



## **Customized IT Key Metrics Analysis Presentatie Raad van Bestuur**



**9 oktober 2009**  
**Opdracht: 222788710**  
**Versie 1.1**

**Gartner®**

# Doelstelling

**Het Directie Team van UWV heeft 5 benchmark eisen (A-E) opgesteld waaraan de door Gartner uit te voeren analyse moet voldoen om waardevolle inzichten te leveren voor het invullen van vervolgstappen:**

A. Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne personele IV bezetting UWV en CWI. Basis informatie op grond waarvan ICT integratie van UWV en CWI verder vorm gegeven kan worden.

B. Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne beheerkosten en -formatie Kantoorautomatisering en Netwerken UWV. Vergelijken met peers en markt. Geeft inzicht voor komende onderhandeling EA KA WAN LAN en voor planvorming efficiency verbetering beheerorganisatie.

C. Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne beheerkosten en -formatie voor Exploitatie en Beheer UWV Bedrijfsapplicaties bij IBM en Huidige Dienstenleveranciers. Vergelijken met peers en markt. Geeft basis voor onderhandelingen met IBM over verlenging en met HDL's over Exploitatie en Beheer achterblijvende omgevingen.

D. Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne beheerkosten en -formatie voor Applicatie Onderhoud (en eventueel ontwikkeling) van UWV Bedrijfsapplicaties bij Onderhoudspartijen. Vergelijken met peers en markt. Geeft basis voor onderhandelingen met Onderhoudspartijen bij verlengingen en voor reductie van kostenratio's.

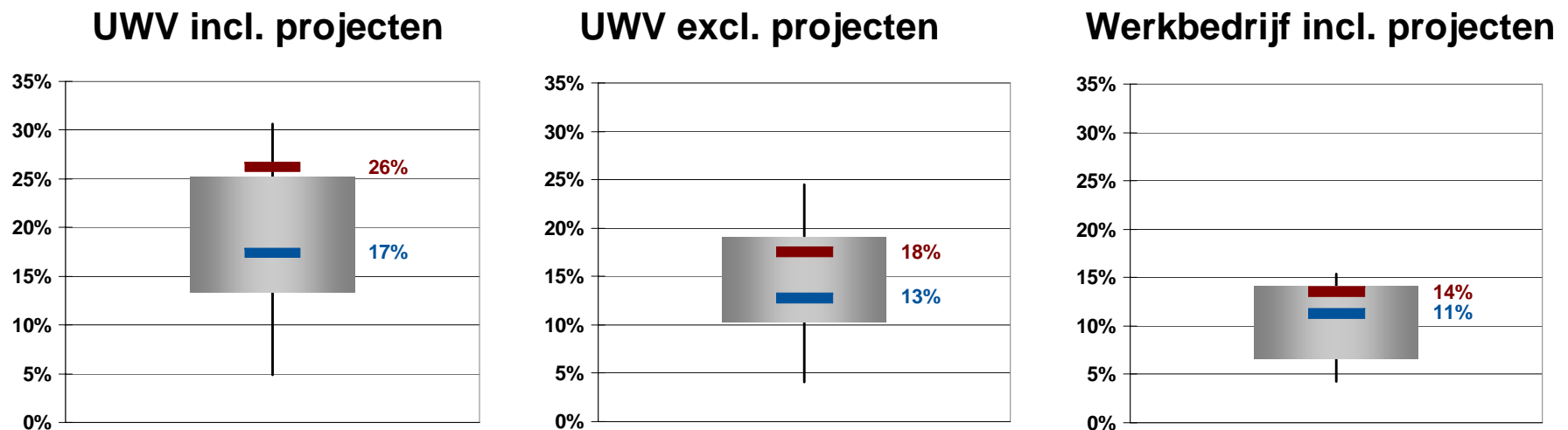
E. Inzicht in omvang en verhouding IM, IS, BS en CIO taken in relatie tot peers en best practices. Geeft inzicht voor planvorming efficiency verbetering IV organisatie.

# Conclusies

- **UWV en werkbedrijf hebben een relatief hoog IT budget als percentage van de operationele uitgaven (opex)**
  - Voor UWV is sprake van 26% op een referentiegroep met 17% en voor het werkbedrijf 14% op een referentiegroep met 11%
- **Dit weerspiegelt zich in de onderzochte IT domeinen:**
  - Kantoorautomatisering en netwerken: UWV + Werkbedrijf 83.3 Mio/jaar, referentiegroep 59.1 Mio/jaar
  - Exploitatie en Beheer UWV Bedrijfsapplicaties : UWV + Werkbedrijf 95.5 Mio/jaar, referentiegroep 62.6 Mio/jaar
  - Applicatieonderhoud en ontwikkeling: UWV + Werkbedrijf 283 Mio/jaar, ref.groep 244 Mio/jaar
- **Indien voor UWV de projectkosten buiten beschouwing worden gelaten, dan is het IT budget als percentage van opex gelijk aan 17.6% op een referentiegroep van 12,8%**
- **UWV en Werkbedrijf hebben hoge mate van uitbesteding met veel verschillende leveranciers, dit stelt hoge eisen aan de aansturing**
  - Service integratie is 1.8% van het budget, waar 5 – 15% gebruikelijk is
  - UWV besteedt 3.9% van het IT budget aan de regieorganisatie (Gartner IS Lite rollen) wat in lijn is met best practice uitgaven

# UWV en werkbedrijf hebben een relatief hoog IT budget als percentage van de operationele uitgaven (opex)

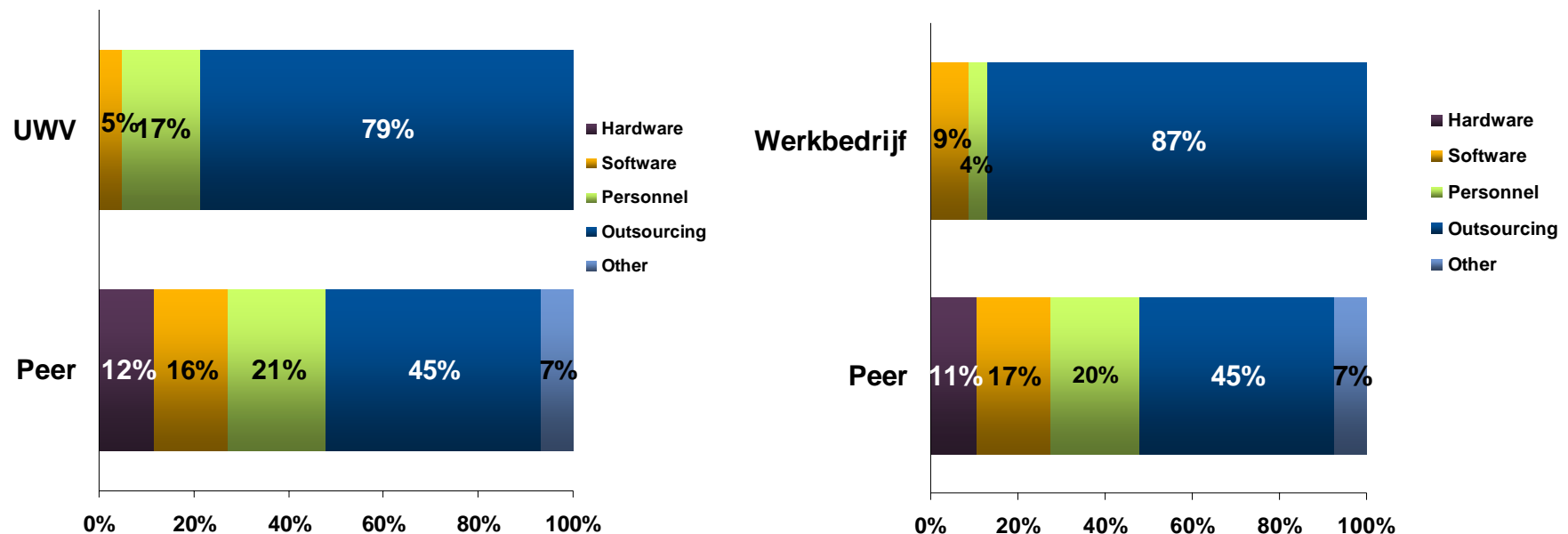
Het IT budget als percentage van de operationele uitgaven is duidelijk hoger dan de referentiegroep voor UWV. Het verschil met het gemiddelde van de referentiegroep bedraagt 9% en is duidelijk groter dan het betreffende verschil voor het werkbedrijf (3%).



| = Range    — = Average    ■ = Middle Quartiles    — = UWV

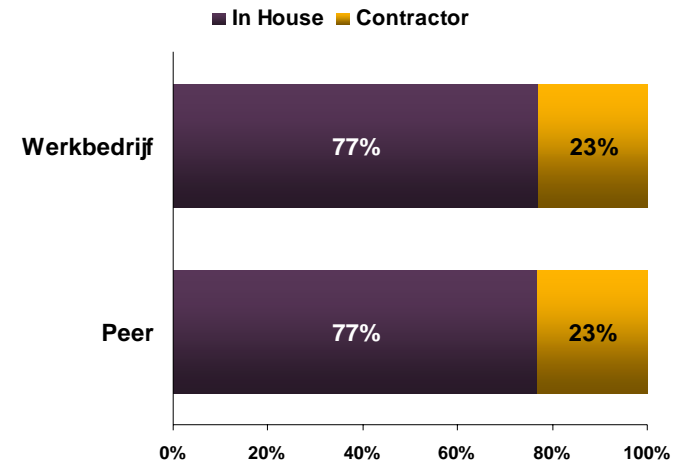
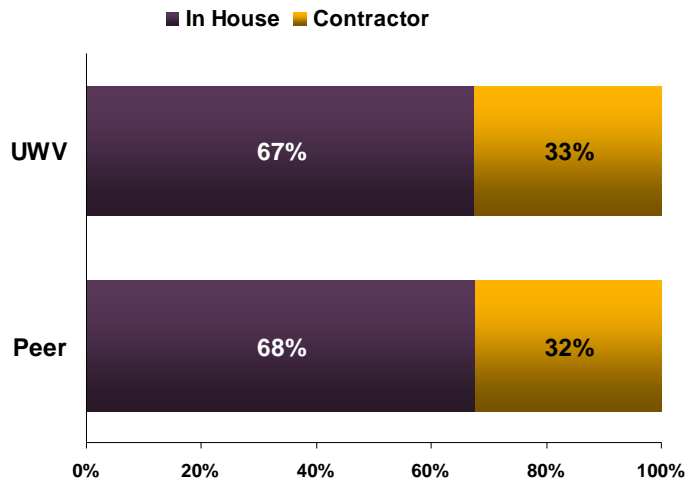
# Zowel UWV als het Werkbedrijf kennen een hoge mate van outsourcing

- Dit is deels ingegeven door de historie van UWV en Werkbedrijf
- Er zijn weinig vergelijkbare bedrijven met deze mate van uitbesteding
- Echter onderzoek toont aan dat juist bedrijven die kiezen voor vergaande uitbesteding in staat zijn succesvolle sourcingrelaties te hebben



NB: de categorie Outsourcing bevat tevens de kosten van 475 contractors voor UWV en 22 contractors voor het Werkbedrijf. De categorie Personnel betreft uitsluitend eigen FTEs

# De verdeling intern personeel en externe inhuur is vergelijkbaar met de referentie groep

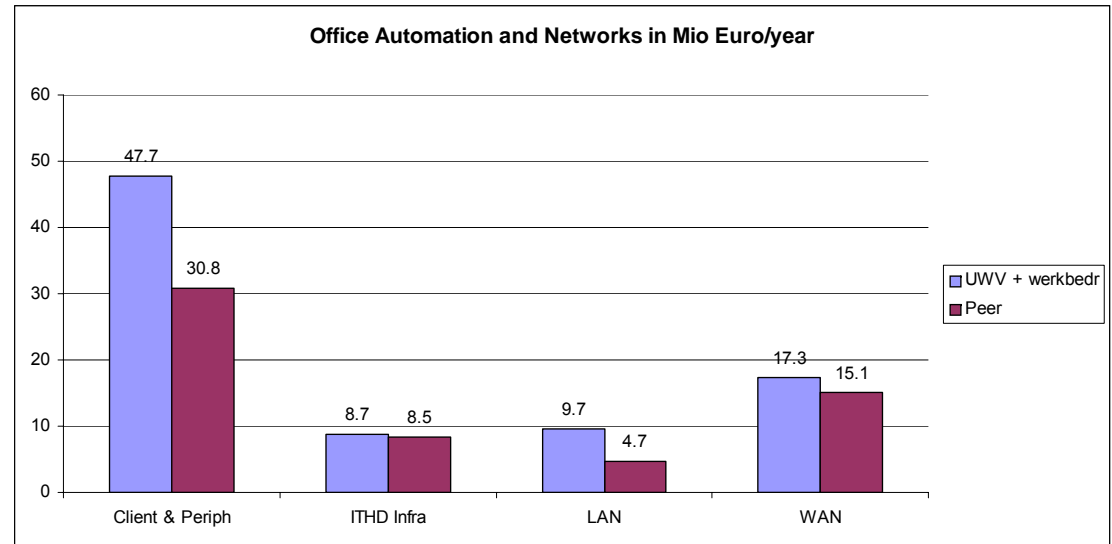


## Conclusies

- Zowel voor UWV als het Werkbedrijf geldt dat het percentage contractors vrijwel gelijk is aan het betreffende percentage in de referentiegroep.
- Contractanten worden individueel aangestuurd, dit is exclusief outsourcing
- Let wel, contractors zijn in het algemeen duurder en kunnen een beperking inhouden als het gaat om de ontwikkeling van vaardigheden en competenties van het eigen personeel

# Onder andere door integratie van UWV en Werkbedrijf zijn kostenvoordelen te halen bij KA en Netwerken

Mio Euro/yr	UWV + werkbedr	Peer
Client & Periph	47.7	30.8
ITHD Infra	8.7	8.5
LAN	9.7	4.7
WAN	17.3	15.1
Total	83.3	59.1

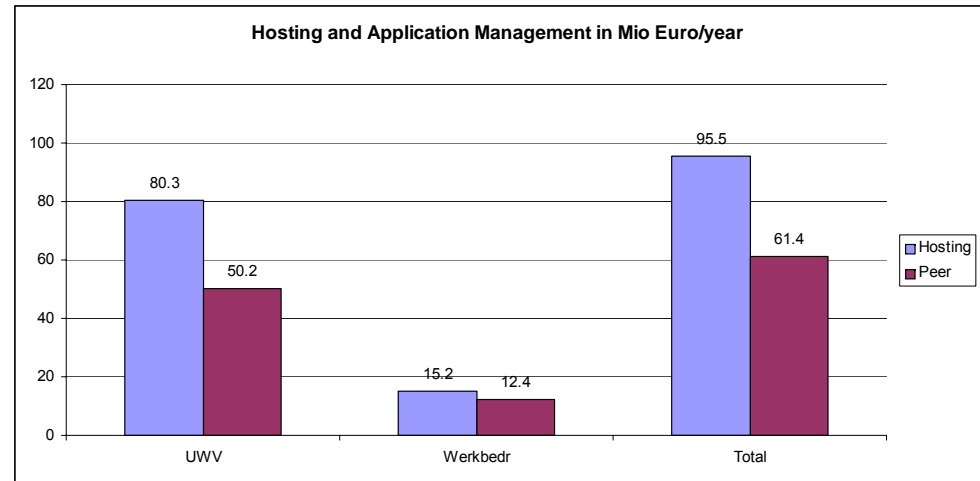


## Conclusies:

- Duidelijke besparingsmogelijkheden (€1,927 per client/jaar naar minder dan € 1.000 per desktop) op het gebied Kantoorautomatisering (KA) door gebruik van marktontwikkelingen, schaalvoordelen door integratie van UWV en Werkbedrijf en betere afstemming vraag en aangeboden oplossing, bijv.Storage
- Bij LAN zal door integratie van UWV en Werkbedrijf mede bij het Werkbedrijf een grote besparing worden gerealiseerd
- Bij IT Helpdesk lijken ook verdere besparingen mogelijk, echter dit vraagt een nadere studie. Kostenbesparingen bij KA zijn deels afhankelijk van de inrichting en integratie met de IT Helpdesk

# Het kiezen voor een minder 'luke' oplossing zal tot kostenbesparing leiden bij beheer en exploitatie

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
Unix	50.4	15.2	65.6
Wintel	29.9		29.9
Total	80.3	15.2	95.5
Peer	50.2	12.4	62.6



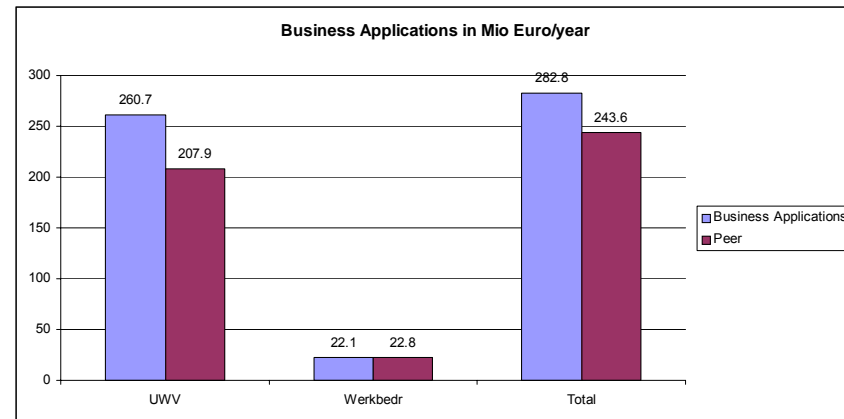
## Conclusies:

- Duidelijk besparingspotentieel, vooral op het vlak van Storage oplossingen
- Additioneel schaalvoordeel door integratie van UWV en Werkbedrijf
- Huidig datacenter (IBM) op locatie met hoge salariskosten (België)
- Migratie van exploitatie en beheer van Huidige Dienstenleveranciers naar het IBM data center zal leiden tot betere grip op de kosten



# Inzicht in de productiviteit is nodig voor goedzicht op de besparingsmogelijkheden in het applicatiedomein

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
Appl Development	152.9	14.9	167.8
Appl Support	107.8	7.2	115.0
Business Applications	260.7	22.1	282.8
Peer	207.9	22.8	243.6

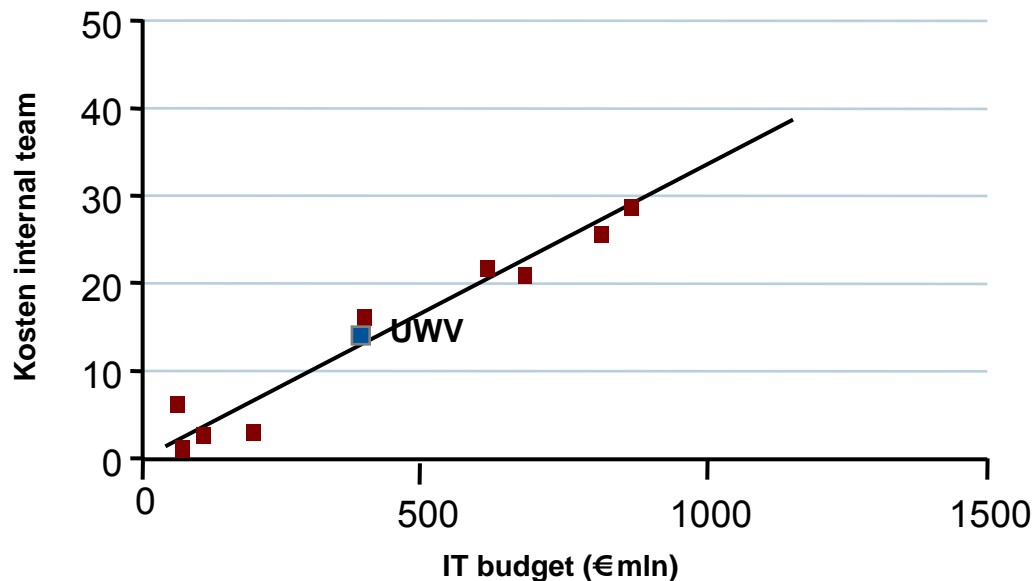


## Conclusies:

- **Duidelijk besparingspotentieel, moeilijk in te schatten door afwezigheid telling functiepunten**
  - Functiepunten geven aan hoeveel functionaliteit ontwikkeld is of is onderhouden
- **Additioneel schaalvoordeel door integratie van UWV en Werkbedrijf**
- **Studie van de IM en BS rollen wijst op een relatief hoge inzet aan de vraagzijde van het applicatieontwikkelingsproces**
  - 54% voor UWV waar de norm 40% is

# Een hoge mate van uitbesteding met veel leveranciers, stelt hoge eisen aan de aansturing

Kosten van het interne team



	IS Literol	UWV	Norm
1	IT Leadership	10%	5%
2	Architecture Development	7%	10%
3	Business Enhancement	33%	40%
4	Technology Advancement	15%	5%
5	Sourcing Management	35%	40%

## Conclusies

- UWV besteedt 3,9% van het IT budget aan de regieorganisatie (Gartner IS Lite rollen) wat in lijn is met best practice uitgaven. Dit zegt iets over de efficiency, niet direct over effectiviteit
- Service Integratie (dit valt buiten IS-Lite) is 1.8% van het IT budget, terwijl een range van 5 – 15% gebruikelijk is

# Aanbevelingen

- **UWV dient op vrijwel alle IT domeinen te besparen en heeft hiertoe meerdere mogelijkheden (tussen haakjes besparingspotentieel in Euro per jaar):**
  - Kantoorautomatisering en netwerken (24,2 Mio): goedkopere storage-oplossingen, virtualisatie desktops, lagere netwerkcosten Werkbedrijf, tender KA/LAN/WAN
  - Exploitatie en beheer bedrijfsapplicaties (32,9 Mio): goedkopere storage-oplossingen, verdergaande virtualisatie servers, toepassen inzichten uit Green IT beweging (in samenwerking met IBM)
  - Applicatieonderhoud en -ontwikkeling (39,0 Mio): uitvoeren Application Portfolio Analysis, inspanningen meetbaar maken middels functiepunten telling en benchmarking
- **Schaalvoordelen nastreven door integratie UWV en Werkbedrijf**
- **UWV moet nadrukkelijker de regierol ten aanzien van de Service Providers naar zich toe trekken. Momenteel is deze rol te beperkt ingevuld**



■ ■ ■ ■ **Contactgegevens**

**Gartner Contact**

Gerwin Pol  
Gartner Consulting  
Mobiël: +31 6 57324652  
E-mail: [gerwin.pol@gartner.com](mailto:gerwin.pol@gartner.com)

Harrie Kisters  
Gartner Consulting  
Mobiël: + 31 6 51357015  
E-mail: [harry.kisters@Gartner.com](mailto:harry.kisters@Gartner.com)