itvalue

# De werkplek van de toekomst slim inzetten?

## Handvat 2: Zorg ervoor dat je een échte regieorganisatie wordt

# Heldere handvatten

In het eerste whitepaper van deze reeks benoemden we 3 heldere handvatten die je concreet helpen bij het inrichten van de moderne werkplek, te weten:

| | |
|---|---|
| Handvat 1 | Benut het portaal volledig. |
| Handvat 2 | Zorg ervoor dat je een échte regieorganisatie wordt. |
| Handvat 3 | Hoogwaardig informatiemanagement is onmisbaar. |

In ons vorige whitepaper vertelden we over het 1e handvat dat vertelt hoe je het portaal volledig kunt benutten. In dit whitepaper staan we stil bij het 2e handvat dat beschrijft hoe je een échte regieorganisatie wordt. Het laatste whitepaper van dit jaar beschrijft vervolgens handvat 3.

### Hypermoderne werkplek van de toekomst

De totale serie geeft duidelijk weer hoe je de inrichting van de hypermoderne werkplek van de toekomst aanpakt. Wil je nu alvast het complete verhaal? Neem dan contact met ons op via ons e-mailadres info@it-value.nl of bel met 085 - 0185569.

# 3 belangrijke thema's voor het inrichten van een échte regieorganisatie

Bij inrichting van het tweede handvat, het inrichten van een échte regieorganisatie, onderscheiden we drie niveaus:

NIVEAU 1 **OPERATIONEEL**

NIVEAU 2 **TACTISCH**

NIVEAU 3 **STRATEGISCH**

## Een echte regieorganisatie, wat is dat nu precies?

Voor we deze drie niveaus verder toelichten staan we eerst stil bij de term regieorganisatie. Want wat is dat nu precies, een échte regieorganisatie? Het allerbelangrijkste binnen een dergelijke organisatie is dat jouw kerntaken draaien om het afstemmen van de vraag vanuit de organisatie op het aanbod vanuit leveranciers en vice versa. Het beginsel is dat je je zaken zoveel mogelijk als diensten afneemt. Idealiter wil je dus niet zelf achter de knoppen zitten, zoals bijvoorbeeld bij het inrichten van een moderne werkplek. Feitelijk ben je vooral bezig met het ophalen van de vraag uit de organisatie en dat vertaal je naar de leveranciers. Daarmee ben je in regie, in controle dus, over wat de leveranciers jou leveren, de afspraken die je met elkaar hebt en wat je mag verwachten van elkaar.

Goed, door naar het onderscheid in de verschillende niveaus.

NIVEAU 1

# OPERATIONEEL

## Operationeel = uitvoerend

Dit niveau gaat vooral over de directe ondersteuning aan jouw collega's, waarbij je de keuze kunt maken om dit zelf te doen of uit te besteden. Dit gaat over praktische vragen vanuit medewerkers als: 'Ik kan niet in het portaal', 'Ik kan niet bij mijn documenten', 'De applicatie die ik nodig heb werkt niet'. In de praktijk zien we dat men de eerstelijns servicedesk graag zelf uitvoert, omdat dit heel dicht tegen de organisatie en daarmee de mensen en de processen aanzit. Dat is een logische keuze, omdat de mensen binnen de organisatie elkaar goed kennen en tot in detail op de hoogte zijn van de geldende processen. Maar, uitbesteden kan ook; er zijn genoeg organisaties die ook deze eerstelijns servicedesk extern beleggen.

### Contact met verschillende IT-partners

Binnen dit niveau heb je veel te maken met de verschillende IT-partners, die diensten leveren aan de organisatie. Activiteiten binnen dit vlak gaan over de dagelijkse aansturing, er zorg voor dragen dat de meldingen die gedaan worden goed afgehandeld worden, en de wijzigingen die aangevraagd worden op de goede plek uitkomen.

### Communicatie is key

Je kunt je voorstellen dat communicatie binnen dit niveau erg belangrijk is. Zorg er daarom voor dat de mensen op de eerstelijns servicedesk, of de tweedelijns als je de eerstelijns uitbesteedt, uitgerust zijn om hun taak goed uit te voeren. Deze helpdeskmedewerkers moeten in eerste instantie begrijpen waar de collega over belt, in staat zijn om begrip te tonen en mee te veren. Naast inhoudelijke kennis zijn empathische competenties dus belangrijk. De eerste landing van de collega die niet door kan met zijn werkzaamheden door een IT-storing moet, ondanks de werkonderbreking, positief zijn. De collega op de eerstelijns servicedesk hoeft niet alle antwoorden te hebben, hij of zij kan ook doorverwijzen naar de tweedelijns desk. Als de eerste ervaring met die collega maar prettig is, dat is belangrijk.

Niet voor niets zie je dat in steeds meer vacatures gevraagd wordt naar mensen met een achtergrond in de hospitality-sector: zij weten precies wat service- en klantgericht denken inhoudt. Tot slot: koester de mensen op deze eerstelijns helpdesk, want dit zijn belangrijke spelers binnen jouw bedrijf. De arbeidsmarkt is bijzonder krap en dat blijft nog wel even zo, je wilt zuinig zijn op de mensen die je hebt en dat bereik je niet alleen door een goed salaris te betalen, maar ook door waardering uit te spreken en volop te investeren in ontwikkeling.

## De samenvatting van het creëren van een regieorganisatie op operationeel niveau

Kort samengevat gaat dit niveau vooral over de organisatie op dagelijks niveau draaiende houden en ervoor zorgen dat alles zo gestroomlijnd mogelijk verloopt. Mochten er zich onverhoopt strubbelingen voordoen, dan is het zaak om deze zo snel mogelijk op te lossen, zodat de medewerker weer verder kan met zijn taken. En dit kun je zelf doen óf je kiest voor een partner die dit professioneel vóór je doet.

NIVEAU 2

# TACTISCH

## Tactisch = sturend

Bij dit niveau stap je wat meer uit de dagelijkse operatie en kijk je vooral naar de afspraken die je met elkaar maakt. Denk dan aan het gesprek binnen de organisatie aangaan over de behoeften, bijvoorbeeld rondom de werkplek van de toekomst. Wat missen collega's nog? Of wat vindt men van bepaalde ontwikkelingen, is er interesse in of voegt die ene ontwikkeling weinig toe? Om dit goed te kunnen doen, moet je ook op de hoogte zijn van het aanbod bij de IT-leveranciers die je om je heen hebt verzameld.

### De middellange termijn

En verder richt je je op de middellange termijn, bijvoorbeeld door het maken van afspraken met je leveranciers, door te kijken naar wijzigingen of naar nieuwe ontwikkelingen die je goed in je organisatie toe wilt kunnen passen zonder dat deze al te veel onrust veroorzaken.

Financieel management, zoals het maandelijks sturen op de kosten, hoort ook thuis binnen dit tactische, sturende niveau. Wanneer je in regie werkt, dan heb je als het goed is IT-partners om je heen verzameld die deze informatie helder aan je kunnen opleveren. Denk aan overzichten van afspraken en zaken die wel of niet behaald zijn.

In het vorige whitepaper, waarin we handvat 1 over het volledig benutten van het portaal uiteenzetten, hebben we vijf belangrijke thema's binnen dit kader onderscheiden. We zetten ze nog even voor je op een rijtje:

Bij inrichting van handvat 1, het volledig benutten van het portaal, zijn vijf thema's van belang:

1. *Werk optimaal efficiënt: zorg voor 100% adoptie.*
2. Houd overzicht en bespaar tijd: integreer daar waar dat kan.
3. Werk gemakkelijk altijd en overal: kies voor een app.
4. *Office 365 data: zet governance maximaal in.*
5. Zorgtechnologie: digitaliseer zoveel mogelijk.

Thema 1, over optimaal efficiënt werken en zorgen voor 100% adoptie past prima binnen het tactische, sturende niveau. Dit gaat dan vooral over het afstemmen van die behoeften, het goed plannen daarvan en besluiten op welke manier je een en ander het beste kunt laten landen. Dit zijn zaken die je niet in een dag beslist. Daarom horen zij thuis binnen het tweede niveau, dat zich richt op de middellange termijn. Want de doorlooptijd van wijzigingen is al snel een paar maanden.

Thema 4, over Office 365 data en het maximaal inzetten van governance, kun je heel strategisch insteken, maar ook op de middellange termijn als je dit wat meer in praktijk wil brengen. Hoe kom en blijf je in controle over je data? Daar zijn op de middellange termijn ook stappen in te maken. Denk aan het opschonen van nietgebruikte Teamssites en -bestanden, het controleren van toegangsrechten op mappen en bestanden en de omgang met het uitdelen van (anonieme) links naar bestanden binnen Office 365.

Wil je het complete verhaal over thema 1 en thema 4 nog eens teruglezen, bekijk dan het whitepaper waarin deze uiteengezet worden.

## De samenvatting van het creëren van een regieorganisatie op tactisch niveau

Kort samengevat gaat dit tactische, sturende niveau vooral over kijken naar de organisatie op middellange termijn. Dit betekent dat je uitzoomt vanuit de dagelijkse operatie en meer terug in de tijd kijkt en vervolgens weer volop vooruit. Daar horen vragen bij over het wel of niet behalen van de gemaakte afspraken, het wel of niet opereren binnen bestaande contracten en het vooruitkijken voor een aantal maanden.

NIVEAU 3 STRATEGISCH

# Strategisch = richtinggevend

Dit strategische, richtinggevende niveau gaat veel meer over de langere termijn. Ten eerste is daarbij een goede klik met je IT-partners van belang. Het is heel belangrijk om van je IT-partners, waar je bijvoorbeeld je moderne werkplek en de rest hebt belegd, te weten waar zij naartoe ontwikkelen. Misschien sluiten ze, met hetgeen ze leveren, nú wel aan bij je visie maar lopen die visies in de toekomst uiteen. Dan wil je in gesprek gaan om te ontdekken of je partner daarin naar je toe kan groeien. Kijk bijvoorbeeld naar een thema als zorgtechnologie. Als dat voor jouw organisatie belangrijk is, en je bent in zee gegaan met een IT-partner die hier helemaal niet mee bezig is, dan is het handig om daar het gesprek over aan te gaan.

## De stip op de horizon

Overleggen binnen het strategische niveau vinden minder vaak plaats, soms maar één of twee keer per jaar, en ze gaan vooral over de stip op de horizon. En juist omdat je veel met externe partijen samenwerkt, waarbij je veel verantwoordelijkheid bij een ander legt, is het belangrijk om goed voeling te houden met de beweging naar die stip op de horizon. Visies moeten overeenkomen, neuzen dezelfde kant op en als dat niet lukt is het tijd om dit bespreekbaar te maken en eventueel verder te kijken naar een partner die beter past.

Maar wat maakt nu dat een partner wel of niet bij je past? Hoe bepaal je of je samen verder wilt in de toekomst? In eerste instantie gaat het over het aansluiten bij elkaars visie. Dat belangrijke gegeven staat echt met stip op één. Ten tweede gaat het over de culturele klik, dus de manier waarop de bedrijven een soort van hetzelfde DNA bezitten. Wanneer een oorspronkelijk kleine, Nederlandse IT-partner, waar je heel laagdrempelig mee kon samenwerken, plots opgenomen wordt in een grote Amerikaanse onderneming, dan kan het zijn dat de klik op cultuurniveau, of de pragmatische samenwerking waar jij zoveel waarde aan hecht, er niet meer is. Daarom zijn gesprekken op strategisch niveau zo belangrijk, omdat je daarmee  helder krijgt welke richting een organisatie op beweegt.

En dat helpt jou weer om tijdig je eigen plan te trekken of dit aan te scherpen. Ten derde wil je kijken hoe de betreffende IT-partner past in het totale palet van partners. Dat vraagt ook om het duidelijk maken van eigen keuzes. Wil je bijvoorbeeld een groot palet van IT-partners die allemaal heel gespecialiseerd zijn of zoek je meer een one-stop shop in de vorm van een grote partner die je (nagenoeg) alles levert? Vanuit IT-Value geloven we meer in het eerste, in specialisme dus. Wij zijn van mening dat niemand overál goed in kan zijn. Maar dit moet dan wel passend zijn, want je wilt niet dat je gespecialiseerde IT-partners steeds proberen een stukje van elkaars domein af te snoepen of bij uitdagingen de vinger naar elkaar wijzen.

## De samenvatting van het creëren van een regieorganisatie op strategisch niveau

Kort samengevat gaat dit strategische niveau vooral over nadenken, tijdig de juiste gesprekken met de juiste mensen voeren en blijven focussen op je visie, op die belangrijke stip op de horizon.

## Conclusie: word een échte regieorganisatie

Dit whitepaper hebben we geschreven om je te helpen met de eerste stappen om een echte regieorganisatie te worden. Daarin hebben we drie verschillende niveaus onderscheiden, het operationele, tactische en strategische niveau. Wanneer je dit goed oppakt en uitrolt ontstaat er rust en ruimte binnen de organisatie, zowel op de werkvloer als bij het management. Op alle niveaus dus. Op het dagelijkse vlak heb je rust omdat de moderne werkplek lekker draait en je collega's, als er een keer wat misloopt, snel en goed geholpen worden. En op de andere niveaus, zowel op de middellange als de lange termijn, ervaar je grip en rust naar de toekomst toe, omdat je weet dat je IT-partners mee kunnen en willen bewegen richting jouw visie.

## Serie van 4, eigen inbreng welkom

Ook dit whitepaper is onderdeel van een serie van 4, waarin we door het jaar heen elk kwartaal een belangrijke ontwikkeling op het gebied van modern werken belichten. Mis je een onderwerp of zou je graag een bepaald thema besproken zien? Stuur dan een e-mail naar info@it-value.nl of bel met 085-0185569

Zoals aangegeven delen we elk kwartaal een whitepaper dat inhoudelijk voortborduurt op de beschreven ontwikkelingen. Weten wat er speelt? Meld je dan aan via info@it-value.nl om op de hoogte te blijven van dat wat belangrijk is om die onmisbare moderne werkplek van de toekomst nu al vorm te geven én dat te blijven doen.

Meer verdieping? Sparren met iemand die van wanten weet? Neem contact met ons op.

Stationsweg 44
6861 EJ Oosterbeek
085-0185569
www.it-value.nl
info@it-value.nl

*Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder*

itvalue