



DAAN QUAKERNAAT:

# ‘Watermanagers horen niet in de board’

De democratisering van technologie doet hem in zekere zin denken aan de internetbelofte van pakweg twee decennia geleden. De consument en eindgebruiker zitten dankzij apps, cloud en gestandaardiseerde webdiensten eindelijk zelf aan de knoppen. IT'ers en consultants die deze wereld niet begrijpen, zetten zichzelf uiteindelijk buitenspel. Zo luidt de boodschap van zijn nieuwe IT-verhaal.

**I**k ben van huis uit een echte technneut. Toen ik hier in Utrecht cognitieve kunstmatige intelligentie studeerde, waarbij informatica en filosofie werden gecombineerd, geloofde ik echt dat je de wereld aankon met techniek. Gaandeweg kwam ik erachter dat dit positieve technologiedenken niet werkt. De mensen die met IT moeten werken, bepalen namelijk het succes. Goed werkende techniek alleen is niet voldoende.”

“Vanuit mijn eigen bedrijfje heb ik jarenlang de IT voor een vrachtwagenbedrijf geleid. Daar werd ik blij van, want als er bijvoorbeeld een chauffeur beschoten werd in Algerije of zo, dan kon ik andere rijders erheen dirigeren om hem te helpen. Dat vond ik mooi: met de combinatie van mensen en technologie mooie dingen doen. Helaas veranderde ik gaandeweg steeds meer in een consultant. Dat vond ik op een zeker moment niet leuk meer. Ik wil met mijn voeten in de modder staan.”

“Ik ben vervolgens bij innovatiecentrum Media Plaza gaan werken. Ik heb daar ongeveer een jaar aan mijn verhaal gesleuteld: ‘Information wants to be free’. Dat ging niet bewust hoor, het is eigenlijk meer vanzelf ontstaan. Toen ik daarmee de wereld in trok, ging alles geweldig. Ik zat in het kringetje van Vincent

Everts, Maurice de Hond, de oprichter van XS4ALL en zo. Toen de internetbubble knapte, zakte de boel finaal in elkaar. Ik ben vervolgens een echt IT-verhaal gaan schrijven. Dat heette: ‘Het zou toch allemaal fantastisch worden?’ Wonder boven wonder huurden alle IT-bedrijven die ik afzeek mij allemaal in. Het kon in die tijd, van 2002 tot 2005, allemaal niet op.”

## Ergeren

“Gaandeweg begon ik me weer bont en blauw te ergeren aan alle loze IT-beloftes. De marketingafdelingen van de grote leveranciers kregen het voor het zeggen, maar de klant stond met lege handen. Ik kwam steeds vaker gebruikers tegen die veel geld aan IT hadden uitgegeven, maar de boel deed het gewoon niet. Kleine gemeentes en MKB-bedrijfjes werden door leveranciers gedwongen om voor veel geld hun systemen te updaten. Dat kostte allemaal klauwen met geld, maar het leverde helemaal niets op. De wereld was gaandeweg weer een beetje klaar met IT. Ik ben opgehouden over IT te praten en me gaan richten op champagne en kathedralen. Dat is de afgelopen tien jaar mijn grote succes geweest.”

“Ik stond daar trouwens nog wel eens mee op een IT-feestje, want er zaten voor iedereen volop bruikbare metaforen in. Maar ik voelde eigenlijk geen verbondenheid meer. Gaandeweg vroegen steeds meer mensen wanneer ik weer eens met een echt IT-verhaal zou komen. Ik had daar helemaal geen zin in, want in de periode van 2005 tot 2010 gebeurde er op corporate-IT-niveau nauwelijks iets interessants. Alle nadruk lag op .Net, Oracle en SAP, en op de big spending die daarbij hoort.”

“Pakweg een jaar of twee geleden kwam ineens de social business opzetten. Dat vond ik wel een gave ontwikkeling en ik begon

## “DE ECONOMIE DRIJFT VERANDERINGEN BINNEN DE BUSINESS EN DUS OOK BINNEN IT”

weer IT-bladen te lezen. Het interessante was dat je dezelfde tendensen zag als op internetgebied: mensen konden het allemaal zelf doen. Mensen en bedrijven hebben al die consultants, IT-leveranciers en grote implementaties steeds minder nodig. Het ging ook weer om de stem van de klant.”

### Nieuw verhaal

“Vorig voorjaar heb ik een nieuw IT-verhaal geschreven: *Wij waterdragers – IT is driving the Unknown Economy*. Dat gaat weer over de mooie dingen die je zou kunnen bereiken door de koppeling van mensen en technologie. Iedereen heeft alles zelf in de hand. IT kreeg daarmee een nieuwe belofte en dat vuurde mij aan.”

“Inmiddels heb ik mijn verhaal zo’n vijftien keer verteld. Het grappige is: ik heb nog nooit een verhaal gehad dat zó uiteenlopend gepercipieerd wordt. Ik heb ‘old school’ IT-consultants als publiek gehad, die het letterlijk als een bom hebben ervaren. Sommige mensen liepen boos weg; die wilden het verhaal dat ze over vijf jaar misschien geen werk meer hebben niet horen. Een week later stond ik voor een jongerenclub en die vonden daarentegen dat ik ze niets nieuws vertelde.”

“Met *the unknown economy* bedoel ik dat er geen tijd meer is voor strategie. Te veel factoren zijn onzeker. Bedrijven moeten elke dag wenden en inspelen op hun klanten, medewerkers en de veranderende economie.”

“We hebben het dus over de transitie waarin IT zich bevindt, die gedreven wordt door veranderingen in de economie en daardoor ook de business: apps en internet zorgen dat IT nooit meer zo wordt als het was, terwijl 90 procent van de sector het geld nog steeds op de oude manier verdient. Ik zie het een beetje als de muziekindustrie tijdens de opkomst van het web. De muziek zelf verdwijnt niet, het economische model verandert.”

“Een belangrijke voorwaarde voor bedrijven om in de ontwikkelingen mee te kunnen gaan en ervan te kunnen profiteren, is dat je je IT op orde hebt. Dat is in zekere zin de positieve boodschap voor de huidige IT’ers. In die zin is het tweerichtingsverkeer: de economie drijft veranderingen binnen de business en dus ook binnen IT. Een IT die daarin meegaat, beïnvloedt vervolgens ook weer de business en uiteindelijk de economie.”

### Spiegel

“De vraag is nu wie die succesvolle IT’er van de toekomst precies is. Is het de nerd, de vendor, de onbekende Indiër, de consultant, architect of zijn het handige jongetjes van 14? Die vraag wil ik het publiek graag voorleggen. Als ik naar IT-congressen kijk, dan hou ik mijn hart vast. Daar zie ik in beginsel dezelfde onderwerpen op de agenda staan als tien jaar geleden. Mensen praten en redeneren allemaal nog steeds vanuit hun aloude IT-koker, de technologie. Ik hou ze met een klein geschiedenislesje graag een spiegel voor. Hoe zijn we hier gekomen? Disruptive IT, marketingbeloftes, analistenpoeha en business-alignmentissues



hebben onze sector gevormd. Hoewel ik de huidige IT oprecht veelbelovend vind, loopt de traditionele IT het risico dat ze de boel net zo opblazen als rond 2005.”

“In mijn presentatie gebruik ik de metafoor van de waterdragers. In Afrika heb je mensen die zes uur per dag moeten lopen naar de waterput. Ondertussen hebben duizenden mensen in de Franse Riviera een eigen zwembad, waar niemand zich erom bekomert hoe dat water in dat zwembad komt. De traditionele IT’er is in mijn ogen als die waterdragers in Afrika: de hele dag druk bezig met heen en weer lopen en belangrijk doen over het dragen van water, terwijl de mensen gewoon een infrastructuur willen en de kraan opendraaien. Die infrastructuur is de belofte! Dat illustreert meteen de kloof tussen corporate en private IT. Gebruikers willen steeds minder iets speciaals, maar standaarden. Het leuke is dat de nieuwe IT, die als utility kan worden geleverd, gebaseerd is op dergelijke standaarden. Clouddiensten, iPads, apps, webservices noem maar op. De consument, medewerkers en de doorsnee IT-gebruiker zitten weer zelf aan de knoppen. Het aantal zaken en functies dat vraagt om een specifieke aanpak en gespecialiseerde consultancy, wordt steeds kleiner.”

### Watermanager

“De CIO is in deze nieuwe wereld eigenlijk een soort watermanager. Belangrijk, maar niet belangrijk genoeg voor een plaats in de raad van bestuur. Hij praatte weliswaar een tijdje mee, maar dat was om de integratie voor elkaar te krijgen. Maar nu dat allemaal gedaan is of vanzelf gaat, hoeft-ie niet meer aan de bestuurstafel te zitten. IT’ers die dat niet begrijpen en blijven teruggrijpen naar de oude waarden, zullen uiteindelijk met lege handen komen te staan. IT’ers die snappen dat het landschap en de gebeurtenissen niet meer te voorspellen zijn, daar hun strategie op aanpassen en daarover ook helder kunnen communiceren, zullen ook in de nieuwe tijd van grote waarde blijven. Die worden misschien wel CEO.”

