

KWARTALBLAD EDP-AUDITING

1992 / 2

BEDRIJFSECONOMISCHE ASPECTEN VAN IT

ZOMER

COMPACT

INHOUDSOPGAVE

Compact 90

Jaargang 29, nummer 2
Een uitgave van KPMG Kleynveld EDP Auditors en Sanson Bedrijfsinformatie, afdeling van de Hilbers Kluis NV.
Het blad verschijnt 4x per jaar.

Redactie

D. Steunus RA (hoofdredacteur)
drs. E.G.A. Fijneman RA
prof. A.W. Nisvinge RA
drs. P. Veltman RA

Redactiesecretariaat

Mrs. A.M.F. Hofland,
KPMG Kleynveld EDP Auditors,
K.P. van der Mandelate 41,
3062 MB Rotterdam
Tel.: 010 - 453 47 40
Fax: 010 - 453 47 77

Vormgeving

Bureau Kinkbe, Delft

Aan dit nummer werken mee
P. Fluittma / mr. drs.
H.W.A. van den Heuvel /
drs. H.G.P. van Irsel / mr.
mr. A.M. Ch. Kemna MBA /
drs. F.R.E. Lekanne Deprez /
Ir. M.C.A. van Nieuw /
drs.ing. G.J.P. Swinkels

Abonnementen

f 135,- per jaar incl. BTW. Leve
nummers f 45,- incl. BTW.
Abonnementen kunnen schriftelijk
tot uiterlijk één maand voor
de aanvang van een nieuw abo-
nementsjaar worden opgezegd.
Bij niet tijdige opzegging wordt
het abonnement automatisch met
een jaar verlengd.

Abonnementadministratie

Sanson Bedrijfsinformatie,
Postbus 4,
2400 MA Alphen aan den Rijn
Tel.: 01720 - 6 58 00
Fax: 01720 - 7 59 33
Adreswijzigingen - ook tijdelijke -
moeten minstens 8 weken voor de
verschijvingdatum bekend zijn.

Overname artikelen

Het overnemen en versimpel-
digen van artikelen en berichten
is slechts voorloef op schriftelij-
ke toestemming van de uitgever.

Uitgever

J.R.M. Masselink
Lid van de Neder-
landse organisatie
van tijdschrift-
uitgevers NOTU

ISSN 0920 - 1945



2

Redactioneel

3

Investeren in informatietechnologie: take IT or leave IT

Drs.ing. G.J.P. Swinkels en drs. H.G.P. van Irsel
Dit artikel geeft een overzicht van de huidige
status van de bedrijfseconomische benadering van
IT. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een
raamwerk met een indeling naar de verschillende
activiteiten die worden uitgevoerd vanaf het iden-
tificeren van interessante investeringen tot en met
de evaluatie. Aangegeven wordt in hoeverre op
dit moment methoden bestaan om deze activitei-
ten te ondersteunen.

15

Managing with Information Technology - a decade of wasted money?

Ir. M.C.A. van Nieuw

Eén van de problemen waar organisaties mee
worstelen is het bepalen en toewijzen van het bud-
get voor IT. Een belangrijke indicator is de relatie
tussen de hoogte van de investeringen in IT en de
prestaties van de organisatie als geheel. Deze rela-
tie wordt in dit artikel gelegd aan de hand van het
"Return-On-Management"-concept.

25

Informatietechnologie in een kantoor- omgeving: produktiviteitsmanagement van kantoorarbeid en kantoorautomatisering

Drs. F.R.E. Lekanne Deprez

Een groot deel van de werkende bevolking houdt
zich bezig met het verwerken van gegevens zowel
in fabrieken als op kantoren. Terwijl bij fabricage-
processen een steeds hogere produktiviteit wordt
gerealiseerd, lijkt de produktiviteitsverbetering
van de kantoorwerkers daarbij achter te blijven.
Het artikel gaat in op produktiviteit van kantoor-
arbeid en de wijze waarop kantoorautomatisering
daar een positieve bijdrage aan kan leveren.

38

Het plannen en rechtvaardigen van infra- structurele IT-investeringen

Drs. H.G.P. van Irsel en P. Fluittma

Investeringen in infrastructurele IT vereisen forse
bedragen, maar zijn bepalend voor de toekomst
van de organisatie. Een bedrijfseconomisch verant-
woorde keuze van infrastructuur is dan ook een
belangrijk onderwerp, dat echter tot op heden in
literatuur en praktijk sterk onderbelicht is geble-
ven. Door een aantal ontwikkelingen zoals stan-
daardisatie, interorganisatiele informatiesyste-
men en downsizing wint dit onderwerp nog
steeds aan belangrijkheid en actualiteit. Het artikel
onderkent deze ontwikkeling en gaat in op de be-
drijfseconomische overwegingen bij investeringen
in infrastructuur.

49

Uitbesteding van automatisering: more than make or buy

Mrs. drs. H.W.A. van den Heuvel en
mr. A.M.Ch. Kemna MBA

Automatisering wordt steeds meer gezien als een
normale bedrijfsfunctie die als gevolg daarvan ook
economisch wordt gewaardeerd en afgerekend.
Dit speelt heel duidelijk in het geval dat de auto-
matisering geheel of gedeeltelijk wordt uitbesteed
aan een andere partij (in de vorm van facilities
management of outsourcing). In dit artikel wordt
aangegeven onder welke voorwaarden het (econo-
misch) verantwoord is de automatisering uit te be-
steden.

61

EDF Auditorium

In deze rubriek is een recensie opgenomen van het
boek van Strassmann getiteld *The Business Value of
Computers*.

64

Cumulatief

10. Ook het management zal de eerste tijd moeten wennen aan de gebruikte terminologie. Een medewerker die enthousiast op een supervisor afstapt - die niet meedoet aan het onderzoek - zal opkijken als hij/zij het complete "input-verwerking-output-distributie"-verhaal van een produkt krijgt voorgeschoteld.

11. Onder medewerkers en het management van de *producerende* afdeling kan bij teleurstellende resultaten van de kwaliteitsbeoordeling door een afnemer irritatie ontstaan: "Had dat dan eerder gezegd!"

12. De relatie tussen de producerende afdeling en de afnemers van kernprodukten kan sterk verbeteren. De afnemer wordt zich bewust van de kosten en baten van het geleverde produkt. Een manager realiseert zich opeens dat hij een informatieprodukt ontvangt en dat de kosten automatisch worden doorbelast: "Om dit produkt heb ik echter nooit gevraagd!"

13. Bij het ontwikkelen of aanschaffen van een nieuw systeem stuit men vaak op de afhankelijkheid van "omringende" systemen. Met name de integratie van soft- en hardware is van essentieel belang. Past het nieuwe systeem in de bestaande hard- en software-structuur of dwingen de geformuleerde produktiviteitsdoelstellingen te investeren in een nieuwe aanpak? Met andere woorden, wordt men gedwongen te investeren in een nieuwe infrastructuur?

CONCLUSIE

Op dit moment is onze maatschappij slechts drie à vier decennia gevorderd in het informatietijdperk. Pas de laatste tien jaar is het informatietijdperk zichtbaar geworden en is het begrip informatie-economie gemeengoed geworden. Er is een groeiende behoefte aan nieuwe modellen om de informatie-intensieve organisaties te managen. Uitgaande van de historische lessen uit het industriële tijdperk zal het "definitieve model" zich in ongeveer 2010 aan ons openbaren: "In the same way that technologies evolve faster than business' abilities to absorb them, businesses evolve faster than their managers' abilities to develop new and more suitable organizational forms ... All together, we can expect capstone managerial models to appear on the scene around twenty years from now and certainly not before the end of the century." ([DaDa91], p. 38).

Voor de informatiewerkers die de huidige informatie-intensieve organisaties bevolken is dit aan de ene kant een schrale troost, maar vormt het aan de andere kant een enorme uitdaging. Alles "kan" anders: de werkplek, de organisatie, de produkten, de processen, de wijze van produceren, etc. Het aanpassen van bureaucratische organisatiestructuren aan de sterk toegenomen turbulentie en complexiteit in de externe omgeving is wereldwijd zichtbaar. Eén ding is zeker: IT en kantoorinformatiesystemen zijn niet meer weg te denken bij het re-

aliseren van deze veranderingen. Of de huidige generatie "meetsystemen" op het gebied van produktiviteit en kosten/baten-analyses deze omslag in kaart brengt, is nog maar de vraag.

LITERATUUR

- [Acko89] R.L. Ackoff, *From data to wisdom. Presidential address to ISGSR, June 1988*, Journal of Applied Systems Analysis, Vol. 16, 1989.
- [BaCh88] M.N. Baily & A.K. Chakrabarti, *Innovation and the productivity crises*, The Brookings Institution, 1988.
- [BaMa85] J.H. Bair en L. Mancuso, *The office systems cycle. The process and technology of office automation*, Hewlett-Packard Company, 1985.
- [Beme89] T.M.A. Bemelmans, *Informatiekunde: vragen, geen antwoorden*, Informatie, Vol. 31, Jubileumnummer, p.447-458, 1989.
- [Broe89] G. Broekstra, *Het creëren van intelligente organisaties*, Rede aanvaarding Hooglerarschap, Faculteit der bedrijfskunde, Erasmus Universiteit, Rotterdam 1989.
- [Caye92] N.J. Cayer, *Classification in the federal service: new looks at alternative approaches*, Public Administration Review, 52, 1992.
- [DaDa91] S. Davis en B. Davidson, *2020 Vision. Transform your business today to succeed in tomorrow's economy*, Simon & Schuster, 1991.
- [Davi91] T.R.V. Davis, *Information technology and white collar productivity*, Academy of Management Executive, Vol. 5, 1991.
- [Dosw90] A. Doswell, *Office automation. Context, experience and future*, Wiley and Sons, 1990.
- [Dru91] P.F. Drucker, *The new productivity challenge*, Harvard Business Review, Vol. 69, 1991.
- [FoHo86] J. Folkers en J.P.A. Holtzer, *Kosten/baten-analyse bij kantoorautomatisering*, Tijdschrift voor produktiviteitsmanagement, Vol. 1, 1986.
- [Folk87] J. Folkers, *Office Engineering*, Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1987.
- [Fran87] R.H. Franke, *Technological revolution and productivity decline: computer introduction in the financial industry*, Technological forecasting and social change, vol. 31, 1987.
- [Goni89] L. Gornick, *Nco-Babelonia, a serious study in contemporary confusion*, Veen Uitgevers, 1989.
- [Glaz91] R. Glazer, *Marketing in an information intensive environment: strategic implications of knowledge as an asset*, Journal of marketing, vol. 55, 1991.