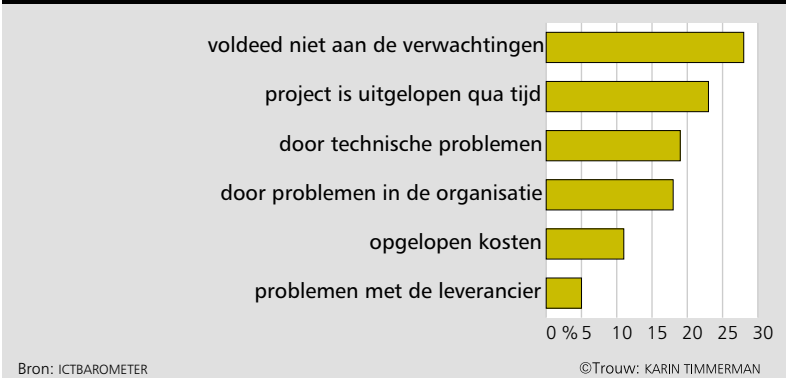


Waarom ICT-projecten in bedrijven mislukken



Ook bedrijfsleven kampt met veel mislukte ICT-projecten

Van onze redactie economie

AMSTERDAM – Van alle ICT-projecten bij Nederlandse bedrijven mislukt meer dan de helft gedeeltelijk of zelfs volledig. De invoering van zogenoemde CRM-systemen, specifieke software voor het klantenbeheer van bedrijven, gaat zelfs in twee derde van de gevallen mis.

Dat blijkt uit de gisteren gepubliceerde ICT Barometer van Ernst & Young, die elke twee maanden wordt gehouden onder ongeveer zeshonderd bedrijven in de sector. Deze krant berichtte onlangs dat de Nederlandse overheid volgens deskundigen per jaar vier tot vijf miljard eu-

ro uitgeeft aan geheel of gedeels mislukte automatiseringsprojecten. Bedrijven blijken daar dus ook mee te kampen.

De redenen voor het falen lopen uiteen. Van de ondervraagden noemt 37 procent technische of andere problemen binnen de organisatie als oorzaak. Ook voldoen producten regelmatig niet aan de verwachtingen van de klant, of worden de geraamde kosten overschreden.

Volgens Ernst & Young worden er op jaarbasis in Nederland grofweg 380.000 ict-projecten uitgevoerd. Bijna 200.000 daarvan verlopen niet naar volle tevredenheid of mislukken.