

Met grote dank aan Paul Wilkinson van GamingWorks voor het beschikbaar stellen van het spelmateriaal en zijn bevolgen wijze van faciliteren van de Grab@Pizza voor Cobit 5 en aan Maarten Bordewijk van Bordewijk Training voor zijn aanwezig en begeleiding werd het herfst/winter seizoen van de ISACA Roundtables dit jaar opnieuw afgetrapt met een Business Simulatie.

Evenals vorig jaar was de opkomst groot en waar we in 2015 met twee speltafels aanwezig waren, hadden we nu maar liefst drie opstellingen gemaakt. Een tamelijke unieke gebeurtenis, die extra uitdagend was voor de organisatie omdat we maar een hele korte tijd hadden voor de uitvoering. Normaal worden deze Business Simulaties in een dagdeel of zelfs een volledige dag gedaan. Nu was er hooguit twee uren beschikbaar. In de reacties na de sessie bleek dat ook enkele deelnemers behoefte hadden aan een langere variant. Voor deze wil ik wijzen naar de site van ISACA België waar wij op 16 november opnieuw deze Business Simulaties zullen doen en dan in een langere variant.

Een Business Simulaties kan in korte tijd inzichten opleveren. Deze Grab@Pizza voor Cobit 5 heeft als doel inzicht te verschaffen in de dynamiek die tussen Business en ICT bestaat. Het verschil tussen Governance en Management, het verschil tussen beleid en uitvoering, het verschil tussen compliance en risk, het verschil tussen business en ICT!

Twee werelden die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en zo verschillende doelstellingen hebben. In de dagelijkse praktijk zie je dat ook. Dat ervaart U zelf vast ook wel. Door deze dagelijkse praktijk in een veilige omgeving op een speelse manier uit-te-vergroten, kan je deze ervaring en vooral hoe je daarop reageert en handelt simuleren. Een Business Simulatie is dus vooral manier om door middel van ervaren te leren.

Cobit 5 is een overkoepelend framework wat duidelijk onderscheid maakt tussen management van ICT en Governance van ICT. Een voornaam onderdeel van Cobit 5 is de 'Goals Cascade'. Deze waterval bestaat uit Stakeholder needs, gevolgd door Enterprise Goals, IT Related goals en IT Processes (één van de zogenaamde Enablers).

Cobit 5 beschrijft 37 processes, waarvan 5 Governance processen en 32 (13 APO, 10 BAI, 6 DSS en 3 MEA) Management processen. Uit ieder van deze domeinen hebben wij voor de simulatie een voorbeeld proces gekozen, t.w.:

- EDM01: Ensure Governance Framework setting and maintenance;
- APO01: Manage strategy;
- BAI06: Manage change;
- DSS02: Manage service request and incidents;
- DSS03: Manage problems.

De Business Simulatie kent een aantal rollen die overeenkomstig zijn met de meeste organisaties. Er is een businessrol bestaande uit Directeur Marketing en Sales, Directeur Operations en een Directeur Finance en Admin. En er is een ICT organisatie waarin de volgende rollen voorkomen: IT Operations, IT Manager, Service Level Management, Change Management, IT Finance en als laatste IT Support met de rollen Service desk, Incident Management en Problem Management.

Natuurlijk, zoals in iedere organisatie, is er ook een algemeen directeur/eigenaar. In deze Business Simulatie werd deze rol door de spelleider uitgevoerd. Deze CEO is de “baas” van de Grab@Pizza organisatie en staat voor een grote uitdaging. Deze omzet welke is geprognoseerd op 400 million op jaarbasis staat na 6 maanden nog maar op 36 miljoen. De IT manager is ontslagen en de nieuwe staat voor de opgave samen met de business het jaar alsnog goed te maken. Een belangrijke zakelijke doelstelling is het ‘superbowl’ project waar Grab@pizza alle kaarten op inzet.

De volgende 6 maanden zijn cruciaal voor de organisatie om dit jaar alsnog succesvol af te sluiten. We spelen, mede gezien de beperkte tijd, alleen maand 7 en 8. Er komen incidenten, changes, er moeten business aanvragen worden verwerkt, er komen technologische kansen, er de ICT infrastructuur moet beheert en vernieuwd worden. Er moeten besluiten genomen worden en prioriteiten gesteld. Wie beslist, wat heeft voorrang?

Enkele reacties en key-findings van de deelnemers:

- Waarom spreekt de Business (directie) rechtstreeks met Operations? Dat moet toch via de Service Level manager of IT manager. En waarom is de IT manager zo reactief, waar juist pro-activiteit in deze benarde zakelijke situatie nodig is?
- De afstemming met andere rollen is onduidelijk. Wie doet wat? Er zijn geen processen, geen afspraken. We doen maar wat.
- Change management wordt overspoeld en weet niet precies wat het moet doen. Aan wie geef Change management prioriteit, wie beslist en wat is de impact van de change? Wat is de relatie van de change met de business aanvragen? Wat is de onderliggende ‘business case’. We zagen dat prioriteiten werden toebedeeld aan de hards schreeuwende(n).
- Er vindt geen terugkoppeling plaats met betrekking tot de changes, geen categorisaties of priorisering en geen overleg waarin de besluitvorming plaatsvind.
- Business was afwachtend en wist niet welke vragen ze moesten stellen en welke informatie/rapportage ze nodig hadden om besluiten te kunnen nemen.
- De directie was voornamelijk bezig met het realiseren van de ‘Business benefits’ en ‘Value’. Te weinig aandacht werd besteed aan ‘risk optimization’ en de business impact van mogelijke downtime.
- Er is een strategie document in de simulatie. De business heeft deze gekregen. Men hield deze voor zichzelf waardoor de ICT geen flauw benul had van de langere termijn doelstellingen (bijvoorbeeld de ‘Superbowl’), de investeringen en verwachte opbrengsten. Door gebrek aan een goede Business Relation Manager (BRM) werden vele opdrachten van de business “over-de-muur” gegooid.
- De ICT nam geen initiatief richting de business, waardoor ICT ook op een eiland zat en net als de business geen idee had wat er ‘aan de andere kant’ speelde. Business en ICT alignment was er niet. En dat onder omstandigheden waar de gehele organisatie is financieel slecht weer verkeert.
- Value Leakage of te wel; weet je wel waar je het budget voor gebruikt. De business heeft informatie over de kosten van incidenten die niet opgelost worden. Deze informatie is niet standaard bij Incident management en de Service desk aanwezig. First-in/First-out is dan de

filosofie bij het herstellen van de dienstverlening en oplossen van problemen. Dit, terwijl met name Sales en Productie heel veel boete opleveren. Deze zou je dus prioriteit moeten geven bij herstel en oplossing.

- COBIT 5 met haar Goals cascade is een instrument wat de BRM kan assisteren om Business en ICT beter te laten samenwerken
- Er was geen vertegenwoordiger van de business in de change advisory board aanwezig om mede te besluiten welke resources worden ingezet (resource optimization) bij welke te realiseren voordelen (benefits realization) en welke risico's we nog aanvaardbaar vinden gegeven de situatie waarin Grab@Pizza zich bevindt (risk optimization).

Nawoord:

Wij danken ISACA voor het bieden van een platform om onze Business Simulatie te mogen geven.

Contact via het secretariaat van ISACA of rechtstreeks met mij, Eppo Luppès (eppo.luppès@kpn.com)



kpn
consulting

ISACA® Roundtable

Cobit 5 ® and Grab@Pizza™

5 september 2016

© 2015 KPN Corporate Market B.V.

ISACA®, is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association

COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries.

Grab@pizza™ is a registered trademark of Gamingworks b.v.

Kickoff


- **18:30 kickoff (Erik van Eeden, ISACA Nederland chapter)**
- **18:35 – 18:45 Cobit (Eppo Luppens, KPN Consulting)**
- **18:45 – 19:00 Uitleg Grab@Pizza (Paul Wilkinson, Gaming Works)**
- **19:00 – 19:10 Inlezen in je rol**
- **19:10 – 19:40 PLAY**
- **19:40 – 20:00 Reflectie**

Cobit 5: Wat zijn de problemen rondom Value Creation?

Q
♣

↶ **A**

"...here are the emergency updates to the onboard navigation software!"



No understanding of business priority & impact

♣
0

5
♣

↶ **A**

CEO & CIO taking some marriage guidance advice.

"He doesn't understand me!"



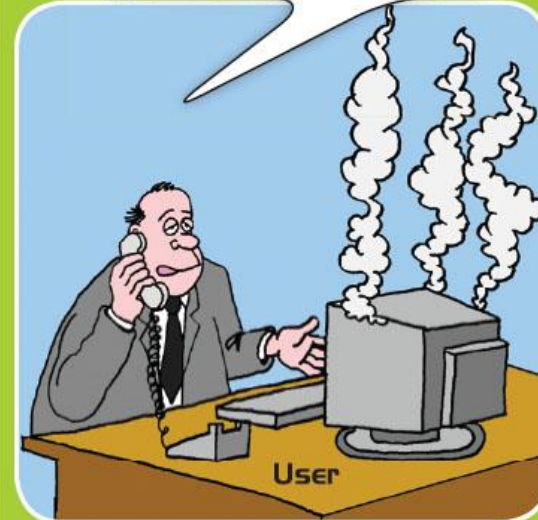
Neither partner makes an effort to understand the other

♣
5

6
♦

↶ **B**

"...I know I say everything is urgent....but this time I really mean it....honestly!"



Everything has the highest priority... according to the users

♦
9

70% of everything spent on IT doesn't meet the functional goals

That means up to US\$394 billion – a staggering number—is now being spent on efforts that deliver insufficient ROI. **NETWORKWORLD**

- ✓ Business & IT productivity
- ✓ IT and Business alignment
- ✓ Business agility & speed to market
- ✓ Business process management & reengineering
- ✓ IT cost, reliability & efficiency and security

**Increasing impact
ITSM as a strategic capability**

InformationWeek

CIO Worries: Security, Talent & (Sadly) 'Alignment'

Three of the other top 10 CIO priorities
IT time to market (No. 4),
velocity of change in IT (No. 7),
velocity of change in business (No. 9).

Poor ability to execute

The global estimated monetary loss through:



UNPLANNED DOWNTIME:
\$8.2 BILLION



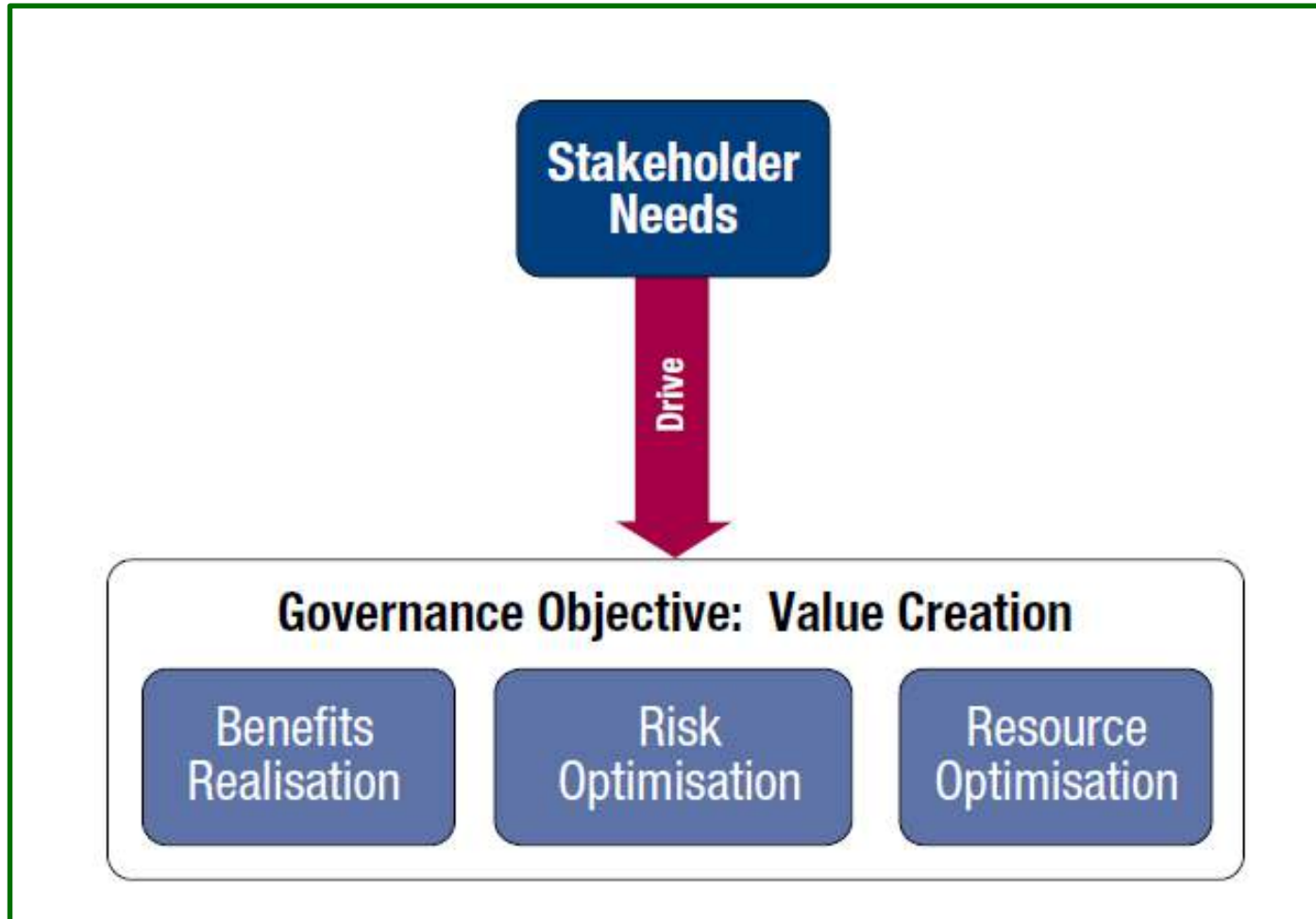
DATA LOSS:
\$8.7 BILLION

**Growing importance,
& dependency**



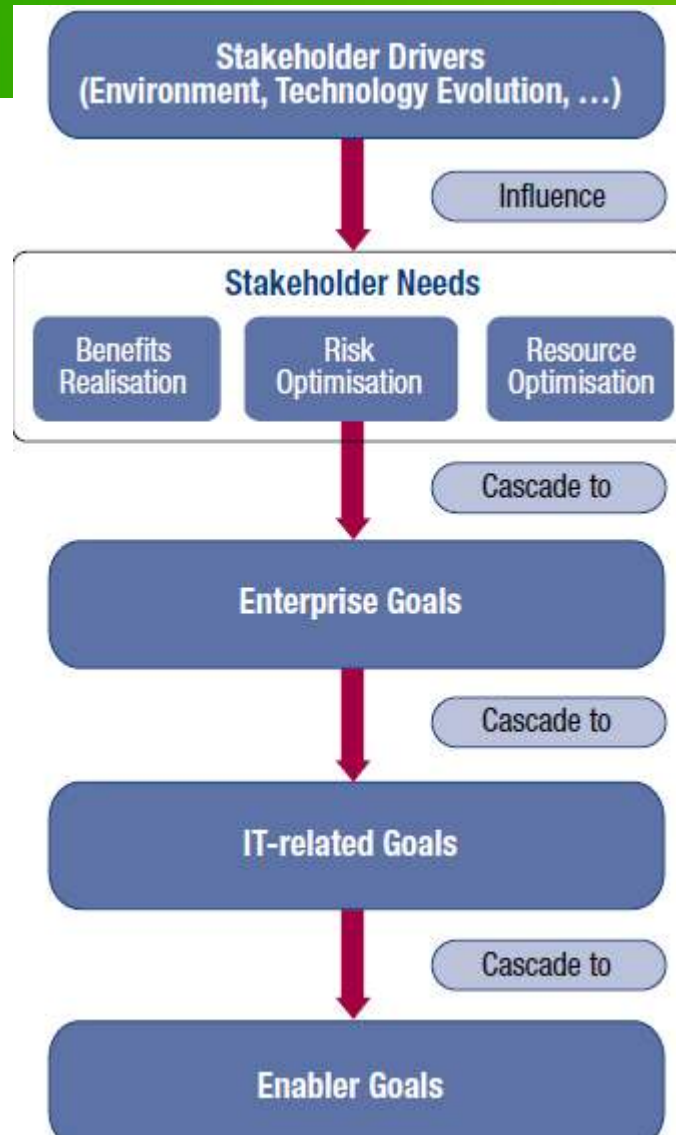
Cobit 5: Wat is Governance (of Enterprise IT)?

© 2012 ISACA. All Rights Reserved.



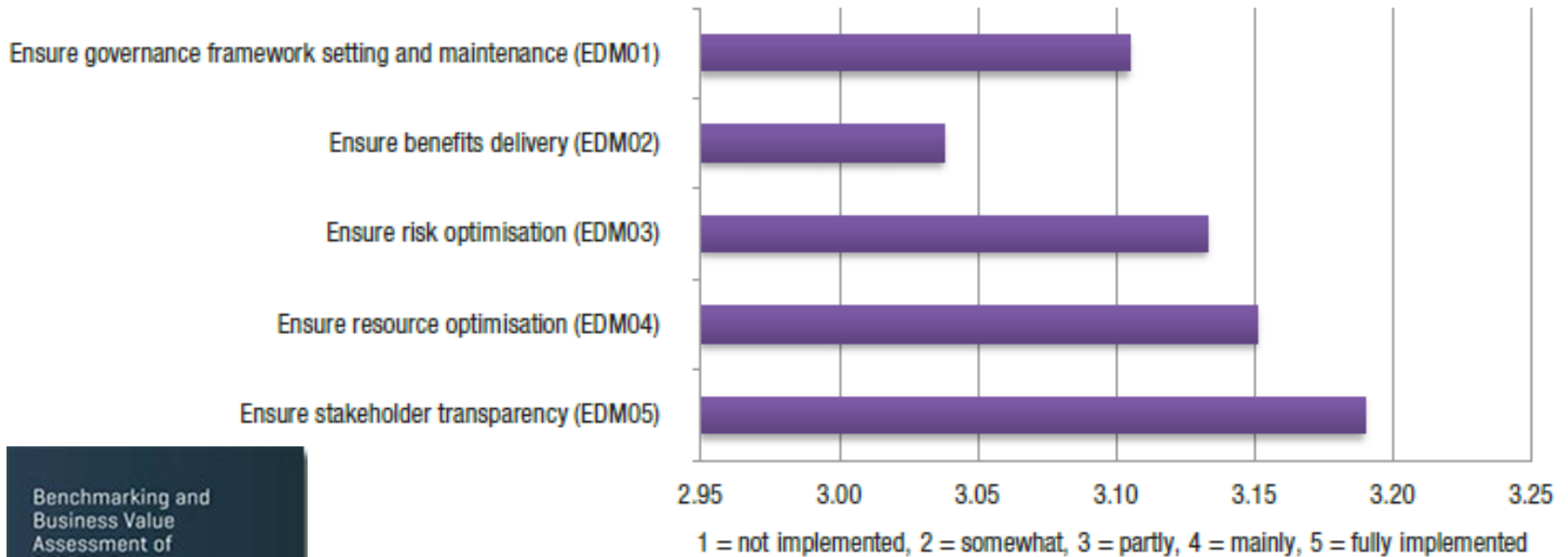
Cobit 5: Wat is Governance (of Enterprise IT)?

© 2012 ISACA. All Rights Reserved.



Hoe zorgt Cobit 5 ervoor!

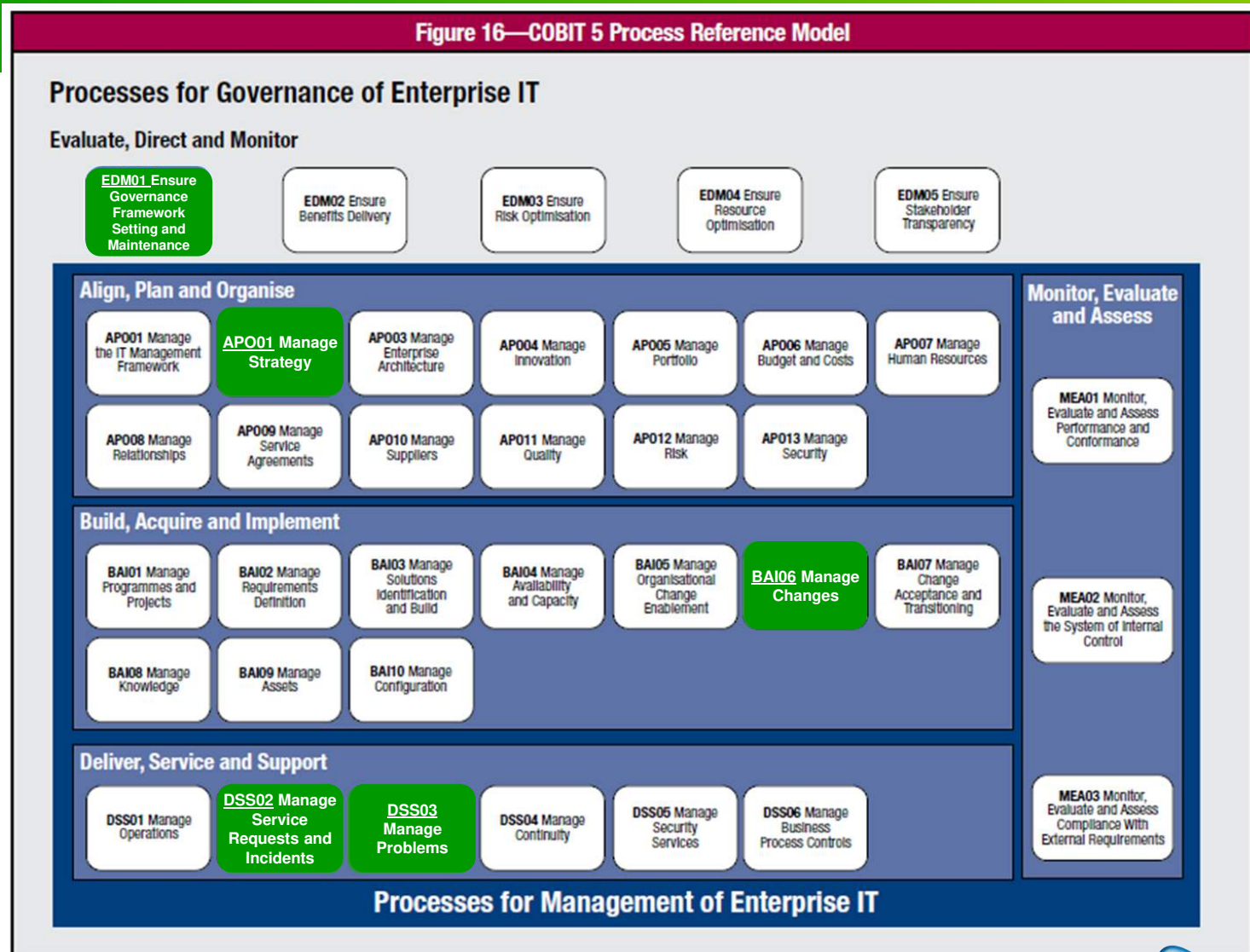
© 2012 ISACA. All Rights Reserved.



Klik op het plaatje om de hyperlink te volgen!
Lidmaatschap ISACA vereist.

**Cobit is a
Business Framework for the
Governance
and
Management
of Enterprise IT**

Cobit 5 Process Reference Model



Contact en URLs

- **Benchmarking and Business Value Assessment of COBIT 5.**
 - **Klik op het plaatje om de hyperlink te volgen! Lidmaatschap ISACA vereist.**



- <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/benchmarking-and-business-value-assessment-of-cobit-5.aspx>
- **Algemeen contact inzake Cobit 5, Serious Gaming etc**
 - **Eppo Luppés, KPN consulting (Klik op het plaatje om de hyperlink te volgen!)**
 - https://www.linkedin.com/profile/view?id=AAEAAAAnMiUBZh2YoNVfHW__vPgcekVCCnCF9UU



URLs (kopieer de tekst in je browser of email)

- **Benchmarking and Business Value Assessment of COBIT 5.**
 - <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/benchmarking-and-business-value-assessment-of-cobit-5.aspx>
- **Eppo Luppès, KPN consulting**
 - eppo.luppès@kpn.com

Bedankt voor uw aandacht