

Henk Pater, oprichter Outsourcing Hub:

“Ict-outsourcing is net dating”

Henk Pater bedacht een platform waar ict-uitbesteders en ict-serviceproviders met elkaar kunnen ‘daten’ om zo een betere match te vinden. In korte tijd heeft hij ruim vijftig ict-serviceproviders achter zich weten te scharen en het bedrijf uit Amsterdam heeft grootse plannen.

Outsourcing is geen onbekend terrein voor Henk Pater, want hij werkte zelf jarenlang in het wereldje. Hij kent de markt en zijn grillen dus goed. Pater: “Als consultant heb ik veel outsourcingstrategieën begeleid, van outsourcingstrategie en businesscase tot en met het uiteindelijke selectieproces. Ik kwam daarbij steeds dezelfde problemen tegen, die waarschijnlijk voor alle partijen die betrokken zijn bij het selectieproces, herkenbaar zullen zijn.”

PROBLEMATISCH LANDSCHAP

Volgens Henk Pater zijn er twee problemen, die sterk met elkaar te maken hebben. “Ten eerste is de markt continu in beweging, waardoor ict-serviceproviders hun dienstenportfolio steeds sneller en vaker aanpassen. Tel daarbij op dat Nederland een enorm hoge providerdichtheid heeft, met als gevolg dat eigenlijk niemand meer in staat is de gehele markt te overzien, laat staan een volledig en actueel beeld bij te houden.”

Pater vervolgt: “Ten tweede is het selectieproces in zijn huidige vorm vaak arbeidsintensief, kostbaar en heeft het een lange doorlooptijd. Dat past niet meer bij de marktontwikkelingen en de manier waarop ict tegenwoordig wordt uitbesteed. Outsourcingcontracten worden over het algemeen kleiner in omvang, bijvoorbeeld omdat het gaat om cloud- of standaarddiensten, kortere looptijd of doordat de scope wordt verkaveld en verdeeld onder meerdere providers. Daardoor is er minder ruimte voor advies en begeleiding, waarmee een goed overzicht van de providermarkt nog verder onder druk komt te staan.”

COMMUNICATIEREDUNDANTIE

Als adviseur of consultant wil je een juist, volledig en actueel beeld van de IT-providermarkt om je klant goed te kunnen adviseren, zegt Pater. “Maar dat is praktisch onuitvoerbaar. De grotere adviesbedrijven kunnen providers nog wel verleiden om langs te komen en bij te praten. Maar bij de kleinere adviesbedrijven en de zelfstandige consultants is dat niet het geval. En andersom hebben middelgrote en kleinere providers moeite om op de radar te komen én te blijven van alle adviseurs, groot en klein.”

Pater voegt snel toe dat die gesprekken niet moeten worden afgeschaft. “Nee, elkaar in de ogen kunnen kijken en de relatie onderhouden is en blijft belangrijk. Maar als de huidige werkwijze niet verandert, dan spreekt de gemiddelde

adviseur hooguit zo’n 30 à 40 providers per jaar. En dat is dan met name aan de bovenkant van de markt, terwijl er juist zo veel in het middensegment gebeurt. Als alle adviseurs dit doen, zorgt dit voor een grote hoeveelheid ongestructureerde een-op-eencommunicatie. Ik noem dit altijd ‘communicatieredundantie’. Het kost iedereen veel tijd en nergens is het beeld van de providermarkt echt compleet, echt up-to-date en volledig objectief. De providers zijn bovendien wel een beetje klaar met telkens dezelfde vragenlijsten in te vullen. Is het niet voor een RfI, waarvan acht van de tien vragen gaan over openbare informatie, dan is het wel voor de zoveelste ‘third party advisor’ (TPA) die vrijwel precies dezelfde informatie verzamelt als zijn concurrent.”

RISICO VAN MISMATCH EN MISSEN VAN MATCH

Henk Pater vervolgt: “Zelfs al is alles op orde, dan nog hebben consultants echt geen tijd om alles iedere keer te bekijken of bij te werken op basis van de specifieke klantvraag. Zeker niet omdat het budget van de uitbestedende klant onder druk staat, waardoor er ook minder geld, dus tijd, voor de adviseur beschikbaar is. Dus wat doen de meeste consultants? Die werken op basis van eerder opgedane kennis, maar vaak ook op gevoel. En de uitbestedende partij, die vaak ook zelf met een voorkeurslijstje komt, doet precies hetzelfde. Zo ontstaat een longlist of shortlist, waarbij het risico groot is op een



Henk Pater, oprichter van Outsourcing Hub: "Ik heb gekozen voor een lean-start-upaanpak."

mismatch, maar ook op het *missen* van een goede match.”

Pater stelt dat hij de indruk heeft dat er in veel selectietrajecten sprake is van kapitaalvernietiging en frustratie, terwijl de uiteindelijke keuzes er niet beter op worden. “Gesprekken met meer dan tachtig providers, tientallen ict-uitbesteders en diverse adviseurs bevestigingen dat beeld. Ik kan veel voorbeelden geven van hoe het gedrag of de aanpak van alle betrokken partijen de problemen in stand houden. Er is als het ware sprake van een moeilijk te doorbreken vicieuze cirkel.”

En die problematiek wordt alleen maar erger als je kijkt naar hoe de markt zich ontwikkelt, stelt hij. “Meer aanbod, vooral van standaarddiensten, hogere eisen van de business, sneller meebewegen en ga zo maar door. De selectie- en inkoopmodellen moeten mee veranderen; ze hebben niet alleen een grote impact op de kwaliteit van het selectieproces zelf, maar ook op de uiteindelijke match en dus op het outsourcingcontract, de relatie en de exploitatie. Als we meetbaar zouden kunnen maken hoeveel geld en wellicht ook ‘emotionele damage’ een mismatch of het missen van een goede match kost, dan zouden we al lang geleden anders zijn gaan werken.”

DATINGSITE VOOR IT-OURSOURCING

Henk Pater vertelt hoe hij met de analogie van internetdating de problematiek kan uitleggen. “Het is net als in de liefde. Als je op zoek bent naar de ideale partner, dan zijn er heel veel kandidaten die bij je zouden kunnen passen. Vroeger kwam je elkaar tegen op de sportvereniging, in het café of op het werk. Toeval speelde hierbij een grote rol. Tegenwoordig zijn er voor het zoeken van de ware liefde tal van datingsites. Waarom niet voor IT-outsourcing?”

En zo is uiteindelijk het idee voor Outsourcing Hub ontstaan. Maar het wordt geen ‘profielensite’, zo verzekert Pater. “Want op zulke sites wil iedereen zichzelf natuurlijk zo goed mogelijk verkopen, door middel van veel te mooie foto’s en een te glad verhaal. Dat alles strookt vaak niet met de werkelijkheid, wat tot teleurstellende dates kan leiden. Dit is hoe veel providers het qua sales nog insteken, en sommige zijn daar verdornd

goed in geworden. Andere providers steken het zo breed mogelijk in om zoveel mogelijk leads of omzet te genereren, ook al past het voor geen meter bij hun ideale klantprofiel. Dat leidt tot veel teleurstellingen en de kosten hiervan gaan linksom of rechtsom toch naar de klant.”

Pater vervolgt: “Er is ook een ander type datingsite, waarbij slim wordt gematcht aan de hand van vragen die je beantwoordt. Die gaan een stap verder om potentieel goede matches met elkaar in contact te brengen, doordat ze niet alleen ingaan op wat je zoekt, maar ook op wie je bent. En, heel belangrijk, door het stellen van persoonlijke, intieme vragen. Dat wordt mogelijk omdat er immers geen openbaar profiel is. En dit helpt om ‘onder water’ accurater te kunnen matchen. In Nederland werkt PaiQ.nl zo, internationaal heb je bijvoorbeeld OK Cupid. En dat is waar wij mee bezig zijn, een soort PaiQ voor IT-outsourcing. Wij willen dat IT-outsourcers en IT-serviceproviders met elkaar worden gematcht op basis van een veel completer overzicht van het aanbod en met behulp van slimmere criteria.” Het platform is nog maar net gelanceerd en er moet nog flink wat werk verzet worden voordat het live kan gaan. “Ja, dat klopt, het platform moet nog gebouwd worden. Maar

“Nergens is het beeld van de IT-providermarkt echt compleet, up-to-date en volledig objectief”

ik heb gekozen, samen met mijn developmentteam, voor een lean-start-upaanpak: eerst onderzoeken of ik de benodigde partijen bij elkaar kon brengen, uitzoeken of de markt er wel aan wil. En dat is gelukt. Ik heb negen founding partners en – op dit moment – 43 participant partners achter mij weten te scharen.”

MATCHMAKER

Op de vraag of consultants en third party advisors zich zorgen moeten maken over hun positie, moet Henk Pater lachen.

“Nee, juist niet, zolang ze zich er maar bewust van zijn dat de tijd voorbij is waarin er flink uren konden worden geschreven op grote adviesopdrachten voor de typische nog grotere en complexe outsourcingdeals. Outsourcing Hub moet je zien als een tool waar iedereen alleen maar baat bij kan hebben. De ict-serviceproviders, omdat zij minder tijd kwijt zijn met outsourcingtrajecten waar ze uiteindelijk toch niet voor zullen worden uitgekozen, wat vele duizenden euro’s zo niet tonnen per jaar kan schelen. En natuurlijk omdat ze beter op de radar staan van adviseurs en hun klanten. De uitbestedende bedrijven, die snel een betere match zullen krijgen en geen tijd en geld hoeven te spenderen aan ‘dates’ die uiteindelijk eigenlijk toch niet bij hen passen. En natuurlijk omdat ze eerder, sneller en met weinig effort kunnen inventariseren hoeveel en welke providers zouden kunnen passen bij hun behoefte, hun bedrijfskenmerken en hun voorkeuren. Maar ook de third party advisors hebben er dus baat bij, want ze kunnen in kortere tijd meer klanten bedienen, wat in deze tijden van fixed fee natuurlijk een winstpunt is. Outsourcing Hub treedt puur op als matchmaker, maar trekt zich daarna terug. De adviseur kan op verschillende plekken in het proces nog steeds zijn ding doen.”

Toch realiseert Pater zich dat niet alles in een model te vangen is. “Het kan zijn dat je volgens alle ingevulde informatie en de algoritmes perfect bij elkaar zou passen. Maar in de praktijk is er geen ‘klik’. Dat soort softe criteria zijn heel lastig in een systeem te vangen en uiteindelijk zal je toch met elkaar moeten ‘daten’. En het mooie van het model van Outsourcing Hub is dat je als uitbesteder en provider in een veel eerder stadium met elkaar om tafel kan om uit te vinden of die klik er is. Dat soort gesprekken hoeft niet veel tijd en geld te kosten. En met in het achterhoofd dat op de hardere criteria de match er al is, ontstaat in die gesprekken een andere sfeer. Ook dat sluit perfect aan op onze filosofie: slimmere selectie leidt tot betere matches en dus tot betere ict-outsourcing.”