

High Tech Service Center

Voor een flexibele, doelgerichte en innovatieve organisatie.

Uitdaging

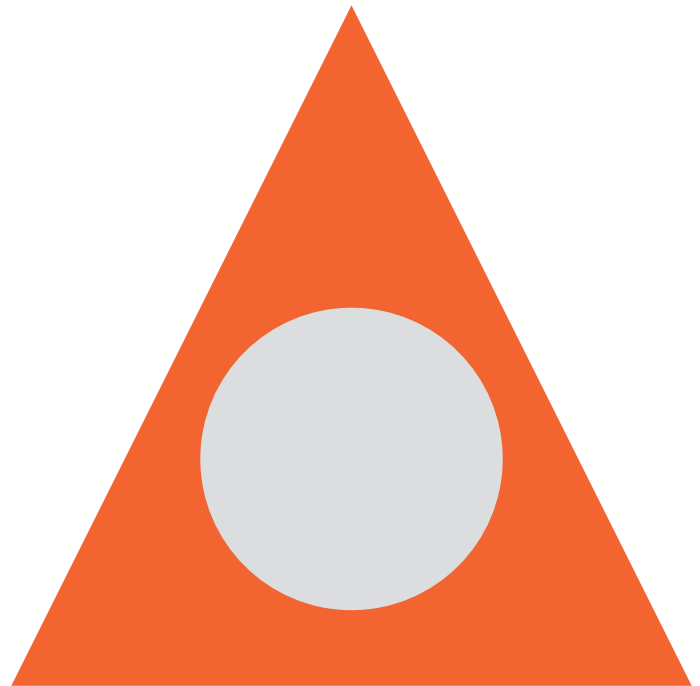
Het IT-werkveld verandert snel en vergt flexibiliteit en creativiteit van de betrokken experts. Zeker in het dynamische, en kennisintensieve, High Tech domein. Agile vervangt het traditionele werken volgens waterval en terugverdientijden worden steeds korter. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op en vereisen een continue kennisvernieuwing. Tegelijkertijd is steeds minder tijd beschikbaar voor het realiseren van kwaliteit en het behalen van business doelstellingen terwijl de afhankelijkheid van schaarser wordende kennis en kunde steeds groter wordt. Het beschikbaar hebben van diepgaande kennis van het HT werkveld en domeinkennis van de embedded markt zijn dus sleutels tot bedrijfssucces. Dit vergt de beschikbaarheid van de juiste expertise en middelen, op het juiste moment in de juiste hoeveelheid.

Oplossing

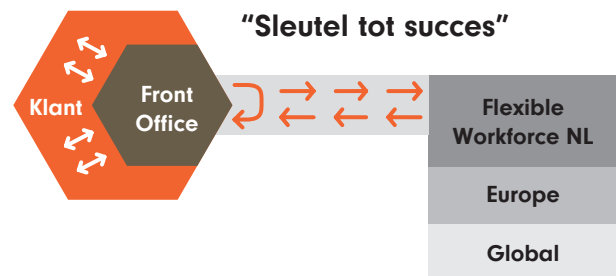
Om de grote variatie in uw kennisbehoefte effectief te adresseren, biedt Sogeti de dienst 'High Tech Service Center'. Het Service Center is een flexibel schaalbare organisatie waar we specifieke kennis en middelen uit de wereldwijde Sogeti Group, op basis van (veranderende) behoefte, bijeen brengen om uw vraagstuk efficiënt te adresseren. Binnen het Service Center bieden we u één duidelijk aanspreekpunt, dus korte communicatielijnen en continu actueel inzicht in de status en voortgang van werkzaamheden. We maken gebruik van wereldwijde best practices en beproefde werkprocessen en integreren deze met uw bestaande processen. We voeren de werkzaamheden uit op die locatie die het meest effectief is, bij u op kantoor of op één van onze kantoren. Vooraf maken we concrete afspraken over de gewenste kwaliteit en service levels, waarmee we u in staat stellen om uw bedrijfsdoelstellingen te realiseren.

Hoe het werkt

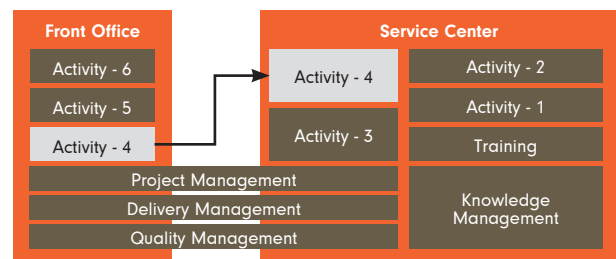
Het Front office van Sogeti is aanwezig op uw locatie. Dit team werkt nauw samen met uw eigen medewerkers en alle teamleden zijn daarmee goed op de hoogte van domein specifieke zaken en actuele ontwikkelingen.



Het vaste deel van het front office bestaat uit één of meer technische deskundigen (system engineer/ architect) en een projectleider in deeltijd.



Afhankelijk van de werkzaamheden en overall efficiency, vullen we dit team in overleg aan met Sogeti medewerkers op uw locatie of op één of meer locaties van Sogeti. Het Frontoffice Team bespreekt en analyseert de klantvraag, definieert werkpakketten, maakt een plan van aanpak en is eindverantwoordelijk voor de correcte uitvoering. De juiste capaciteit bepalen we altijd in overleg. We bouwen standaard een kleine overcapaciteit in binnen het SC van 5% van de totale engineering uren. Met die capaciteit creëren we een buffer om acute vragen meteen op te kunnen pakken. Gebruiken we die 5% aan uren niet voor acute vragen, dan zetten we die uren in voor lopende projecten zodat we die eerder opleveren.



Uw voordelen

Snel bruikbaar resultaat

Door de lokale aanwezigheid kunnen wij stakeholders vroeg betrekken bij activiteiten en delen we snel resultaten. Daardoor krijgen wij snel feedback die we gebruiken bij het vervolg van de opdracht.

Agile ready

Het Service Center werkt standaard op een Agile wijze, tenzij de omstandigheden een andere aanpak noodzakelijk maken.

Buiten dat de organisatiestructuur van het Service Center zich goed leent voor deze werkwijze, heeft Sogeti ruime ervaring met Agile en zijn Sogeti medewerkers opgeleid om volgens een Agile methodiek (Scrum) te werken.

Flexibel op- en afschalen capaciteit

Sogeti is door haar lokale organisatieomvang, compleetheid in dienstenpakket en internationale vestigingen in staat om flexibel capaciteit op- en af te schalen in hoeveelheid, functie en taakvolwassenheid per vakgebied.

Beperkte management inspanning

We richten het "Service Center" éénmalig met u in en zetten het daarna in voor alle projecten en beheersactiviteiten. Nieuwe activiteiten kunnen we eenvoudig toevoegen door het afspreken van een nieuw werkpakket. De gemiddelde management inspanning is normaal gesproken 20% van de engineeringseffort. Door alles te centraliseren kunnen wij dit op termijn beperken tot 15% of minder.

Kick-start nieuwe activiteiten

Binnen het Service Center kunnen we nieuwe activiteiten snel starten. De organisatie is er namelijk klaar voor, mensen weten elkaar al te vinden en de benodigde (basis) domeinkennis is aanwezig.

Borging en uitbouw domeinkennis

Klantspecifieke domeinkennis borgen we in het Service Center door kennis zoveel mogelijk te documenteren (kennisborging), medewerkers zoveel mogelijk langdurig voor specifieke klanten in te zetten (kenniscontinuïteit) en door kennis actief over te dragen aan nieuwe medewerkers (kennisdeling).

Duurzame relatie

Door de continuïteit in samenwerking bouwen we gezamenlijk aan onze relatie. Mensen leren elkaar kennen en weten wat ze wederzijds aan elkaar hebben. Waar eerst een uitgebreide uitleg nodig is, zal later een half woord voldoende zijn. Visies, verwachtingen en intenties spreken we altijd uit en er is voldoende gelegenheid om ze waar te maken.

Key succesfactoren

- Praktisch en realistisch beginnen
- Uitbouwen op basis van aantoonbare resultaten
- Transparantie, o.a. van afspraken en resultaten
- Locale aanwezigheid/betrokkenheid bij de klant
- Voldoende interactie binnen het samenwerkingssteam
- Kennis van manier van werken van de klant
- Af te bakken werkpakketten van kleine omvang
- Werkzaamheden uitvoeren op de meest efficiënte locatie
- Management commitment

Afrekenmodellen

Per deelactiviteit kunt u kiezen voor een afrekenmodel op basis van een vaste prijs of nacalculatie. Eventueel zelfs in combinatie met bonus-malus.

De totale managementinspanning bekijken we altijd in verhouding tot de engineering inspanning. Wij streven ernaar om de management kosten onder de 20% van de engineering kosten te houden en naar minder dan 15% te brengen voor langdurige opdrachten.

En nu?

Als eerste stap kijken we naar de Business Case. Heeft u die nog niet, dan gaan we initieel een managed resourcing samenwerking aan. Daarna bouwen we die om naar een situatie waarin Sogeti volledige verantwoordelijkheid neemt voor het resultaat, eventueel met Shared Benefits.

Kortom, wilt u uw eigen resources beschikbaar houden voor nieuwe ontwikkelingen en daarmee focus houden op de toekomst? Sogeti levert u met het High Tech Service Center weer de ruimte om de focus te leggen op de plek waar die hoort binnen uw bedrijf.

Bent u geïnteresseerd in onze werkwijze en wilt u zien hoe wij het Service Center in praktijk brengen? Wij ontvangen u graag voor een referentiebezoek aan ons Service Center. U kunt hiervoor contact met ons opnemen.

Sogeti Nederland B.V.

Sogeti is een multi-IT specialist actief in applicatiebeheer, management van infrastructures en (High-Tech) engineering. De oplossingen van Sogeti voor mobile, security, de cloud en business intelligence dragen bij aan het realiseren van de strategische doelstellingen van haar klanten in de grootzakelijke markt. Op het gebied van softwaretesten is Sogeti marktleider, zowel wereldwijd als in Nederland. Passie voor het vakmanschap zit in de genen van de 3000 Sogetisten werkzaam (dicht) bij de klant. Sogeti Nederland B.V. maakt deel uit van de wereldwijde Sogeti-groep met zo'n 20.000 IT-professionals in vijftien landen met meer dan honderd vestigingen in Europa, de VS en India. Meer informatie is beschikbaar op www.sogeti.nl

Sogeti Nederland B.V.

Lange Dreef 17
Postbus 76
4130 EB Vianen

Tel +31 (0)88 660 66 00
Fax +31 (0)88 660 67 00
www.sogeti.nl/high-tech