrouwbaarheid van de ingevulde gegevens									
36	in de categorieën 4.1 t/m 4.3? (svp de cellen van toepassing aankruisen)									
37										
38	Betrouwbaarheid is -->	< 50%	50% - 75%	75% - 90%	> 90%					
39	Investerings									
40	Kapitaallasten									
41	Exploitatiekosten									
42										
4A. Software en softwarediensten / 4B. Specificatie sw en sw-dienst / 5. Datacommunicatie infra / 6. Servers en storage / 7. Spraakcommunicatie / 8A. Personele inzet / 8B. Specificati										
Gereed										NUM

Screenshot vragenlijst

A	B	C	D	E	F	G	H	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---

In deze sheet dient u de kosten in te vullen die toe te rekenen zijn aan de personele inzet.

Definitie

Het begrip 'personele inzet' betreft alle inzet van intern en extern personeel ten behoeve van ICT in uw ROC/AOC, waaronder: beleidsvorming, beleidsuitvoering (projecten), exploitatie/beheer en de helpdesk. U moet die kosten specificeren op sheet 8b. Voorzover externen zijn ingezet op een specifiek aanwijsbaar project moeten de kosten daarvan worden opgenomen in stap 3. U wordt verwezen naar bijlage 2 van de handleiding voor een nadere specificatie van functioneel- en applicatiebeheertaken.

De kosten van de personele inzet dienen in **bruto werkgeverslasten** vermeld te worden, **zonder** eventuele overhead (zoals huisvesting of management). De kosten van ingehuurd medewerkers moeten opgenomen worden exclusief btw.

Stap 1. Formatie 2008 bepalen

	Aantal FTE centraal	Centraal: Personele kosten intern personeel	Centraal: Personele kosten inhuur	Aantal FTE decentraal	Decentraal: Personele kosten intern personeel	Decentraal: Personele kosten inhuur	Totaal FTE	Totaal personele kosten 2008
8.1 Beleidsvoorbereiding Informatiemanagement	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.2 Beleidsvoorbereiding Overig	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
Subtotaal beleidsvoorbereiding	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.3 Projectuitvoering	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
Subtotaal projectuitvoering	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.4 Beheer Leidinggeven	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.5 Beheer Bedrijfsbureau	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.6 Beheer Helpdesk	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.7 Beheer (Functioneel) Applicatie beheer	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.8 Beheer Technisch beheer	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
Subtotaal beheer	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
8.9 Beheer Telefoonie	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
Subtotaal beheer telefonie	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€
Totaal	0,00	€ -	€ -	0,00	€ -	€ -	0,00	€

Stap 2. Verdeling beheer formatie over ICT-objecten

▶ ▶ 7. Spraakcommunicatie \ 8A. Personele inzet \ 8B. Specificatie pers. inzet \ 9. Faciliteiten \ 10. Verzamelstaat \ 11. Volledigheidscontrole \ 12. ICT volwassenheid /	NUM
---	-----

- **Benchmark**
- **Inzicht in kosten van kostendrivers**
- **0 meting bij samenwerkingsvraagstukken**
- **Inrichting financiële administratie**
- **Basis voor calculatiemodel**
- **Vaststellen gewenste ICT formatie**
- **Beïnvloeding besluitvorming bij organisatieverandering**

Ervaringen

- **Aansluiting op de financiële administratie lastig**
- **Personeel centraal/decentraal**
- **Sommige kosten onvindbaar (bijv. Vakinhoudelijke software)**
- **Outsourcing versus zelf doen en toewijzing van kosten**
- **Eerste keer, model in ontwikkeling**
- **Relatief veel tijd voor uitzoeken gegevens**
- **In eerste instantie ontbreken niveau van de dienstverlening**

Ervaringen ook

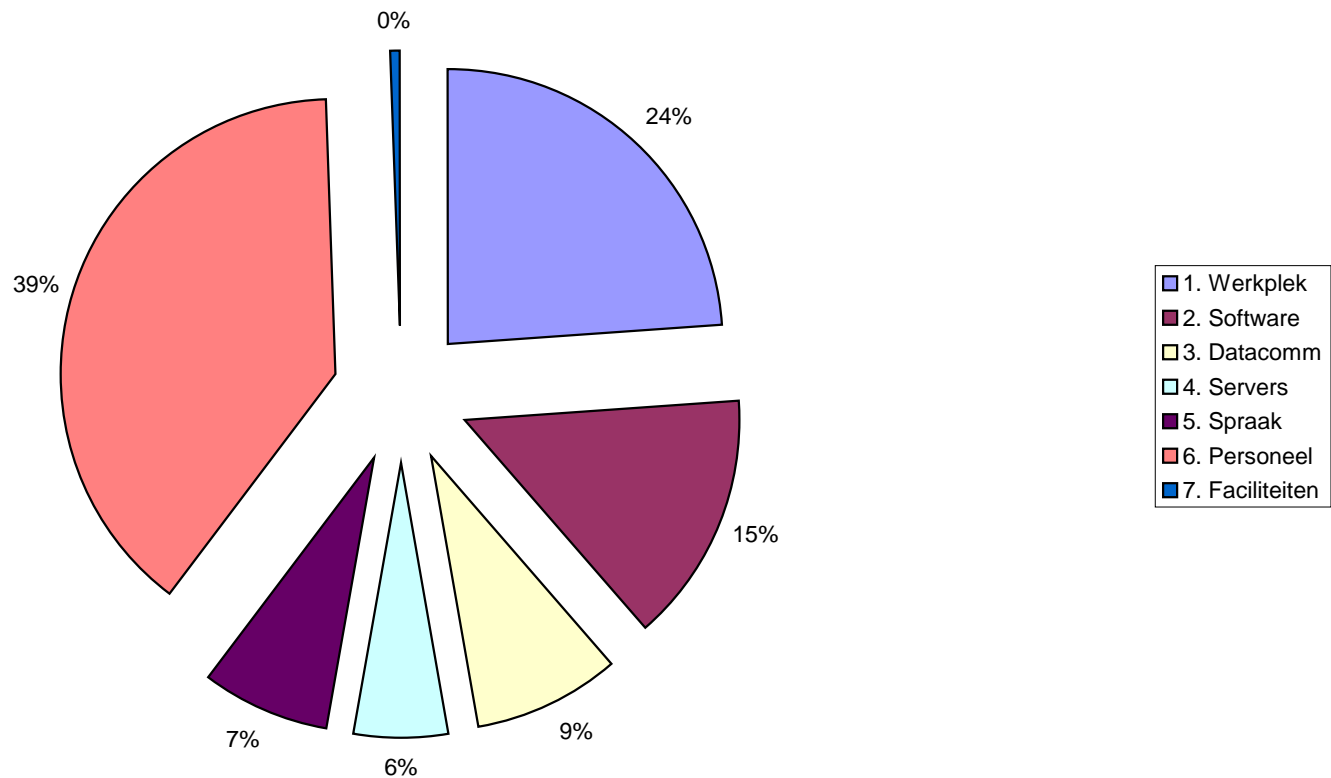
- **Belangrijk om samen kennis uit te wisselen**
- **Definities scherp krijgen**
- **Binnen elk ROC is iets op gang gekomen**
- **Deze benchmark gaat dieper dan eerdere benchmarks**
- **Benchmark specifiek voor ICT functie**
- **Model samen met gebruikers verbeteren**

Wat zijn de resultaten?

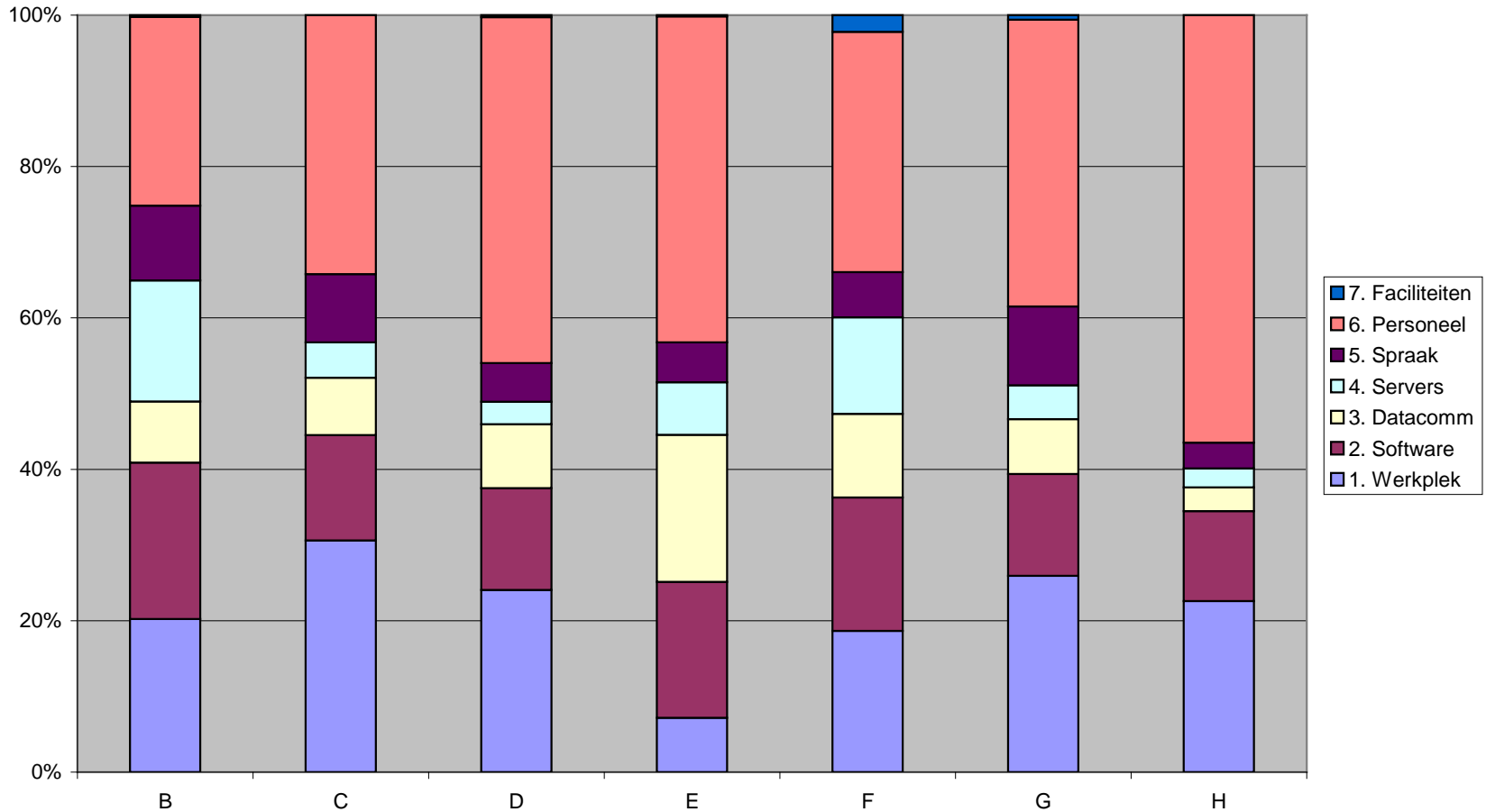
Een aantal interessante grafieken

Wat heeft het ROC Aventus opgeleverd?

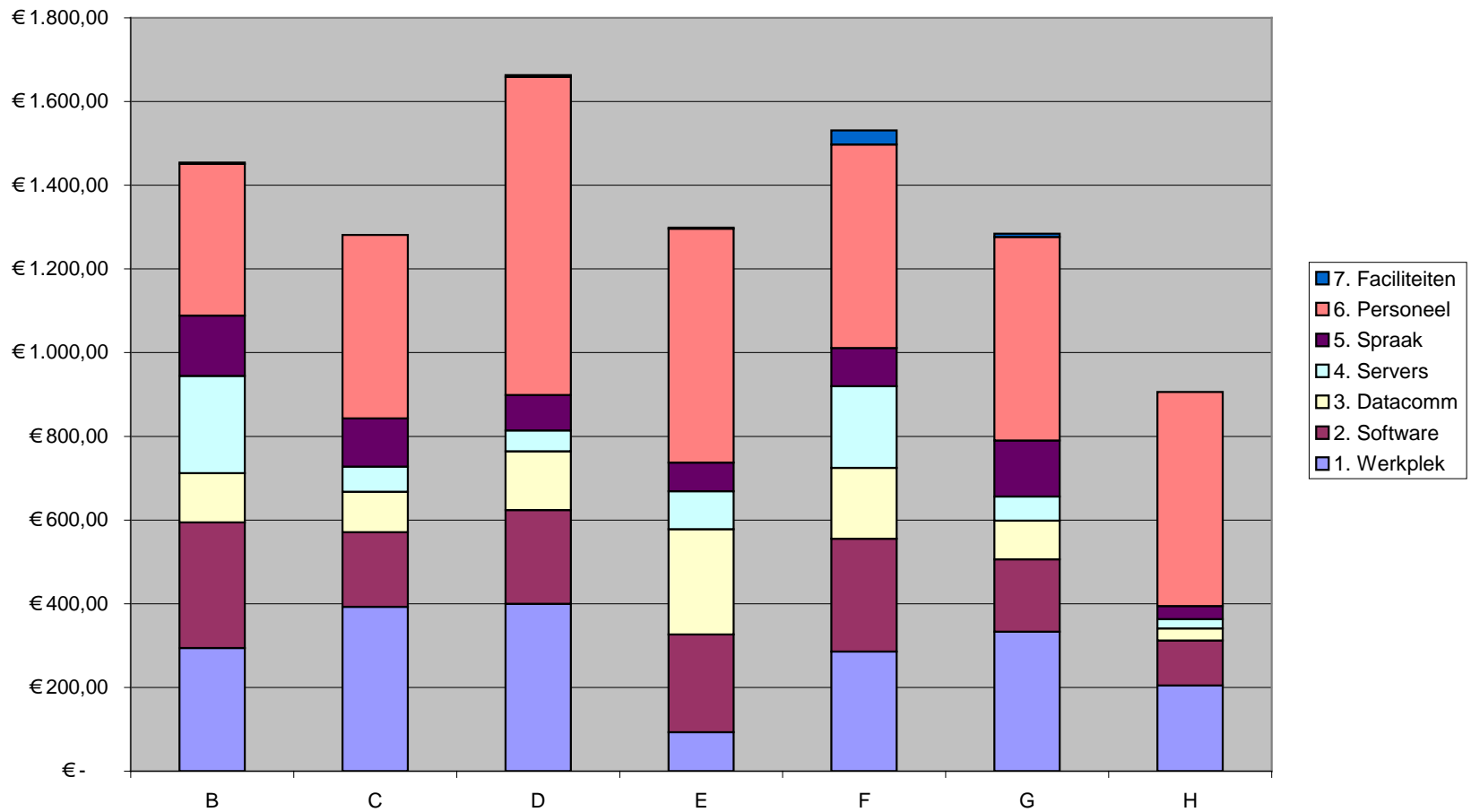
Verdeling kosten branche



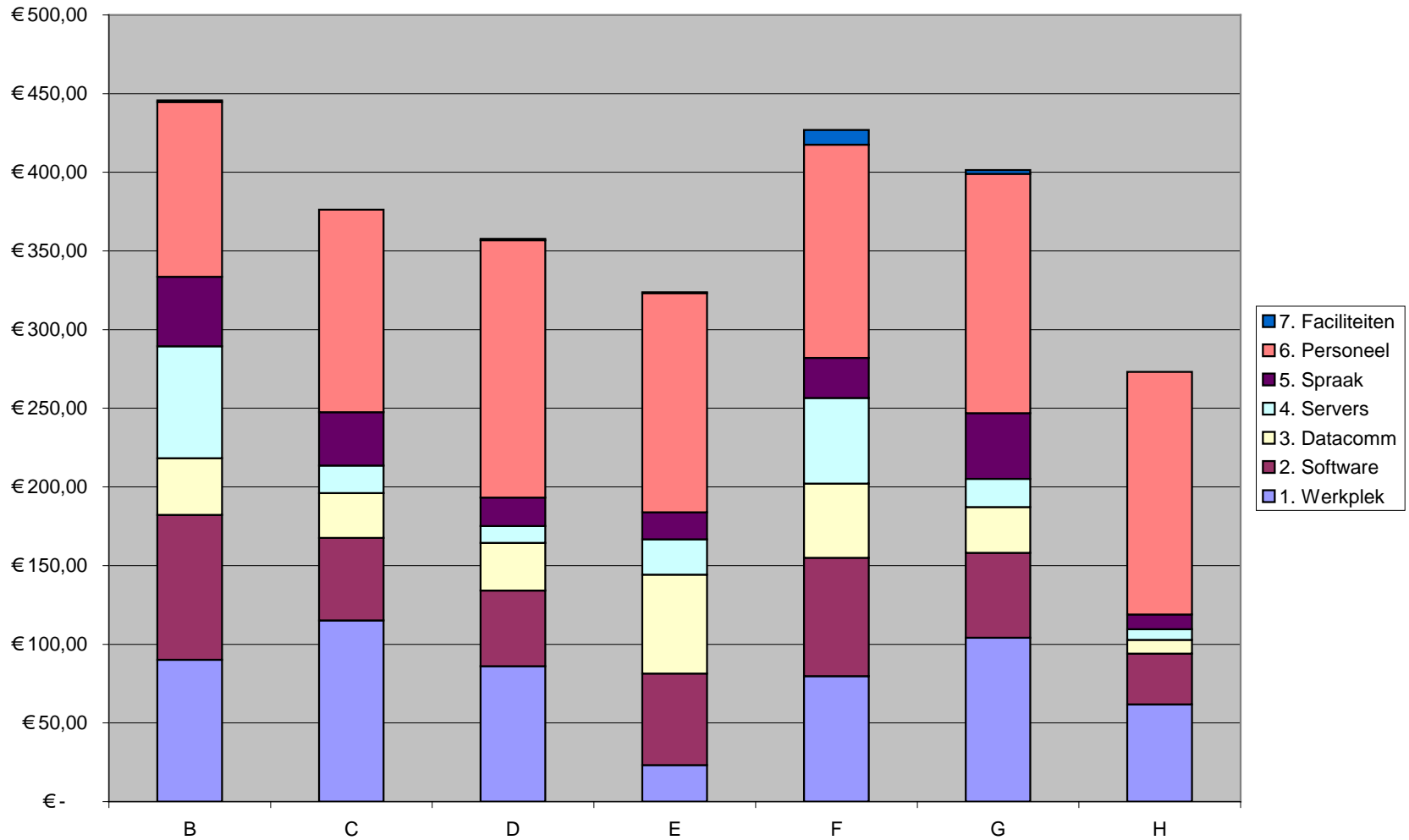
Verdeling kosten per instelling



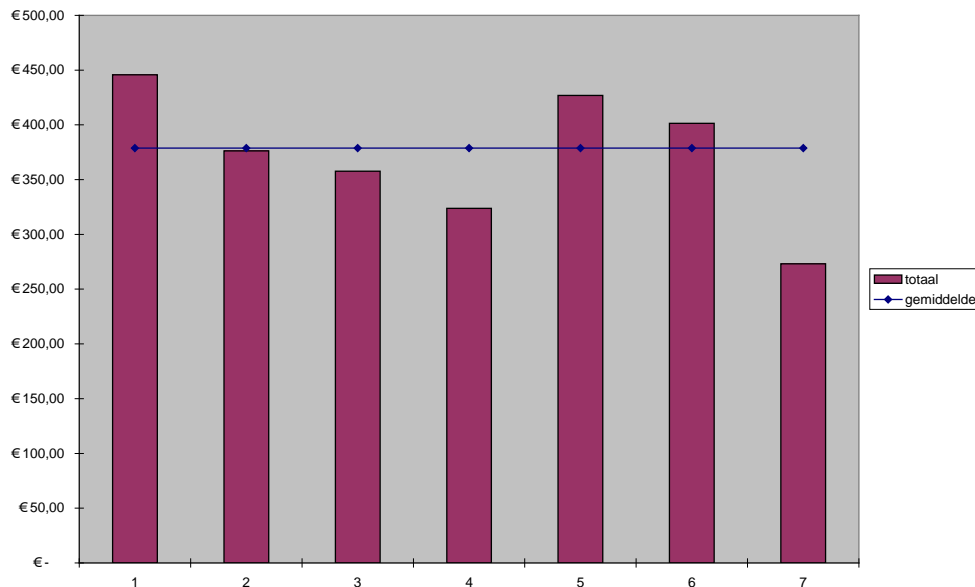
Kosten per ICT werkplek



ICT kosten per deelnemer



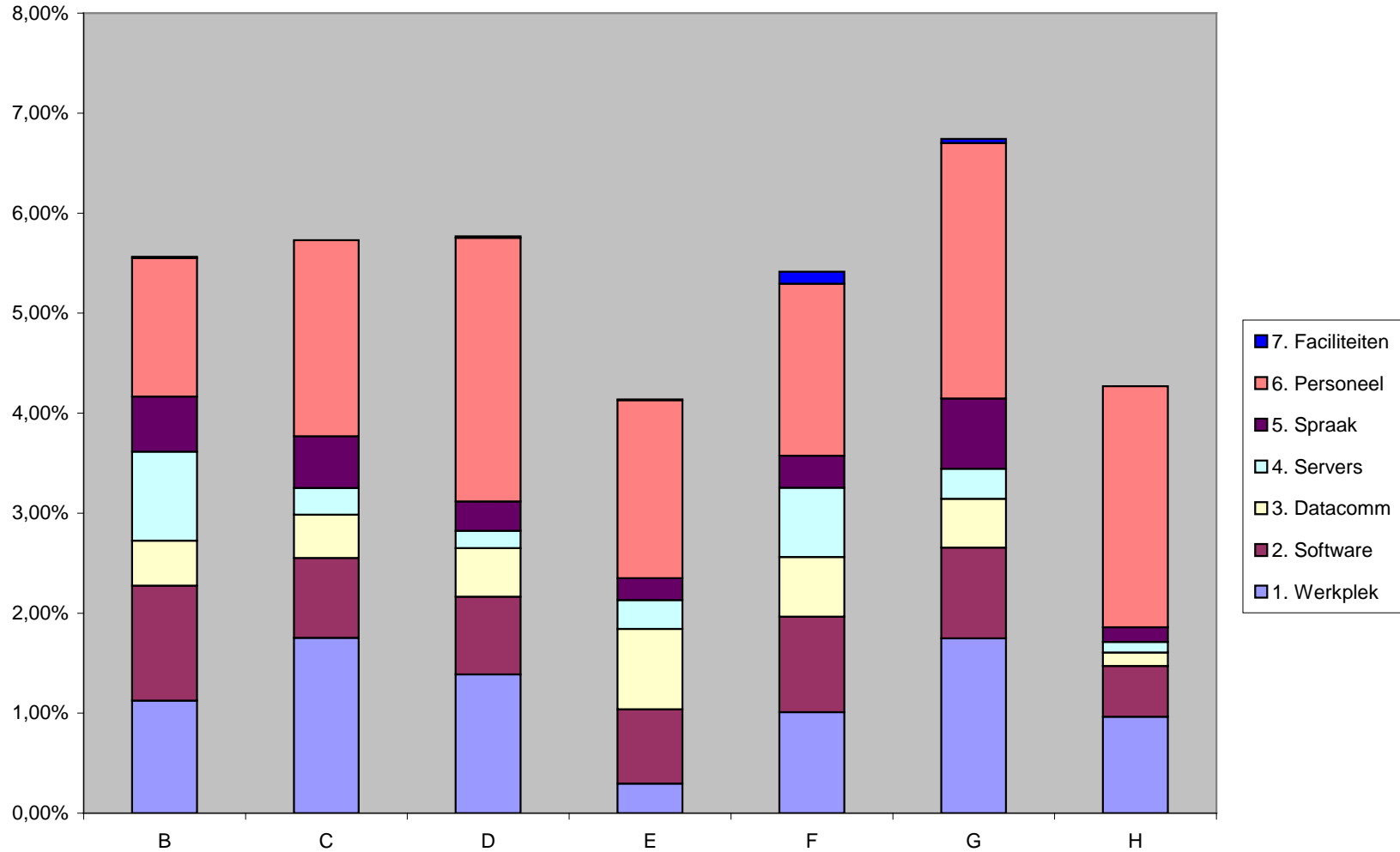
Kosten per deelnemer



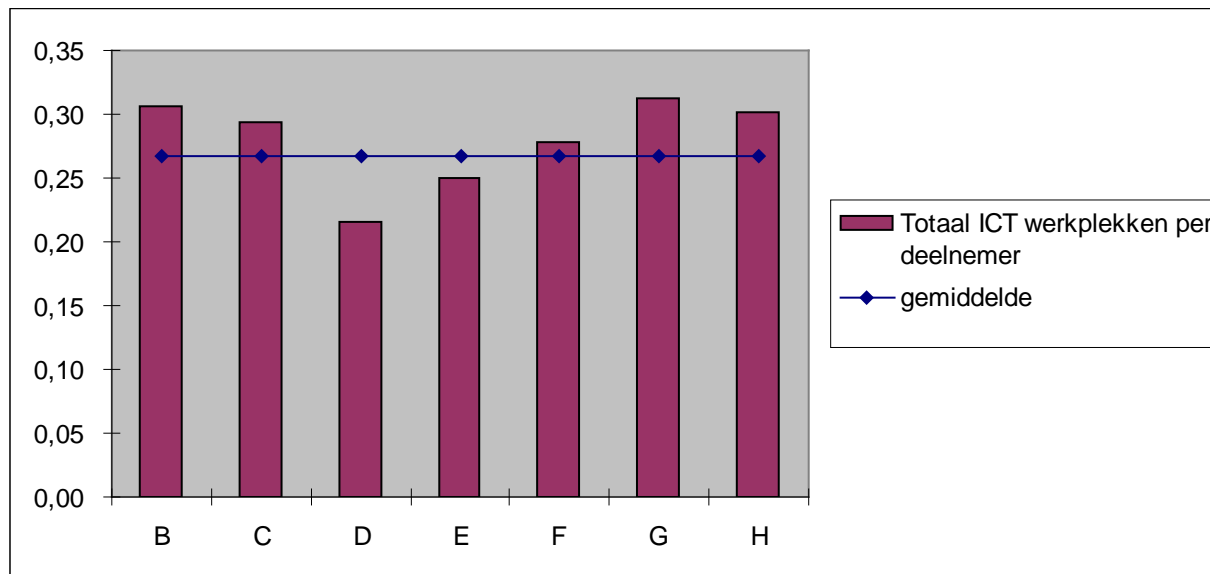
Gewogen gemiddelde	€ 379
Ongewogen gemiddelde	€ 389
Laagste waarde	€ 324
Hoogste waarde	€ 446

"Voor een aantal kengetallen geldt dat het gewogen gemiddelde lager is dan het ongewogen gemiddelde. Dit betekent dat grotere instellingen een **schaalvoordeel** hebben. Voor de ICT-kosten per werkplek en per deelnemer is dit verband zichtbaar. Voor de ICT-kosten als **percentage van de begroting, per medewerker en het aantal onderwijswerkplekken per deelnemer gaat het echter niet op**"

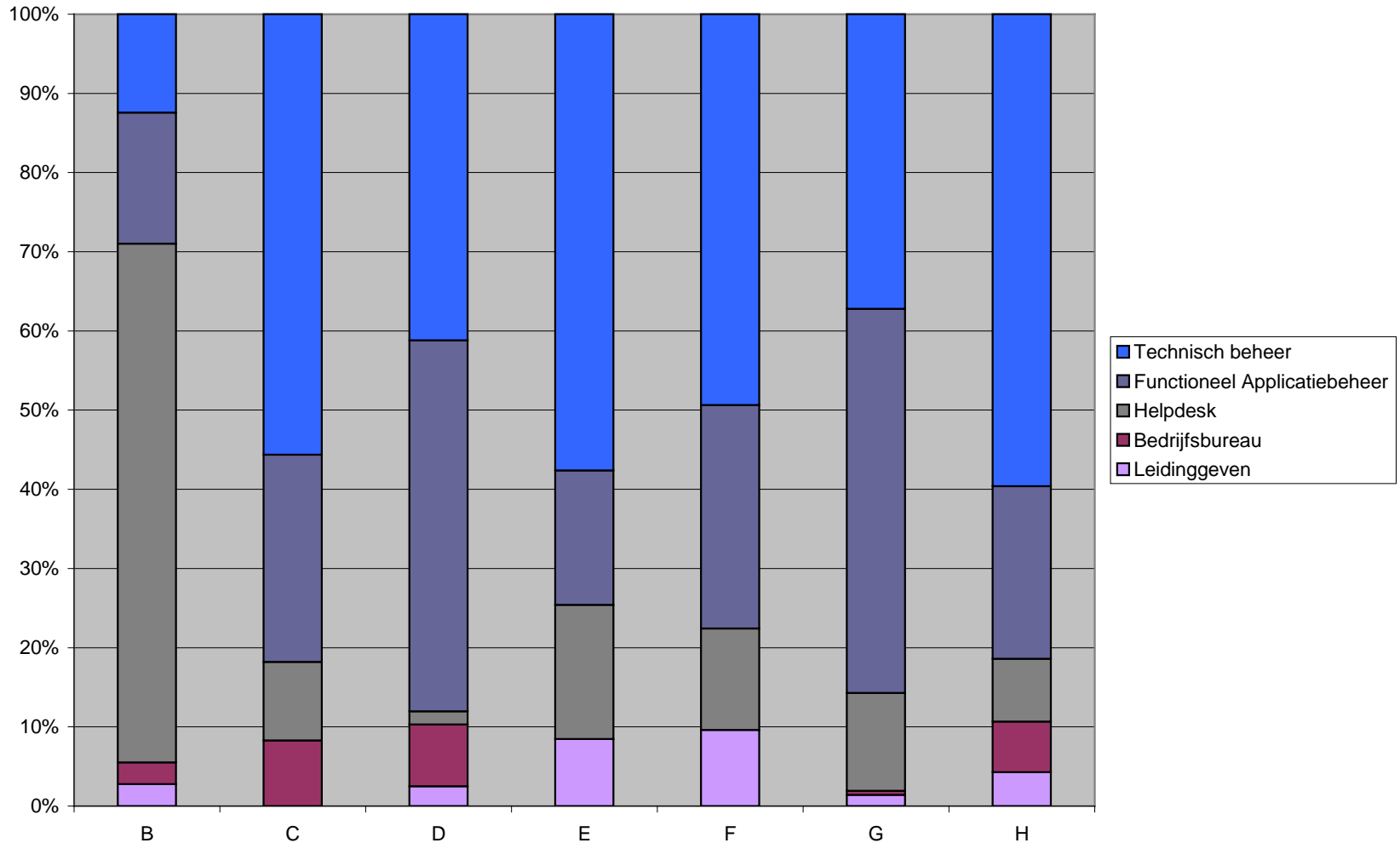
ICT kosten als percentage van de begroting



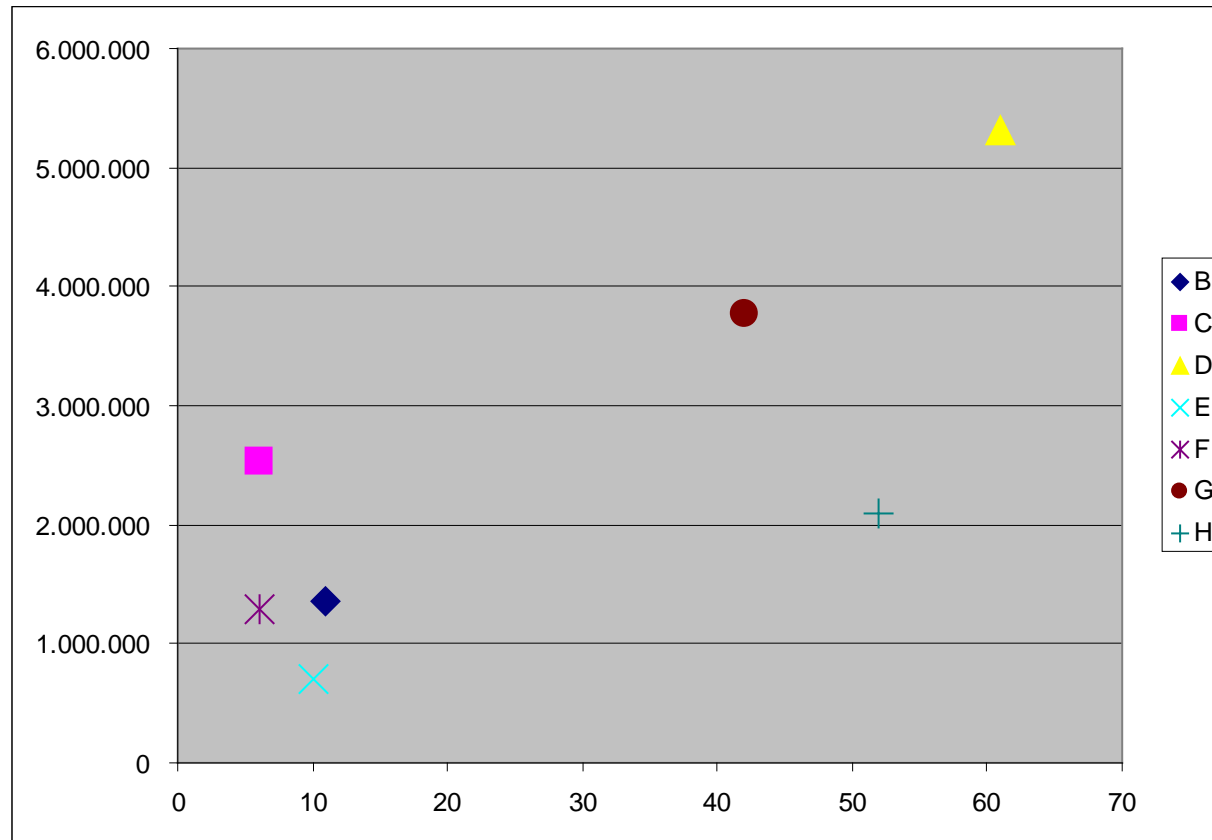
Aantal werkplekken per deelnemer



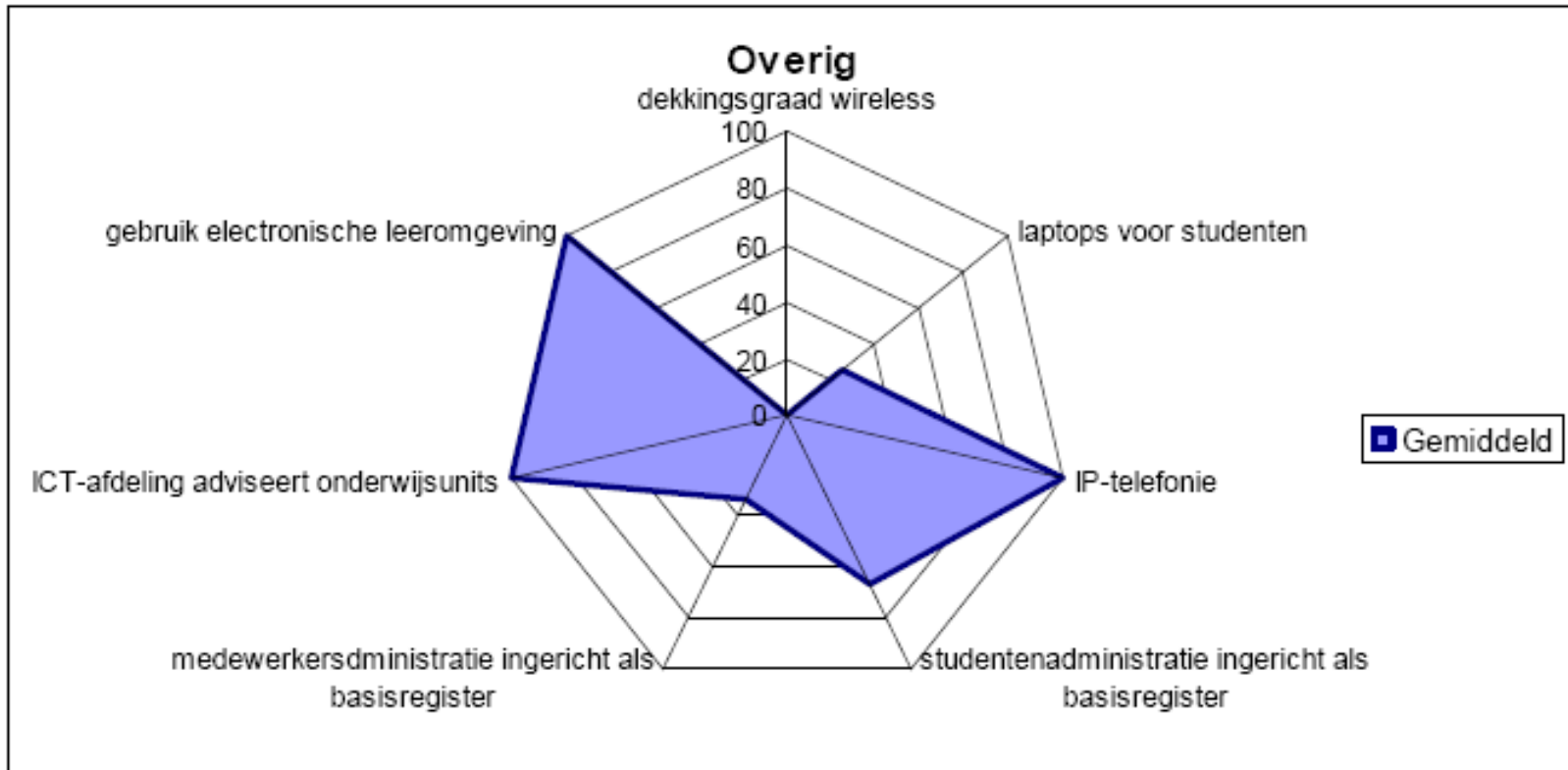
Verdeling ICT-personeel over beheertaken



Infrakosten versus aantal lokaties



Voorbeeldgrafiek dienstverlening



Ervaring en conclusies ROC Aventus

Vertrouwen Intern en extern

“Je moet er niet op afgerekend worden”

“Je moet je wel bloot geven ten opzichte van collega's”

- **Vinden van gegevens**
- **Betrokkenheid buiten I&A afdeling**
- **Past binnen andere activiteiten zoals begrotingscyclus**
- **Sommige kosten moeilijk te categorizeren**
 - Software
 - Personeelskosten
- **Pas op dat je focus houdt op het doel: leveren wij waar voor ons geld?**
 - Niet weg-relativeren
 - Positief vertalen naar verbeteringsmogelijkheden

Inhoudelijke ervaringen

- Groter kostenbewustzijn
- Bezettingsgraad onderzoek, pc reductie
- Bevestiging van uitgangspunten ICT beleidsplan
 - Reductie software
 - Overgang (eigen)notebooks?
- Wat leveren wij voor ons geld?
- Kennisuitwisseling tussen ROC's belangrijker dan vooraf gedacht

- Voldoende voor elk ROC om mee te doen (4 maart)

Voor verdere informatie

- www.mxi.nl/ictbenchmarkbve
- Jeroen Westerik: jeroen.westerik@mxi.nl (06-46271801)
- Jan Bartling: j.bartling@aventus.nl
- Geïnteresseerd: laat je visitekaartje achter dan nemen we contact met je op.