

Wat is een IV-audit?

Een IV-audit is een manier om het opdrachtgeverschap van de deelnemers aan een Shared Service Centrum (= SSC) te beoordelen. Het gaat dan specifiek om het demand management en het functioneel applicatiebeheer. Door de verdergaande digitalisering is continue monitoring essentieel. Daarom is een periodieke herhaling van een IV-audit van groot belang: iets dat goed is, moet ook goed blijven.

Wat is het probleem?

Bij het uitbesteden van een dienst verandert er veel voor de gebruikersorganisatie. Zo gaan de betrokken medewerkers over naar het SSC. Daarmee verlaat ook een aanzienlijk deel van de organisatiekennis de gebruikersorganisatie. Vervolgens wordt contractueel vastgelegd wat het SSC gaat leveren. Hierbij gaat het om 'wat wordt geleverd' en niet om het 'hoe er wordt geleverd'.



Langdurige conflicten tussen het SSC en de gebruikersorganisatie beginnen vrijwel altijd met een jarenlang verwaarloosd functioneel applicatiebeheer. Wil een IT-organisatie zijn meerwaarde willen bewijzen voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen van de gebruikersorganisatie, dan moet zij een goed functionerend communicatiekanaal met de gebruikersorganisatie hebben. Goed ingericht functioneel beheer is derhalve essentieel voor een voorspelbare IT-dienstverlening van het SSC. Het belang van functioneel applicatiebeheer is o.i. cruciaal voor de kwaliteit van de IT-dienstverlening.



Het zijn ingrijpende veranderingen waardoor het belangrijk wordt om de samenwerking met het SSC succesvol te maken. Hiervoor is professioneel opdrachtgeverschap vanuit de gebruikersorganisatie nodig. Wanneer het demand management niet of onvoldoende van de grond komt, dan is de uitbesteding gedoemd te mislukken. Een groot risico, omdat er zowel financieel als strategisch veel op het spel staat voor zowel de gebruikersorganisatie als het SSC.

Als je demand management niet adequaat invult, geef je het stuur uit handen en loop je als gebruikersorganisatie grote risico's.

Wat kunnen wij u bieden?

Wij kennen de markt, de situatie waarin u zich als deelnemer bevindt, en weten waar u tegenaan loopt. Wij combineren kennis van uw bedrijfsprocessen met onze ervaring als I-auditor. BKBO is aangesloten bij de Nederlandse Organisatie van Register EDP-auditors (NOREA) en wij hanteren de gedragsregels van de Register EDP-auditor (RE): NOREA Code of Ethics voor de IT-auditor.

Bij de IV-audit beoordelen we:

- De kwaliteit van het functioneel (applicatie)beheer als belangrijk onderdeel voor de beheersing van de informatieverzorging van de gebruikersorganisatie.
- De kwaliteit van het demand management als



belangrijk onderdeel voor de beheersing van de informatieverzorging van de gebruikersorganisatie.

Bij de IV-audit kijken we dus naar de kant van de opdrachtgever(s). De tegenhanger hiervan is de SSC-audit waarbij we de prestaties van het SSC beoordelen evenals de technische kwetsbaarheden. Met beide audits samen ontstaat een beeld over het opdrachtgeverschap in samenhang met de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van het SSC.

Hoe pakken wij dat aan?

We beginnen met een afbakeningsfase. Hierin worden afspraken gemaakt over doel, scope en diepgang van de audit. Ook stemmen we het te hanteren normenkader af. Demand management vanuit het SSC gezien is bij ITIL® onderdeel van de service strategie. Het demand management bij de deelnemer wordt beoordeeld vanuit de BiSL®. Wij hebben hiervoor een normenkader gebaseerd op BiSL®, dat wij u graag willen aanbieden ter vaststelling voorafgaand aan de start van de audit.

Na de vaststelling van normen en scope leggen we onze werkzaamheden vast in een auditplan. U stelt als opdrachtgever een vaste contactpersoon aan bij wie de auditor voor de verdere voorbereiding en uitvoering kan aankloppen. Daarna leveren wij u een lijst aan met de benodigde bewijsstukken. Nadat deze stukken door u aan ons beschikbaar zijn gesteld, start de documentenstudie. Vervolgens vindt de audit plaats op locatie. We starten met een gezamenlijke kick-off.

Hierna volgen diepte-interviews voor de setting, de governance en de processen. We beoordelen het functioneel beheer in brede zin, dus over het geselecteerde bedrijfsproces/ informatiesysteem. Demand management zorgt voor een analyse en prognose van de behoefte aan IT-diensten van het SSC.

Door onze jarenlange auditexpertise en actuele kennis hebben wij slechts twee à drie dagen nodig om samen met u de situatie te bekijken. Na de audit houden we een slotbijeenkomst om onze eerste bevindingen aan u kenbaar te maken.

We analyseren op kantoor de uitkomsten en formuleren de bevindingen en afwijkingen. Vervolgens stellen wij een conceptrapportage op. Deze leggen we aan u voor in een gezamenlijke eindbespreking. We nemen de risico's door en we lichten onze aanbevelingen toe. De resultaten van het eindgesprek worden vervolgens door ons verwerkt in een eindrapportage.



We stellen feiten onweerlegbaar vast en leggen daarmee de vinger op de zere plek. We hebben er geen belang bij uw kwetsbaarheden of organisatieproblemen te vergroten om een adviesopdracht daarna zo groot mogelijk te maken. We hebben geen dubbele agenda.

We stellen feiten vast en doen geen advieswerk. We staan voor de kwaliteit van onze bevindingen en onze rapportage en presenteren dezelfde feiten ongeacht de doelgroep, met gerichte aanbevelingen zodat de problemen kunnen worden aangepakt. Het jaar erop komen we graag weer terug om op basis van dezelfde normen objectief de voortgang te meten.

Wat is uw investering?

Afhankelijk van wat u wilt dat onderzocht wordt en de zekerheid die u daar als opdrachtgever aan wilt ontlenen, variëren de kosten. De keuze voor BKBO is

IV-audits



een keuze voor kwaliteit. We doen u een voorstel waarbij we de IV-audit elk jaar zullen herhalen om de voortgang objectief te kunnen meten.

Wilt u meer weten?

Als u meer wilt weten over dit product dan staan wij voor u klaar. Wij gaan graag met u in gesprek om tot een definitieve offerte te komen. U kunt direct bellen met BKBO op het telefoonnummer: 073 – 211 03 37.

U kunt ook direct een offerte aanvragen. Ga naar:

<https://bkbo.nl/producten/overige-it-audits/>

We komen graag met u hierover in contact.

