

# Cloudsourcing en personeel? Licht of zwaar bewolkt?



Christine Martens en Ingeborg Steinvoord zijn werkzaam bij IC2Lead.

Regelmatig doen we een rondje netwerk. Dat vraagt best een investering in tijd maar is goed voor de business en ook goed om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in ons vakgebied. U zult begrijpen dat de cloud en de gevolgen ervan tegenwoordig grote onderwerpen zijn. Cloudsourcing: wie zegt dat hij daar niet aan doet, doet niet mee. Maar wie zit nu echt in de cloud? Als er aan het eind van een langjarige infradeal sprake is van IaaS dan wordt er al gesproken van cloudsourcing. Maar IaaS is niets meer en niets minder dan de baas worden over de aan-uitknop (met bijbehorend prijsmodel). Oude wijn in nieuwe zakken dus? Nu nog wel. Iedereen die onlangs een contract heeft afgesloten of hernieuwd, zegt in de cloud te zijn, maar niemand zit daar nog echt.

Gelukkig maar, vinden wij als HR-experts in sourcing. Want cloud zal, als het er eenmaal echt is, enorme impact hebben op de kwantiteit en de kwaliteit van het personeel. Voor wat betreft de kwantiteit kunnen we kort zijn: cloud brengt heel andere ratio's met zich mee. Wordt bijvoorbeeld nu bij de klant de infrastructuur onderhouden met honderd mensen, dan heeft de serviceprovider die echt cloudservices levert er misschien nog tien van nodig.

Hij heeft er natuurlijk wel meer dan tien nodig om de SLA in te vullen, maar die

zijn van een heel ander werk- en denkniveau. Zij beschikken over heel andere kennis en vaardigheden. Bovendien zitten deze specialisten vaak in een ander land dan waar de klant zich bevindt want eenmaal in de cloud zijn alle medewerkers die de service leveren samengevoegd in zogenaamde competencecenters, veelal in lagelonenlanden.

Het gat overbruggen tussen die aantallen – van honderd naar tien – vergt tijd en op maat gemaakte HR-oplossingen. Klanten zullen, voordat zij overgaan tot cloudsourcing, eerst moeten transformeren. Anders kunnen vraag en aanbod gewoonweg niet bij elkaar komen. Transformeren betekent optimaliseren (wat weer een geaccepteerd woord is voor afvloeiing) en zeker ook veranderen en verrijken van kennis en vaardigheden. Cloud vraagt niet om technuten, cloud vraagt om mensen die strategisch en holistisch naar (in dit voorbeeld) infra-ondersteuning kijken. Cloud vraagt dus eerder om hbo- dan om mbo-niveau. Ook de serviceprovider die nu nog voor een groot deel op de oude leest voortgaat, zal moeten transformeren. Hij zal de vernieuwing moeten brengen maar kan dat niet als hij voor een groot deel gevuld blijft met technuten die als gevolg van eerdere outsourcingdeals zijn overgekomen.

IT-managers die er niet tegenaan willen lopen dat ze hun medewerkers in weer

een reorganisatieronde in grote aantallen boventallig moeten verklaren, zorgen ervoor dat hun medewerkers aangehaakt blijven bij de ontwikkelingen. Ze laten medewerkers opleidingen volgen om hun niveau te verhogen. *Education permanente* is nog nooit zo belangrijk geweest in IT. En de medewerker? Die zal zich als de wiedeweerga moeten om- en bijscholen om als gevolg van de cloud niet achter de wolken te verdwijnen. Dus IT-medewerkers: verenigt u in opleiding!