



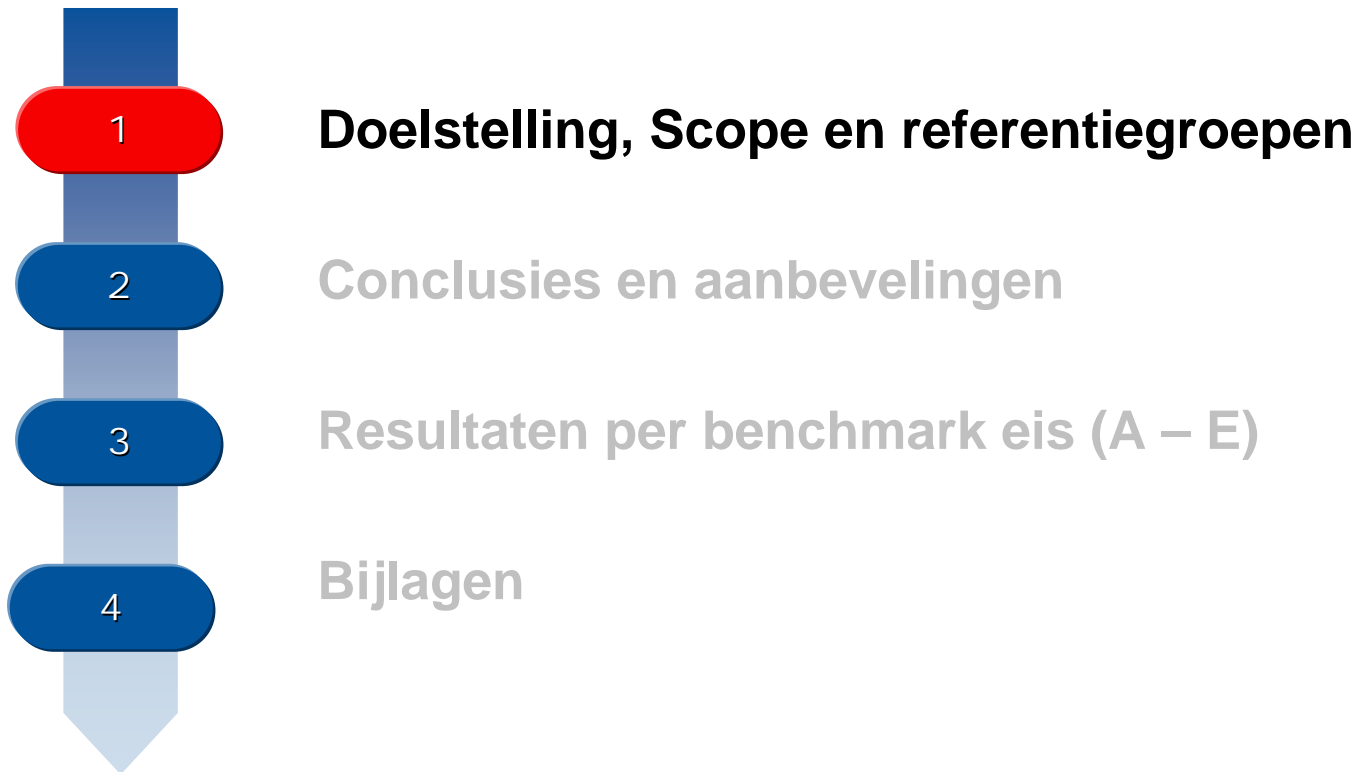
## **Customized IT Key Metrics Analysis Eindpresentatie**



**9 oktober 2009**  
**Opdracht: 222788710**  
**Versie 2.5**

**Gartner**

# Agenda



# 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.

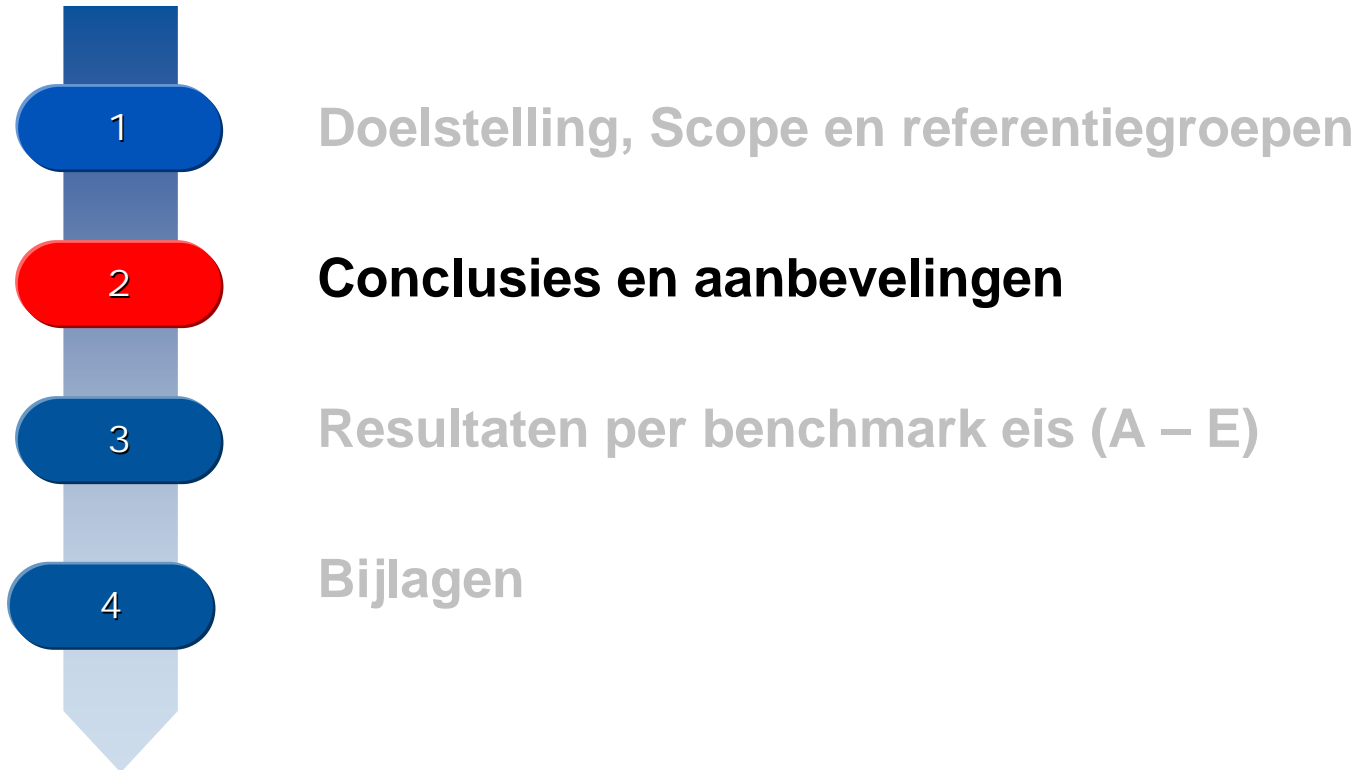
# Scope en methodologie

- **Vergelijking op basis van twee Gartner methodieken:**
  - IT Key metrics analyse
  - IS Lite analyse (internal team)
- **Tijdsperiode:**
  - Ten behoeve van de IT Key metrics zijn budgetgegevens 2009 gebruikt
  - Ten behoeve van de internal team vergelijking zijn de meest recente gegevens gebruikt (zoals ze ook in reorganisatieplannen gebruikt worden)
- **De te verwachten gemiddelde werklast en complexiteit in 2009**

# Referentiegroepen

- Referenties komen uit de Industriële categorie “Governmental” met aanzienlijke financiële activiteiten
- Referenties hebben een vergelijkbaar complexiteitsniveau
- Referenties hebben een vergelijkbare omvang
- Referenties komen uit het geografische gebied “Northwest Europe”
- Referenties worden genormaliseerd op alle relevante parameters
- Referenties worden vastgesteld op basis van technologie (dat wil zeggen afzonderlijke referentiegroepen voor Midrange, Networks, Desktops etc.)

# Agenda



# Conclusies

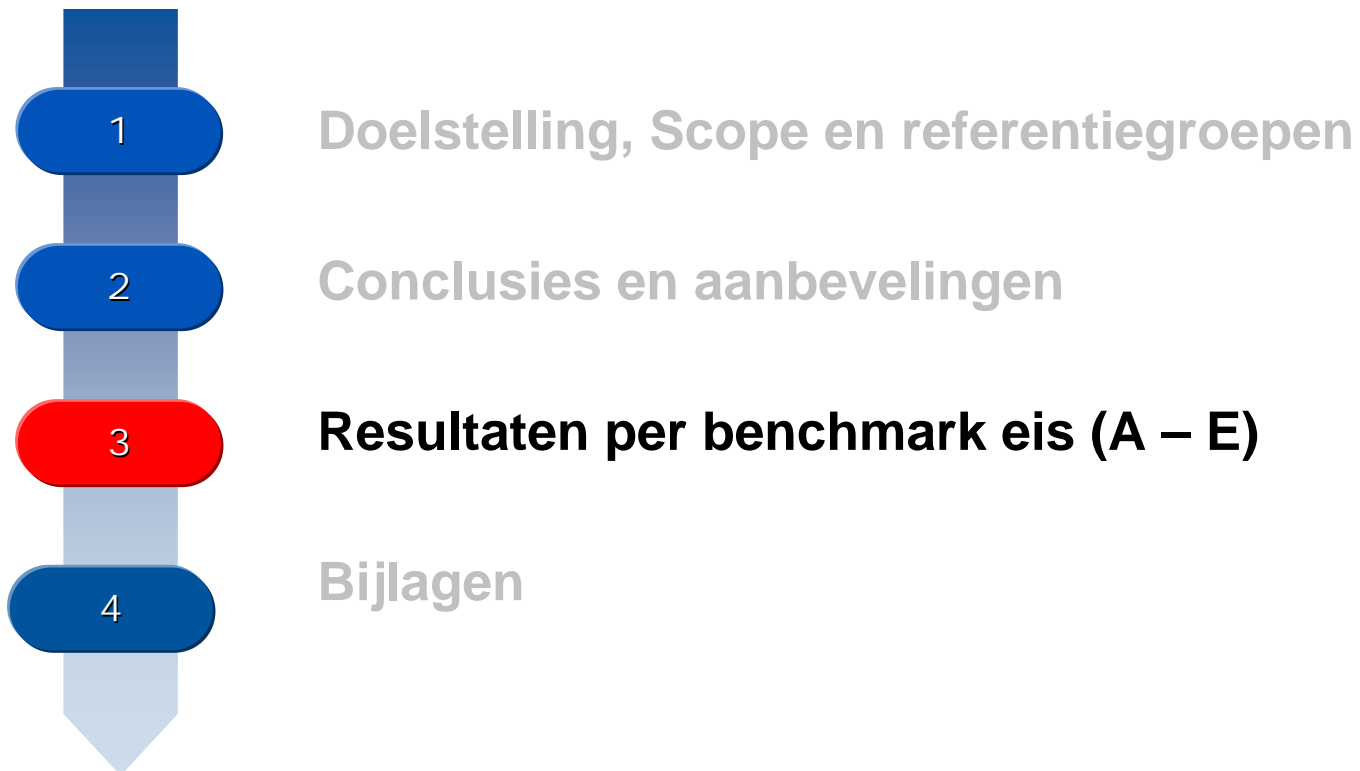
- **UWV en werkbedrijf hebben een relatief hoog IT budget als percentage van de operationele uitgaven (opex). Voor UWV is sprake van 26% op een referentiegroep met 17% en voor het werkbedrijf 14% op een referentiegroep met 11%.**
- **Dit weerspiegelt zich in de onderzochte IT domeinen:**
  - **Office Automation and Networks: UWV + Werkbedrijf 83.3 Mio/jaar, referentiegroep 59.1 Mio/jaar**
  - **Hosting and Application Mgmt: UWV + Werkbedrijf 95.5 Mio/jaar, referentiegroep 62.6 Mio/jaar**
  - **Applications Development and Support: 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 besteden minder aandacht aan de aansturing van Service Providers dan de referentiegroep:**
  - **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**

# Aanbevelingen

- **UWV dient op vrijwel alle IT domeinen te besparen en heeft hiertoe meerdere mogelijkheden (tussen haakjes besparingspotentieel in Euro per jaar):**
  - **Office Automation and Networks (24.2 Mio):** goedkopere storage-oplossingen, virtualisatie desktops, lagere netwerkkosten Werkbedrijf, tender KA/LAN/WAN
  - **Hosting and Application Mgmt (32,9 Mio):** goedkopere storage-oplossingen, verdergaande virtualisatie servers, toepassen inzichten uit Green IT beweging (in samenwerking met IBM)
  - **Applications Development and Support (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.**



# Agenda



# Doelstelling A – IT kosten en personeel

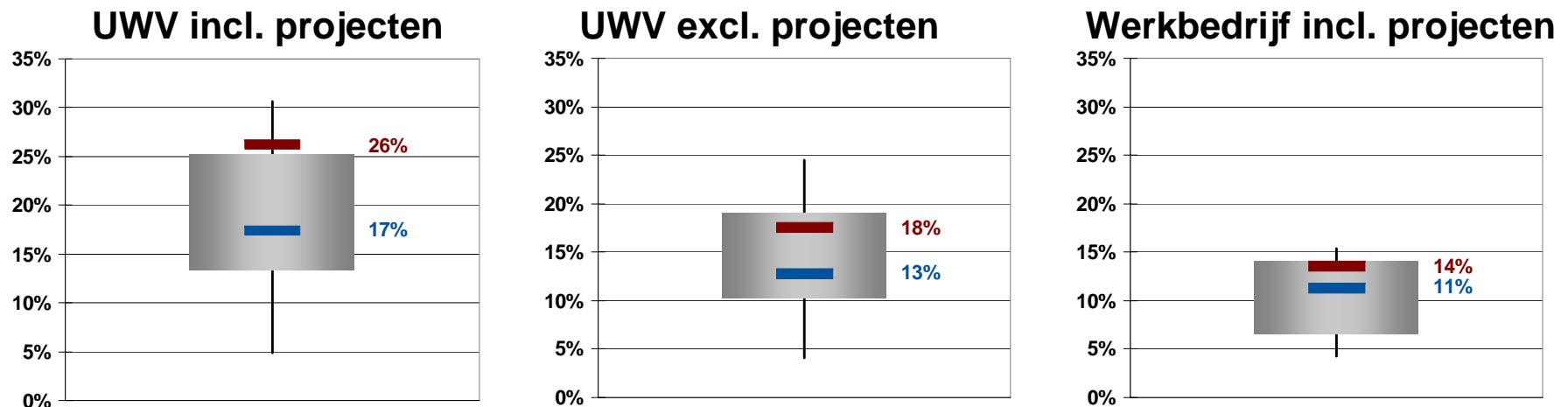
**Doelstelling A: Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne personele IV bezetting UWV en CWI. Basis informatie op grond waarvan ICT integratie van UWV en CWI verder vorm gegeven kan worden.**

**De hierna volgende slides (10 – 15) zijn gericht op het invullen van de in doelstelling A vermelde vraagstelling. Voornaamste conclusies:**

- **Het IT budget als percentage van de operationele uitgaven is duidelijk hoger dan de referentiegroep voor UWV.**
- **UWV besteed duidelijk meer geld aan Application Development and Support terwijl bij het Werkbedrijf duidelijk meer geld gaat naar Networking.**
- **Zowel UWV als het Werkbedrijf kennen een hoge mate van outsourcing.**
- **De verhouding tussen aantallen interne en externe FTEs is zowel voor UWV als het Werkbedrijf vrijwel volledig in overeenstemming met hetgeen bij de referentiegroepen wordt aangetroffen (externe FTEs zijn contractanten die individueel aangestuurd worden, dit is exclusief outsourcing).**

# Doelstelling A - IT Budget als % van de operationele uitgaven

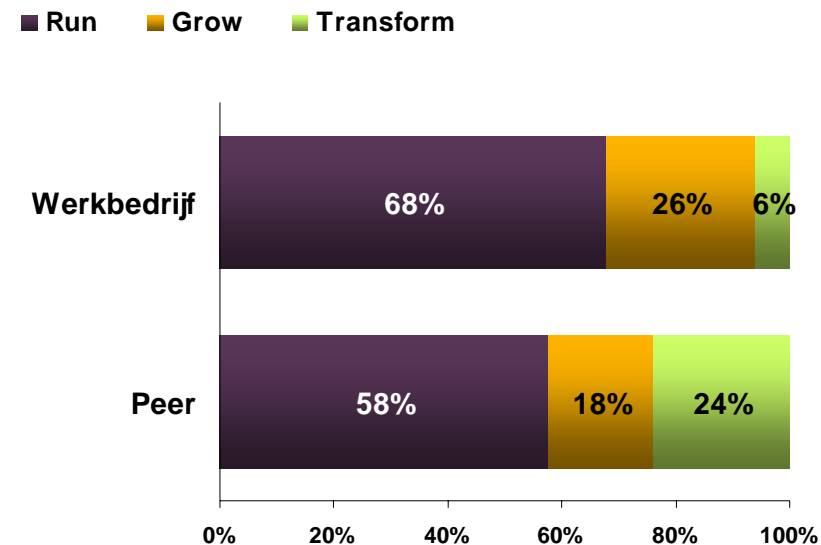
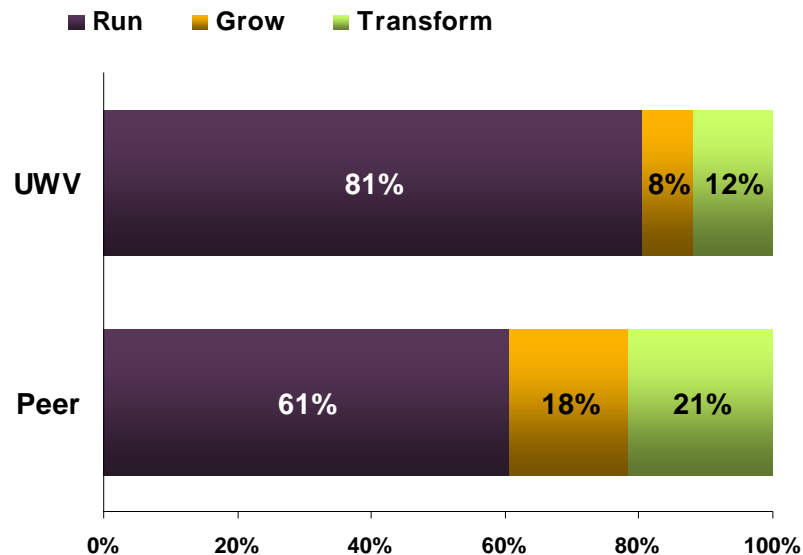
Het IT budget als percentage van de operationele uitgaven is duidelijk hoger dan de referentiegroep voor UWV. Het verschil met het gemiddelde van de referentiegroep bedraagt 9% en is duidelijk groter dan het betreffende verschil voor het werkbedrijf (3%).



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

# Doestelling A – Verdeling budget inzake Run Grow Transform

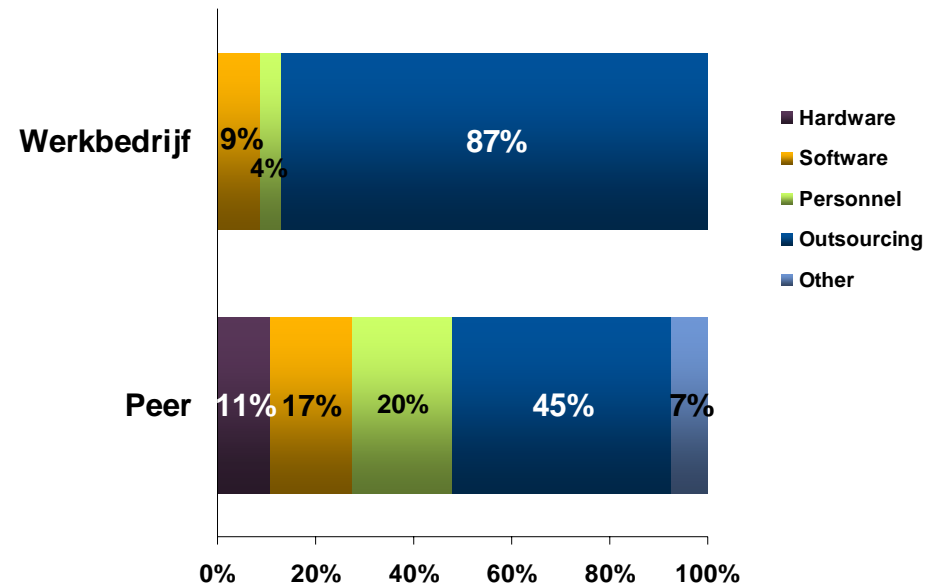
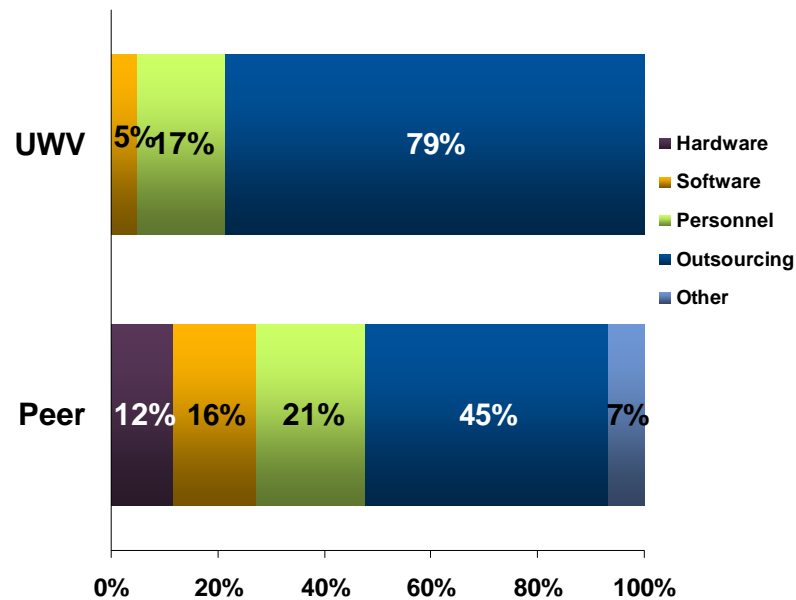
UWV is een aanzienlijk groter deel van het IT budget kwijt aan het in stand houden van de IT dienstverlening (Run). De combinatie van een relatief laag niveau voor investeringen en een hoog niveau operationele kosten , duidt op een situatie waarin de beschikbare resources niet volledig efficiënt worden uitgenut; hogere investeringen kunnen in een dergelijke situatie de operationele effectiviteit en de kwaliteit van de ondersteuning aan de business duidelijk verhogen. Bij het Werkbedrijf zijn de verschillen met de referentiegroep kleiner.



# Doelstelling A – Budgetverdeling per kostencategorie

Zowel UWV als het Werkbedrijf kennen een hoge mate van outsourcing. Het aantal referenties met een vergelijkbaar niveau van uitbesteding is beperkt.

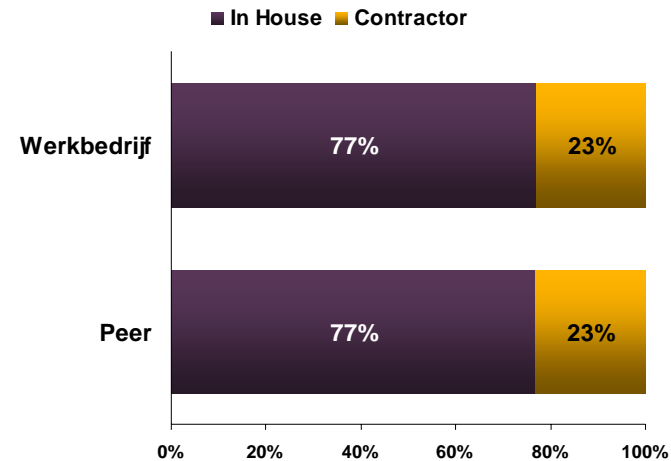
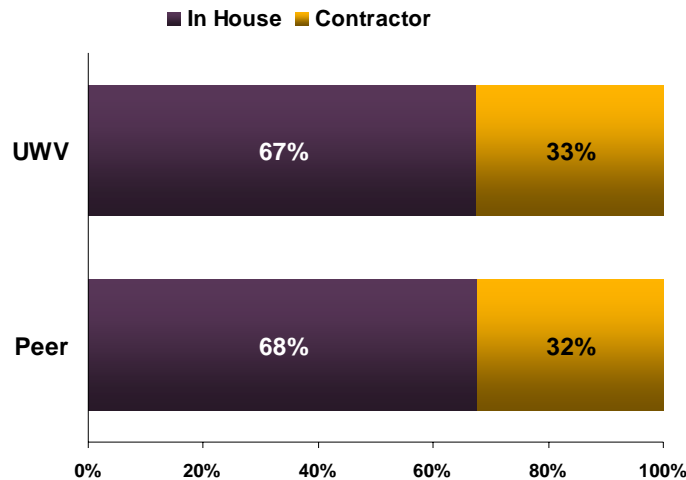
N.B. De categorie outsourcing omvat de kosten van 475 contractors voor UWV en 22 contractors voor het Werkbedrijf. De categorie Personnel betreft eigen FTEs.



# Doelstelling A - FTE verdeling intern/extern

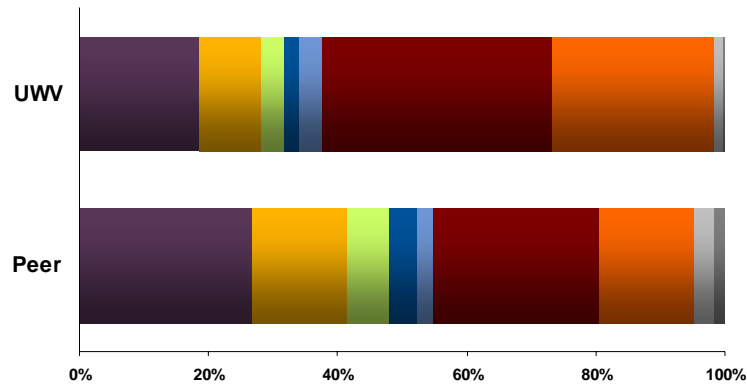
Zowel voor UWV als het Werkbedrijf geldt dat het percentage contractors vrijwel gelijk is aan het betreffende percentage in de referentiegroep. Contractors worden individueel aangestuurd, dit in tegenstelling tot outsourcing waar een dienst wordt afgenomen zonder inzicht in het achterliggende aantal FTEs.

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.

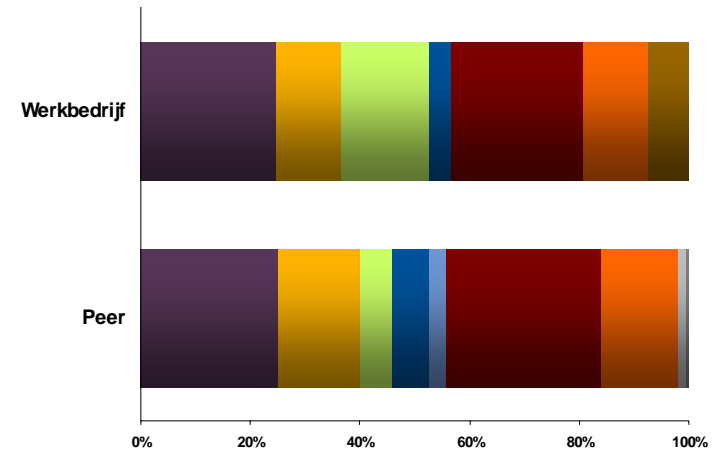


# Doelstelling A - Budgetverdeling per IT domein

UWV besteed duidelijk meer geld aan Application Development and Support terwijl bij het Werkbedrijf duidelijk meer geld gaat naar Networking.



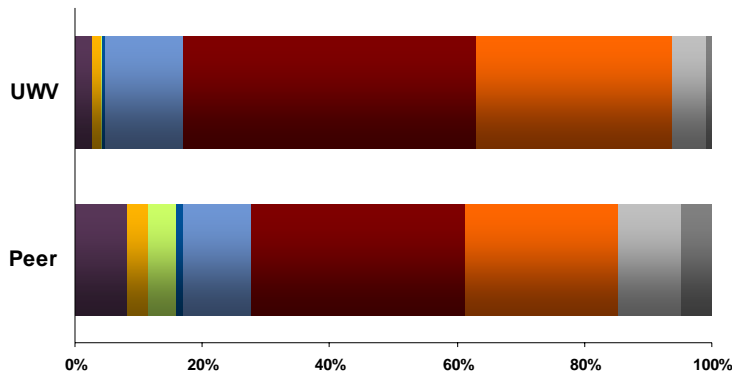
	Peer	UWV
■ Finance & Administration	2%	0%
■ IT Management	3%	1%
■ Application Support	15%	25%
■ Application Development	26%	35%
■ Help Desk	3%	4%
■ Voice Network	4%	2%
■ Data Network	7%	4%
■ Desktop & Peripherals	15%	9%
■ Data Center	27%	19%



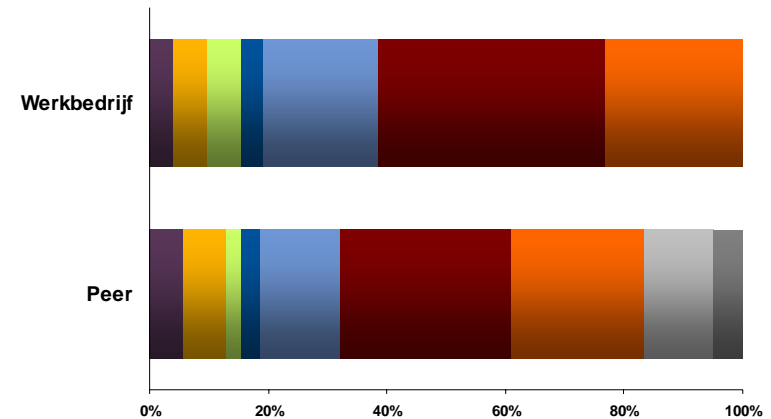
	Peer	Werkbedrijf
■ Not Allocated	0%	7%
■ Finance & Administration	1%	0%
■ IT Management	1%	0%
■ Application Support	14%	12%
■ Application Development	28%	24%
■ Help Desk	3%	0%
■ Voice Network	7%	4%
■ Data Network	6%	16%
■ Desktop & Peripherals	15%	12%
■ Data Center	25%	25%

# Doelstelling A - Verdeling FTEs per IT domein

UWV heeft duidelijk een groter aantal FTEs op het gebied van Application Development and Support; dit is ook het geval bij het Werkbedrijf maar in minder sterke mate.



	Peer	UWV
■ Finance & Administration	5%	1%
■ IT Management	10%	5%
■ Application Support	24%	31%
■ Application Development	33%	46%
■ Help Desk	11%	12%
■ Voice Network	1%	0%
■ Data Network	4%	0%
■ Desktop & Peripherals	4%	1%
■ Data Center	8%	3%



	Peer	Werkbedrijf
■ Finance & Administration	5%	0%
■ IT Management	12%	0%
■ Application Support	22%	23%
■ Application Development	29%	38%
■ Help Desk	13%	19%
■ Voice Network	3%	4%
■ Data Network	2%	6%
■ Desktop & Peripherals	7%	6%
■ Data Center	6%	4%

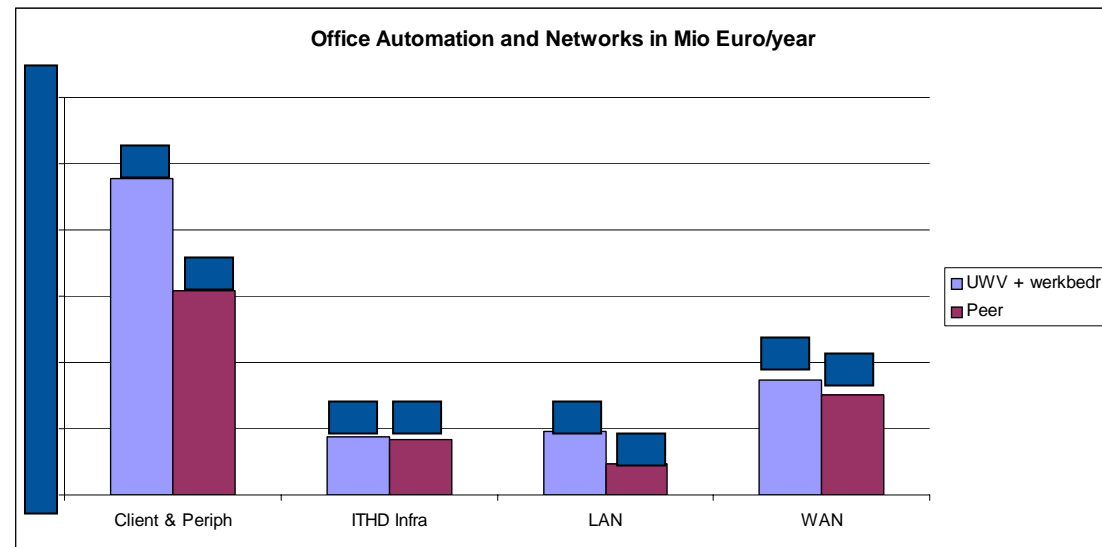


# Doelstelling B – Office Automation and Networks

**Doelstelling 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.**

**Resultaat globale vergelijking met referenties (details per IT-domein op volgende bladzijden):**

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, met name middels goedkopere oplossingen voor Storage**
- **Verdere schaalvoordelen haalbaar door integratie UWV en Werkbedrijf**

For internal use of UWV only.

Engagement :222788710

© 2009 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Oktober 2009

Page 16

**Gartner**

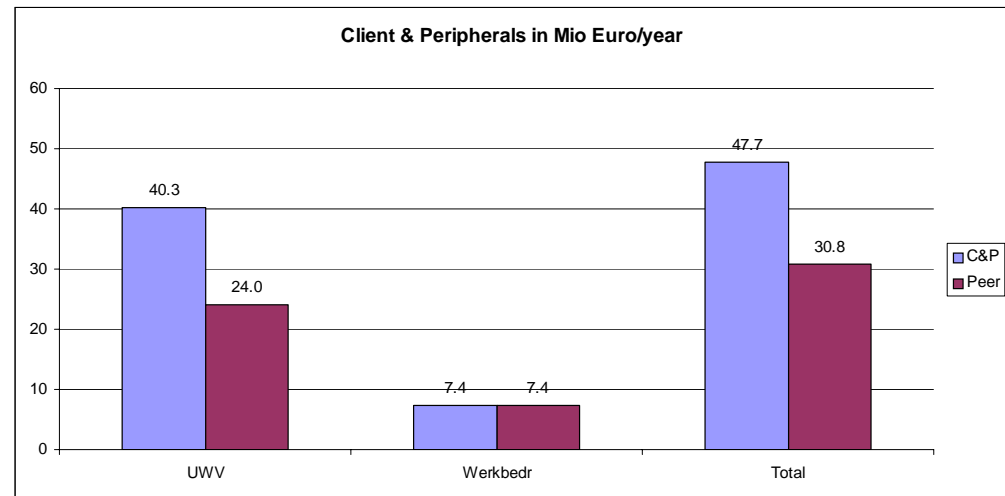
# Doelstelling B – Client & Peripherals

## Resultaat globale vergelijking met referenties:

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
C&P	40.3	7.4	47.7
Peer	24.0	7.4	30.8

### Aantal clients:

- 20,900 UWV
- 6,300 Werkbedrijf



## Conclusies:

- Huidige kosten per client zijn zeer hoog voor UWV (Euro 1,927 per client/jaar)
- Werkbedrijf bevindt zich aanzienlijk dichterbij de referentiewaarden

# Doelstelling B – IT Help Desk

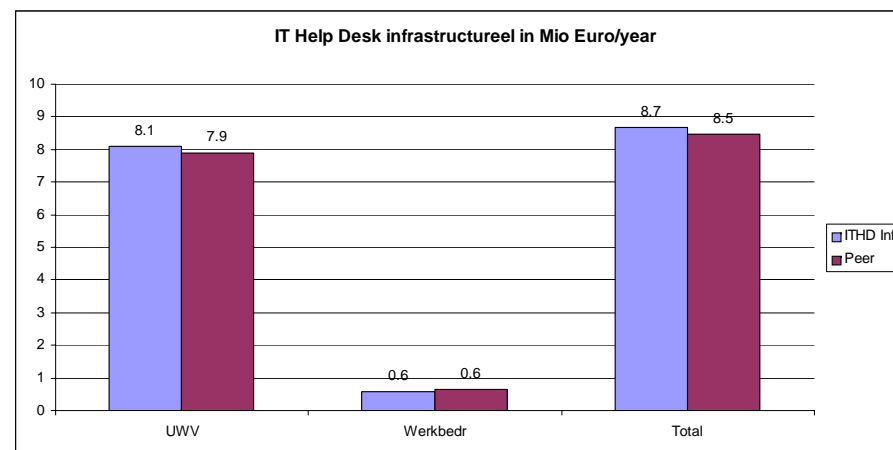
## Resultaat globale vergelijking met referenties:

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
ITHD Infra	8.1	0.6	8.7
Peer	7.9	0.6	8.5

### Aantal contacten:

- 675,000 infrastructureel UWV
- 47,805 Werkbedrijf (geen gegevens van Werkbedrijf; inschatting 15 contacten per medewerker per jaar)

NB: Aantallen calls op de functionele helpdesk zijn niet meegenomen in deze vergelijking. Het betreft hier een ruwe schatting van 30,000 calls met kostenniveau 7 miljoen Euro.



## Conclusies:

- Huidige kosten per infrastructureel contact iets boven gemiddeld voor UWV (Euro 12 per contact)
- Aantal contacten per medewerker (44 per jaar) zeer hoog (moet normaliter tussen de 12 en 15 per jaar zijn)
- Kosten van Werkbedrijf niet gespecificeerd; er is aangenomen dat deze per contact gelijk zijn aan die van UWV

For internal use of UWV only.

Engagement :222788710

© 2009 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Oktober 2009

Page 18

Gartner

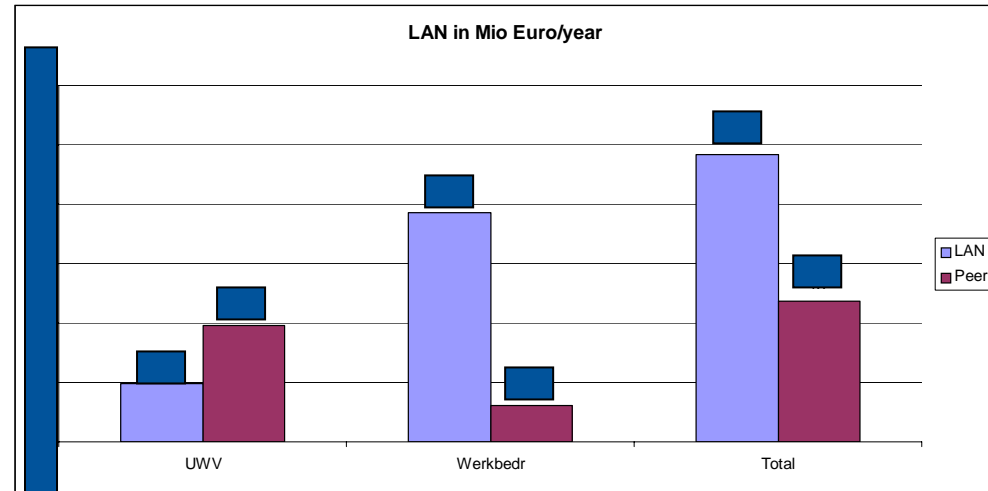
# Doelstelling B – LAN

Resultaat globale vergelijking met referenties:

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
LAN	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Peer	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Aantal active ports:

- [redacted] UWV
- [redacted] Werkbedrijf



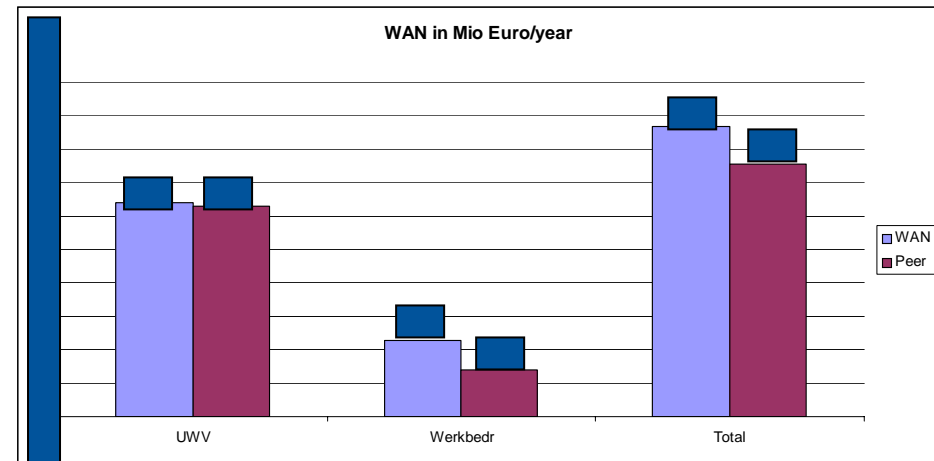
Conclusies:

- Kosten per active port zeer laag voor UWV (Euro [redacted] per active port per jaar)
- Kosten per active port bijzonder hoog Werkbedrijf (Euro [redacted] per active port per year)

# Doelstelling B – WAN

Resultaat globale vergelijking met referenties:

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
VPT			
WAD			
RAS			
IAS			
WAN			
Peer			



## Conclusies:

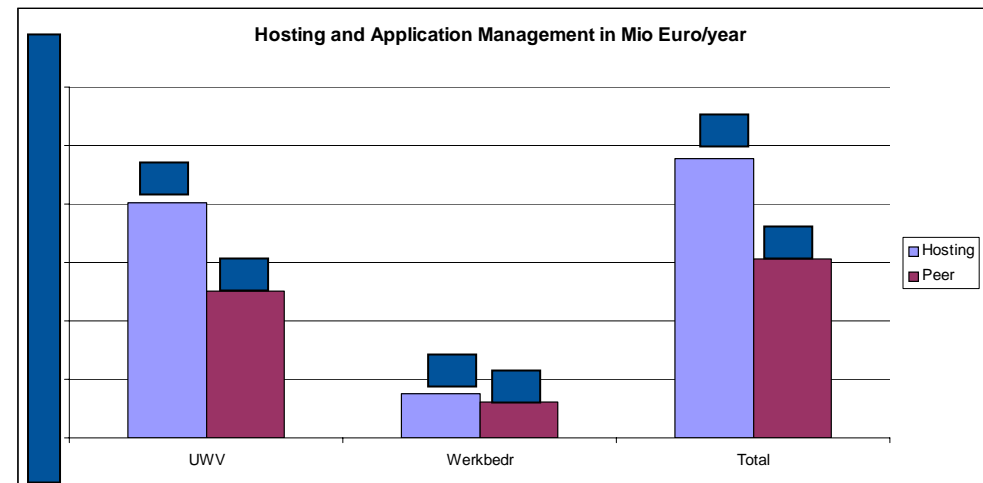
- Huidige kosten UWV vergelijkbaar met referentiegroep
- Werkbedrijf duidelijk hoger kostenniveau

# Doelstelling C – Hosting en Application Management

**Doelstelling C: Inzicht in ratio's externe automatiseringskosten en interne beheerkosten en -formatie voor Exploitatie en Beheer UWV Bedrijfapplicaties 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.**

**Resultaat globale vergelijking met referenties (inclusief Storage):**

Mio Euro/yr	UWV	Werkbedr	Total
Unix			
Wintel			
Total			
Peer			



## Conclusies:

- Duidelijk besparingspotentieel, vooral op het vlak van Storage oplossingen
- Additioneel schaalvoordeel door integratie van UWV en Werkbedrijf
- Huidig datacenter op locatie met hoge salariskosten (België)

For internal use of UWV only.

Engagement :222788710

© 2009 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Oktober 2009

Page 21

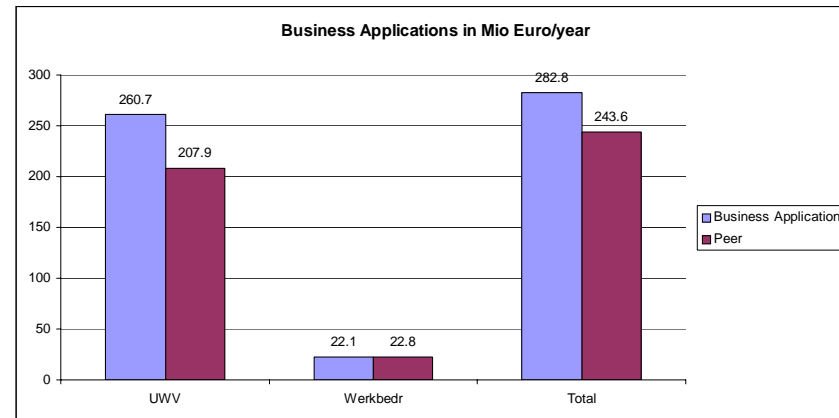
**Gartner**

# Doelstelling D – Applications Development en Support

**Doelstelling 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.**

## Resultaat globale vergelijking met referenties:

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



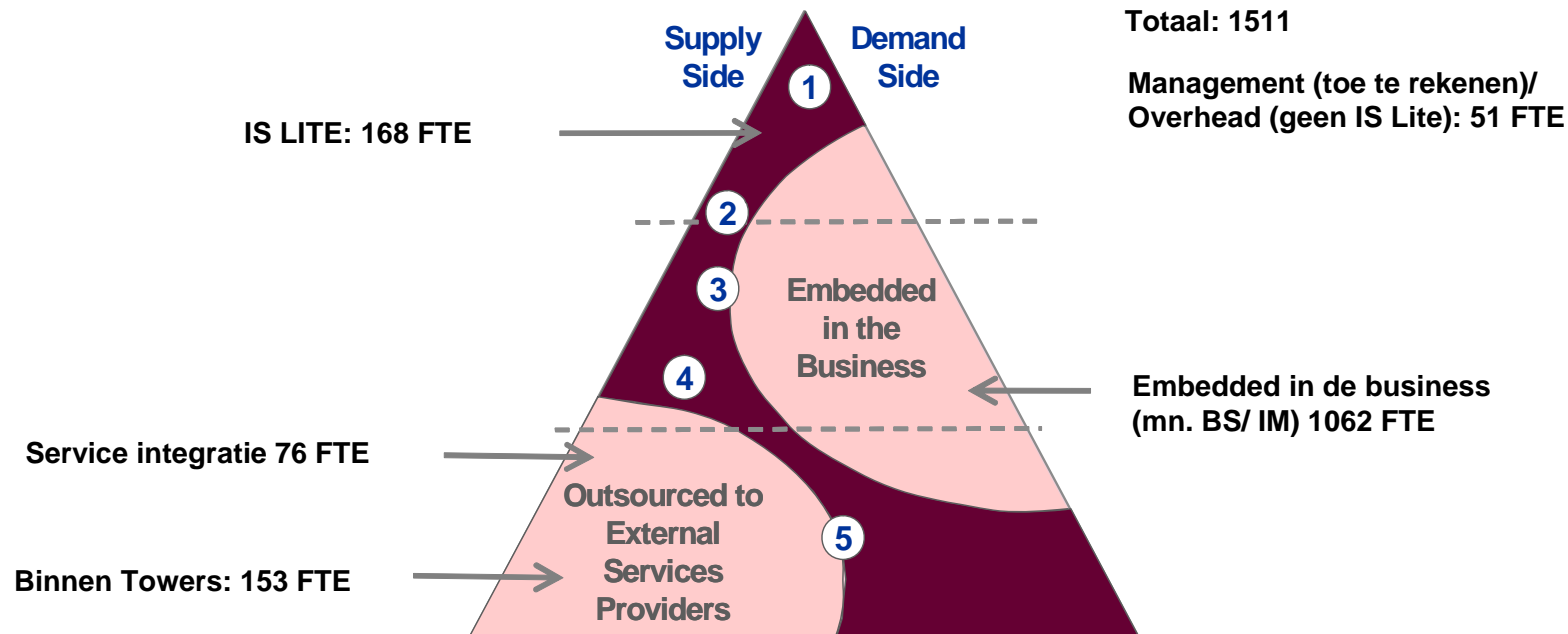
## Conclusies:

- Duidelijk besparingspotentieel, moeilijk in te schatten door afwezigheid telling functiepunten
- Additioneel schaalvoordeel door integratie van UWV en Werkbedrijf

# Doelstelling E – Opbouw personeelscategorieën

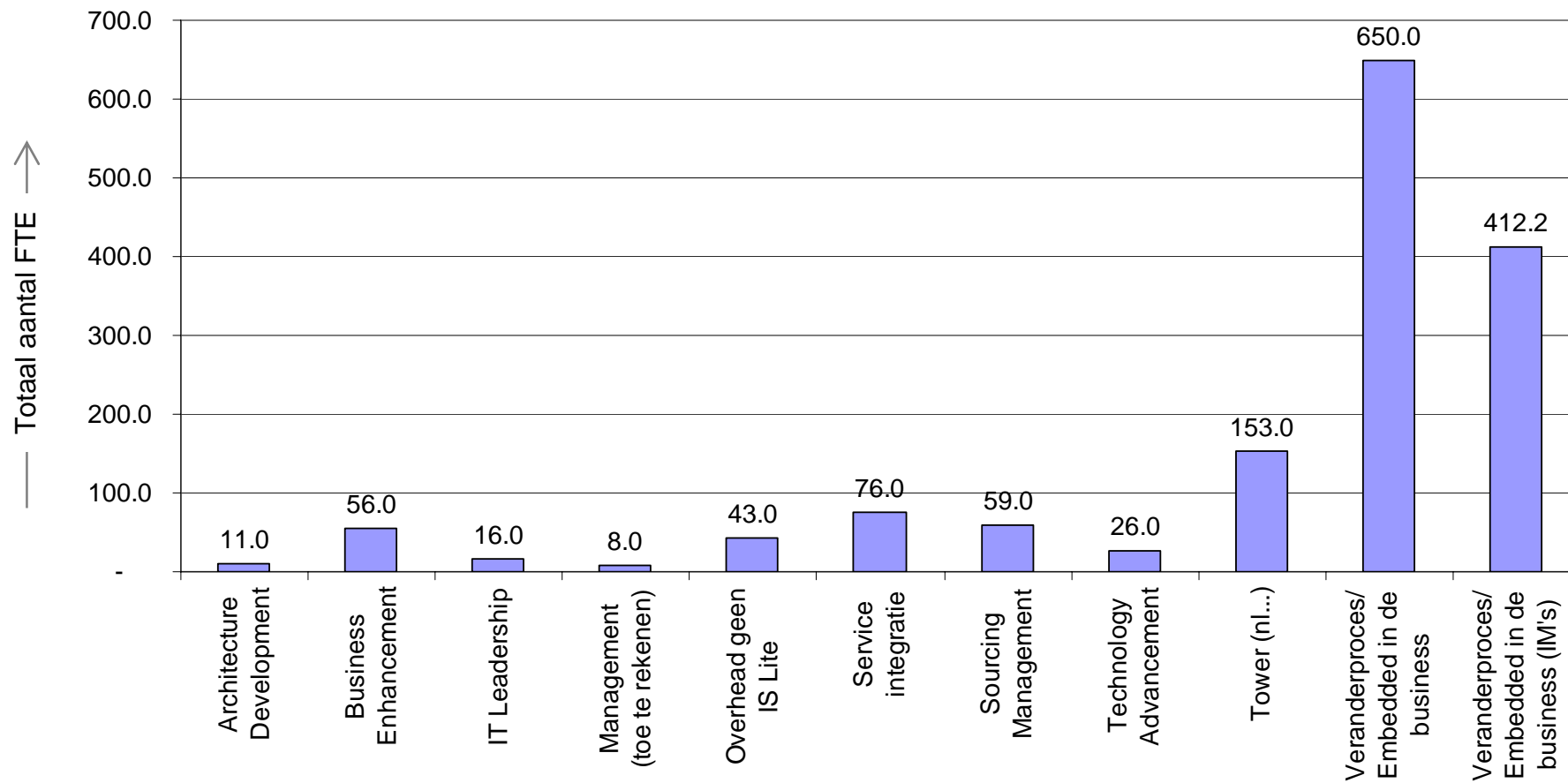
**Doelstelling E: Inzicht in omvang en verhouding IM, IS, BS en CIO taken in relatie tot peers en best practices. Geeft inzicht voor planvorming efficiency verbetering IV organisatie.**

**Result high-level comparison based on Gartner's IS-Lite model:**



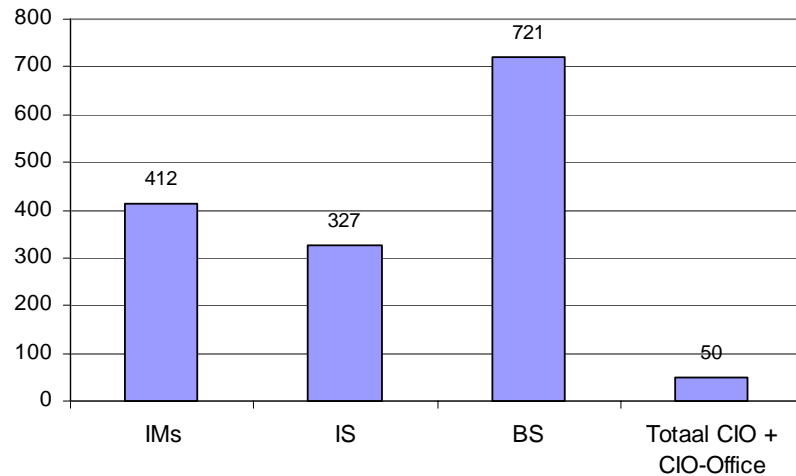


# Doelstelling E – Breakdown totaal aantal FTE in Gartner categorieën



# Doelstelling E –

De totale UWV ‘Retained organisatie’ is  FTE. 11% valt binnen het Gartner IS Lite model



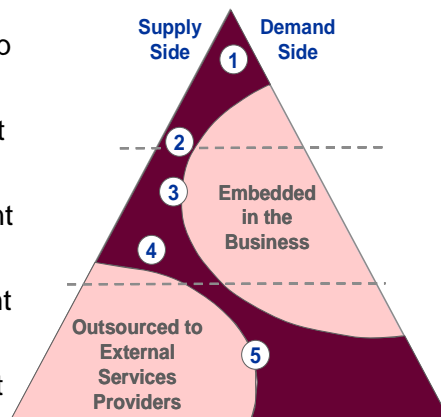
▪ De totale UWV ‘Retained organisatie’ bestaat uit 1511 FTE:

- IMs 412
- IS 327
- BS 721
- Totaal CIO 50

▪ Het Gartner IS Lite model beschrijft de 5 kern rollen die nodig zijn voor een succesvolle regieorganisatie

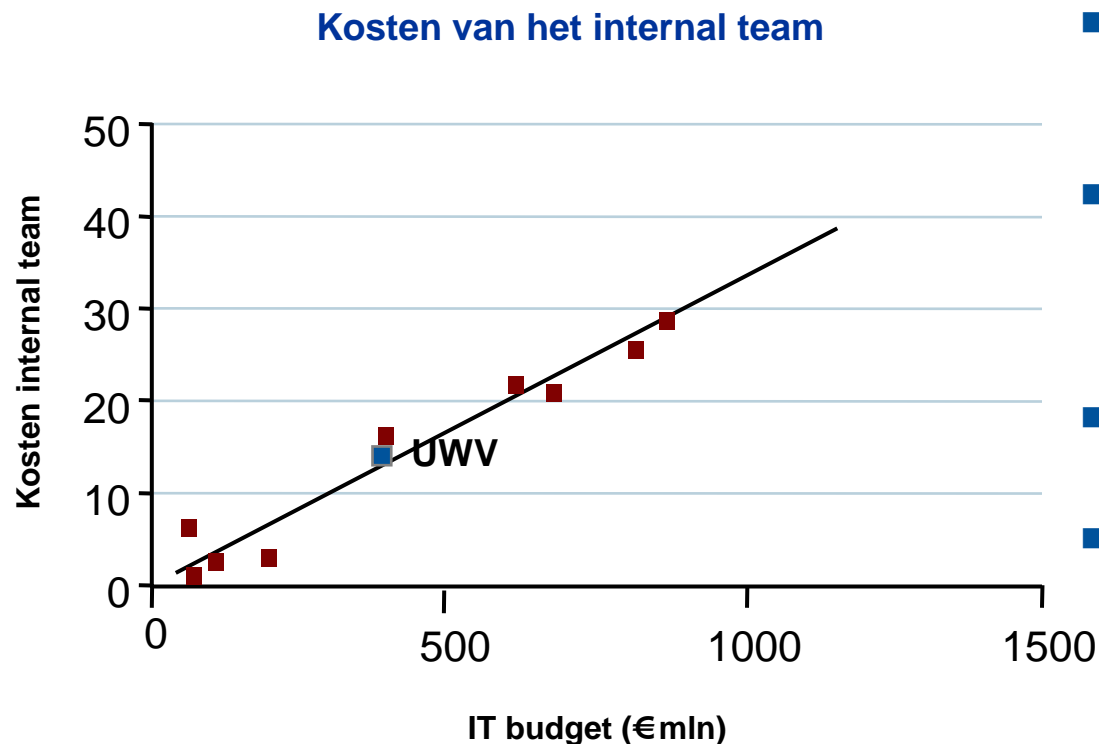
▪ 168 FTE, (11% van de totale ‘Retained organisatie’), valt onder de Gartner IS Lite rollen

1. IT Leadership
2. Architecture Development
3. Business Enhancement
4. Technology Advancement
5. Sourcing Management



## Doelstelling E –

UWV besteedt 3,9% van het IT budget aan de regieorganisatie (Gartner IS Lite rollen) wat in lijn is met best practice uitgaven



- UWV IT budget €433 mln.
- Omvang UWV retained organisatie: 1511 FTE – waarvan 168 FTE IS Lite rollen
- Aanname: gemiddelde IT kosten van (IS Lite) rollen in de regieorganisatie = €100k per jaar fully loaded cost.
- Totale kosten UWV IS lite rollen: €16,8 mln
- Kosten van de regie organisatie als percentage van totale IT kosten: 3.9%

# Doelstelling E – Breakdown IS lite rollen: UWV versus Peers

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

**Service Integratie (dit valt buiten IS-Lite) is 1.8% van het IT budget, terwijl een range van 5 – 15% gebruikelijk is.**

# Doelstelling E –

Gartner best practice ratios geven aan dat UWV een relatief hoog aandeel van applicatieontwikkeling besteedt aan BS/ IM rollen

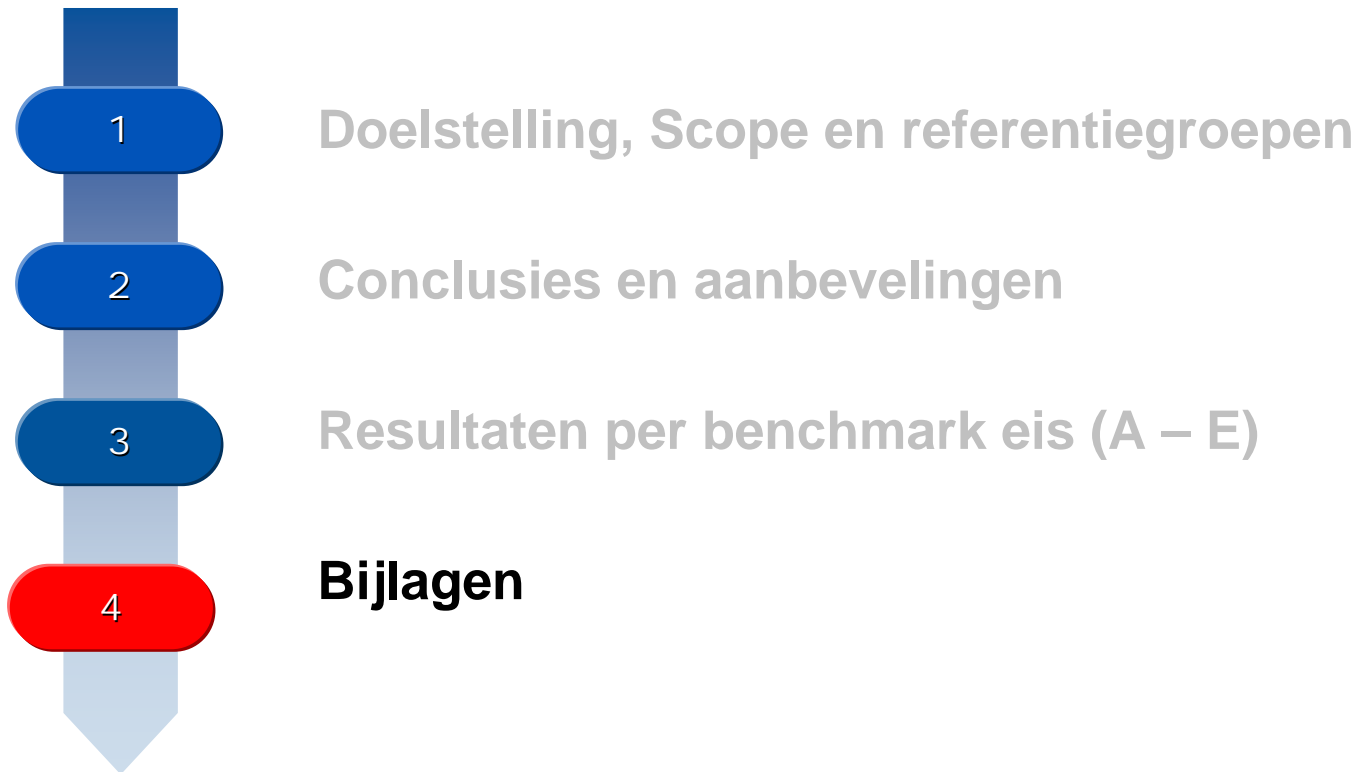
## Distribution of effort per phase in the Application Development

<i>Phase in AD cycle</i>	<i>Database average Distribution of effort</i>
Project Management	10%
Quality Management	5%
Requirements & External Design	15%
Detailed Design, Build and Unit Test, System Testing, User Acceptance Test	65%
Installation & Implementation	5%
Total	100%

(UAT: 10%)

- **Totale spend Application development domein:**
  - UWV: € 152,9 mln.
  - Werkbedrijf: € 15 mln.
  - Totaal: € 167,9 mln.
- **Totaal aantal FTE retained organisatie Application development proces: 906 FTE**
- **Dit betreft de volgende rollen: Informatieanalist; Functioneel ontwerper; Tester; Project architecten; Projectsecretaris; Projectleider/ manager; Generiek Informatiemanager; Business Consultant; IMs**
- **Aanname: gemiddelde kosten per FTE = €100k per jaar fully loaded cost**
- **Totale kosten retained organisatie voor het Application development proces: €90,6 mln. = 54% van totale kosten**
- **Dit dekt de volgende categorieën af (PM, QM, Requirements \* Ext. design en Acceptance test = 10%+5%+15%+10%= 40%**
- **Conclusie: UWV besteedt relatief een hoog aandeel van de kosten van AD aan de BS/ IM rollen**

# Agenda



# Resultaat Key Metric Assessment UWV - 1

## Q.1 Which best describes your company's demographics?

Please provide all currency values in full values, not in thousands or millions, e.g. Revenue = 5,000,000 not 5M

Click on links to reveal detailed definitions

Select one for each drop down below:

Please enter date of submission (mmdyyy)

NOTE: Submission date to be updated with each vers

Industry Scope

If other - please specify

Geographical Scope

Fiscal Year End  (Month)

Organizational Scope

Currency Used  (modify if not US)

## Q.2 What is your company's annual revenue and operational expense for

	Previous Year	Current Year
Revenue	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
Operational Expense	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro

## Q.3 Number of Company Employees

[Company Employees](#)

[Contract Employees](#)

Total Employee Count

## Q.4 What is your organization's total IT budget for

	Current Year	Next Year
IT Budget/Spend on Ongoing Operations	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
IT Budget/Spend on Capital	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
Depreciation & Amortization	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro

# Resultaat Key Metric Assessment UWV - 2

**Q.5 What is the number of IT full time equivalents in your IT organization?**

Current Year	<input type="text"/>		<a href="#">Inourced IT Full Time Equivalents (FTEs)</a>
Current Year	<input type="text"/>		<a href="#">Contract IT Full Time Equivalents (FTEs)</a>
	<input type="text"/>		Total IT FTE Count

**Q.6 Of your total Capital and Operational IT spend, what percent of your IT budget listed above is spent on:**

Hardware	<input type="text" value="0.0%"/>	%	<a href="#">Outsourcing</a>	<input type="text" value="78.6%"/>	%
Software	<input type="text" value="4.9%"/>	%	Other	<input type="text"/>	%
Personnel Salaries & Benefits	<input type="text" value="16.5%"/>	%	If Other - Please specify		
<input type="text"/>					

**Q.7 Of your total Capital and Operational IT spend, what is your company's cost to Run, Grow, and Transform**

<a href="#">Run \$</a>	<input type="text"/>	Euro	<a href="#">Run %</a>	<input type="text"/>	% of Total IT Budget
<a href="#">Grow \$</a>	<input type="text"/>	Euro	<a href="#">Grow %</a>	<input type="text"/>	% of Total IT Budget
<a href="#">Transform \$</a>	<input type="text"/>	Euro	<a href="#">Transform %</a>	<input type="text"/>	% of Total IT Budget



# Resultaat Key Metric Assessment UWV - 3

Q.8 Annual IT Spend and Support: *(include current year operational expense & current year depreciation & amortization)*

	Spend in EUR	FTE	Key Workload Measure
<a href="#">Mainframe Data Center</a>	0.00%		<a href="#">Installed MIPS</a> <a href="#">Used MIPS</a>
<a href="#">Unix Server Data Center</a>	11.65%		<a href="#">Unix Servers</a> <a href="#">Unix Server Inst:</a>
<a href="#">Intel Server Data Center</a>	6.91%		<a href="#">Intel Servers</a> <a href="#">Intel Server Inst:</a>
<a href="#">Client and Peripherals</a>	9.31%		<a href="#">Clients (PCs) su</a> <a href="#">Peripherals supp</a>
<a href="#">Wide Area Voice</a>	0.00%		<a href="#">Annual domestic</a> <a href="#">WAV end-users</a>
<a href="#">Voice Premise Technology</a>	2.42%		<a href="#">Number of VPT,</a> <a href="#">VPT end-users s</a>
<a href="#">Wide Area Data</a>	2.12%		<a href="#">Number of WAD</a> <a href="#">WAD end-users</a>
<a href="#">Local Area Network</a>	0.45%		<a href="#">Number of Active</a> <a href="#">LAN end-users s</a>
<a href="#">Metropolitan Area Network</a>	0.00%		<a href="#">Annual Traffic G</a> <a href="#">MAN end-users :</a>
<a href="#">Remote Access Services</a>	0.46%		<a href="#">RAS end-users s</a>
<a href="#">Internet Access Services</a>	0.53%		<a href="#">Annual Traffic G</a>
<a href="#">Help Desk</a>	3.49%		<a href="#">Annual transacti</a>
<a href="#">Applications Development</a>	35.34%		45.85%
<a href="#">Applications Support</a>	24.91%		30.75%
<a href="#">Corporate IS Management</a>	1.43%		5.22%
<a href="#">Finance &amp; Administration</a>	0.23%		0.89%
<a href="#">Unallocated</a>	0.74%		0.27%
	100.0%		100%

# Resultaat Key Metric Assessment Werkbedrijf - 1

## Q.1 Which best describes your company's demographics?

Please provide all currency values in full values, not in thousands or millions, e.g. Revenue = 5,000,000 not 5M

Click on links to reveal detailed definitions

Select one for each drop down below:

Please enter date of submission (mmddyyyy)

NOTE: Submission date to be updated with each vers

Industry Scope

If other - please specify



Geographical Scope

Fiscal Year End  (Month)

Organizational Scope

Currency Used  (modify if not US)

## Q.2 What is your company's annual revenue and operational expense for

	Previous Year	Current Year
<a href="#">Revenue</a>	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
<a href="#">Operational Expense</a>	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro

## Q.3 Number of Company Employees

<input type="text"/>	<a href="#">Company Employees</a>
<input type="text"/>	<a href="#">Contract Employees</a>
<input type="text"/>	Total Employee Count

## Q.4 What is your organization's total IT budget for

	Current Year	Next Year
<a href="#">IT Budget/Spend on Ongoing Operations</a>	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
<a href="#">IT Budget/Spend on Capital</a>	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro
Depreciation & Amortization	<input type="text"/> Euro	<input type="text"/> Euro

# Resultaat Key Metric Assessment Werkbedrijf - 2

**Q.5 What is the number of IT full time equivalents in your IT organization?**

Current Year	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<u>Inourced IT Full Time Equivalents (FTEs)</u>
Current Year	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<u>Contract IT Full Time Equivalents (FTEs)</u>
	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	Total IT FTE Count

**Q.6 Of your total Capital and Operational IT spend, what percent of your IT budget listed above is spent on:**

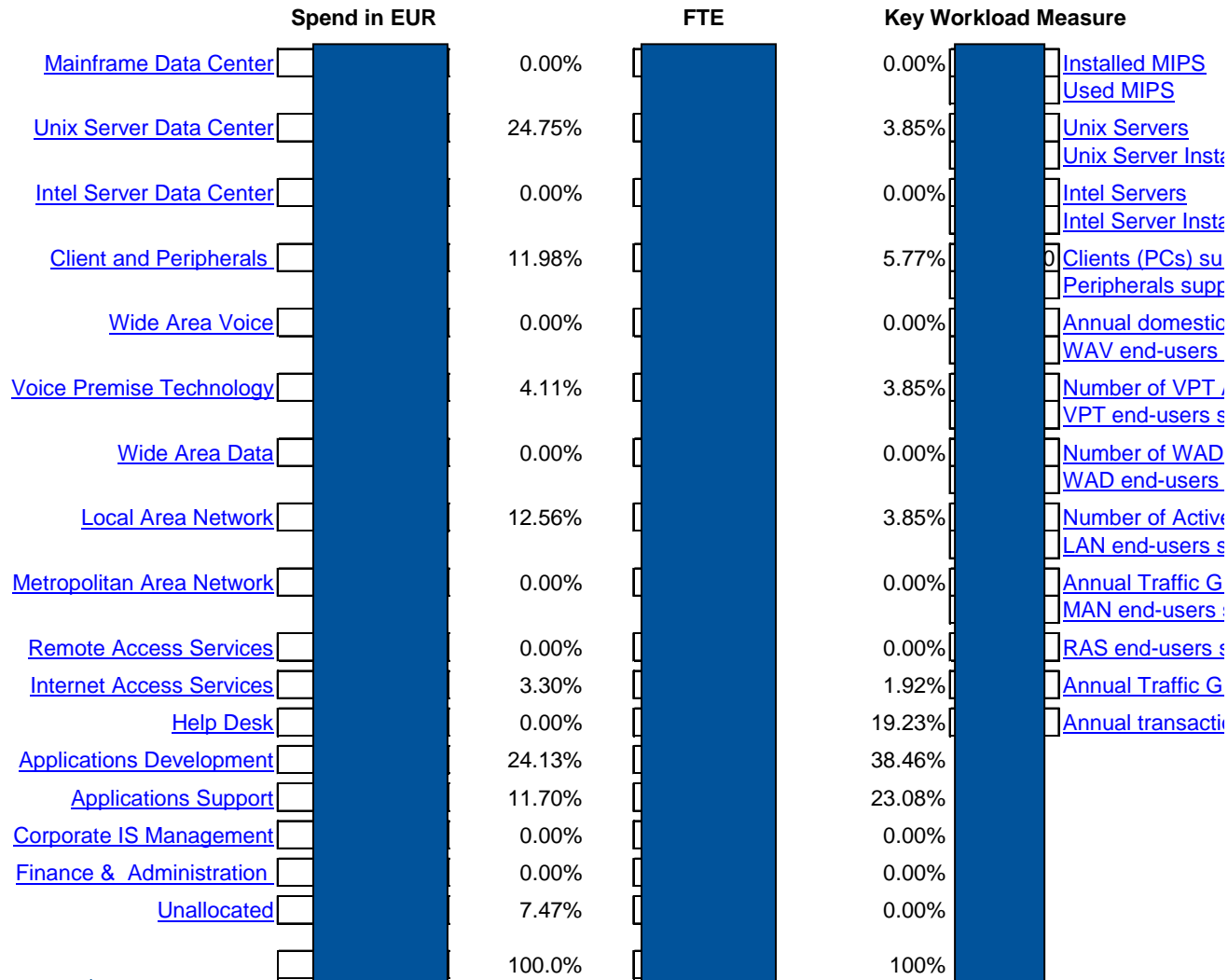
Hardware	<input type="text" value=""/>	%	<u>Outsourcing</u>	<input type="text" value="86.9"/>	%
Software	<input type="text" value="8.8"/>	%	Other	<input type="text" value=""/>	%
Personnel Salaries & Benefits	<input type="text" value="4.3"/>	%	If Other - Please specify		
<input type="text" value=""/>					

**Q.7 Of your total Capital and Operational IT spend, what is your company's cost to Run, Grow, and Transform**

<u>Run \$</u>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	Euro	<u>Run %</u>	<input type="text" value="68"/>	% of Total IT Budget
<u>Grow \$</u>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	Euro	<u>Grow %</u>	<input type="text" value="26"/>	% of Total IT Budget
<u>Transform \$</u>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	Euro	<u>Transform %</u>	<input type="text" value="6"/>	% of Total IT Budget

# Resultaat Key Metric Assessment Werkbedrijf - 3

Q.8 Annual IT Spend and Support: *(include current year operational expense & current year depreciation & amortization)*



# Overzicht FTEs (status per eind tweede kwartaal 2009)

	IM	BS	IS	CIO	Aantal		IM	BS	IS	CIO	Fte
Plaatsing IV - In Dienst (Onbepaalde Tijd)	189	313	203	36	741		175	295	193	33	695
Plaatsing IV - In Dienst (Bepaalde Tijd)	4	22	42	4	72		3	20	39	4	66
Plaatsing IV - PSB Heerlen	15	12	-	-	27		14	11	-	-	26
Plaatsing IV - Management (inclusief 13 vacatures)	38	21	34	6	99		38	21	34	6	99
<b>Totaal Plaatsing IV</b>	<b>246</b>	<b>368</b>	<b>279</b>	<b>46</b>	<b>939</b>		<b>230</b>	<b>347</b>	<b>266</b>	<b>43</b>	<b>886</b>
WERKbedrijf	48	-	-	-	48		48	-	-	-	48
HRM-IPS	16	12	-	-	28		16	12	-	-	28
FEZ-DWH	8	17	2	-	27		8	17	2	-	27
FB-DIV	34	13	-	-	47		34	13	-	-	47
<b>Totaal Interne Bezetting (April 2009)</b>	<b>352</b>	<b>410</b>	<b>281</b>	<b>46</b>	<b>1.089</b>		<b>336</b>	<b>389</b>	<b>268</b>	<b>43</b>	<b>1.036</b>
Externe Bezetting (Gemiddeld Maa-Apr)	IM	BS	IS	CIO	Aantal		IM	BS	IS	CIO	Fte
Externen ingehuurd via Bedrijfsonderdelen (excl. OPP functies)	48	137	-	-	185		48	137	-	-	185
Externen ingehuurd via CICT	29	194	59	7	289		29	194	59	7	289
<b>Totaal Externe Bezetting</b>	<b>77</b>	<b>332</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>475</b>		<b>77</b>	<b>332</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>475</b>
<i>Bron: Webproject 08MEI09, 1 Fte = 1 Aantal = 133,33 u/mnd</i>											
	IM	BS	IS	CIO	Aantal		IM	BS	IS	CIO	Fte
<b>Totaal Externe Bezetting (April 2009)</b>	<b>428</b>	<b>742</b>	<b>340</b>	<b>53</b>	<b>1.563</b>		<b>412</b>	<b>721</b>	<b>327</b>	<b>50</b>	<b>1.511</b>
<i>NB: Financiering vanuit Regulier en Project</i>											

# Business Requirements en Services Delivered

## Achtergrond werkwijze

**UWV heeft vragenlijsten ingevuld inzake:**

- **Business Requirements (indicatief voor complexiteit vraagzijde)**
- **Services Delivered (indicatief voor complexiteit aanbodzijde)**

**N.B. De vragen zijn beantwoord door de leverende kant binnen UWV en niet door het ontvangende deel.**

**Gartner maakt twee berekeningen op basis van deze vragenlijsten:**

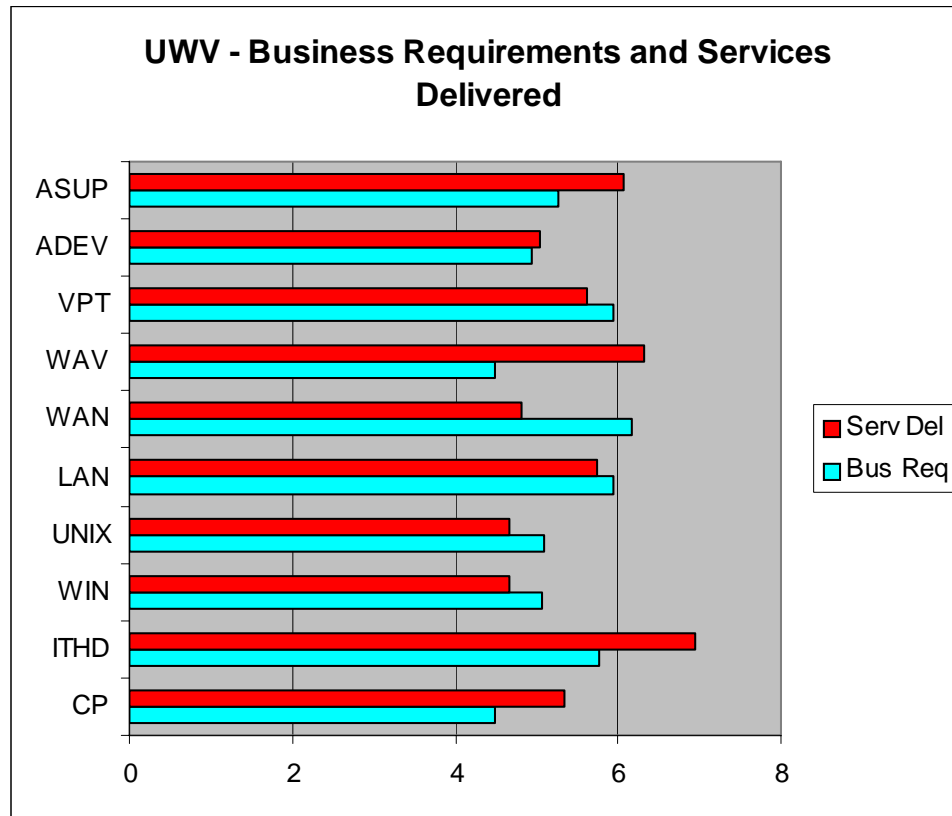
- **Verschil complexiteit vraag- en aanbodzijde**
- **Resulterende complexiteit die volgt uit de gecombineerde complexiteit van vraagzijde en aanbodzijde.**

**Alle scores worden weergegeven op een schaal van 1 tot 10:**

- **Hierbij geldt score 5 als gemiddeld**
- **Een verschil tussen vraag- en aanbodzijde  $> 0.5$  kan een indicatie zijn voor over performance of under performance**

# Business Requirements en Services Delivered

## Resultaten UWV



**Mogelijke over performance in C&P, ITHD, WAV, ADEV en ASUP (SD > BR).**

**Mogelijke under performance in WIN, UNIX, LAN, WAN en VPT (SD < BR).**

**De gecombineerde Complexiteit vormt, samen met het volume van de activiteiten, het belangrijkste selectie criterium voor het vaststellen van referenties in de benchmark vergelijking.**

UWV	CP	ITHD	WIN	UNIX	LAN	WAN	WAV	VPT	ADEV	ASUP
Bus Req	4.5	5.8	5.1	5.1	6.0	6.2	4.5	6.0	4.9	5.3
Serv Del	5.4	6.9	4.7	4.7	5.8	4.8	6.3	5.6	5.0	6.1
Complexity	4.9	6.4	4.9	4.9	5.9	5.5	5.4	5.8	5.0	5.7



■ ■ ■ ■ **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)