

**Resultaat  
verandertrajecten  
vaak onbevredigend.**



**Veranderen wordt pas  
duurzaam wanneer  
alle betrokkenen  
meedoen!**

## 5 essentiële vragen

**Duurzaam  
veranderen gaat  
verder dan de  
inhoud.**

**Meer weten?  
[www.i-to-i.nl](http://www.i-to-i.nl)**

ICT organisaties maken vaak verandertrajecten mee op het gebied van: klantgericht werken, sourcing, procesverbeteringen, invoering van een projectmanagement methode, het operationaliseren van een nieuwe technische infrastructuur of applicatiesystemen.

De praktijk wijst uit dat ongeveer driekwart van deze trajecten niet het gewenste resultaat oplevert of zelfs helemaal mislukt.

Wat is hier de reden van? Hoe kun je teleurstelling en geldverspilling voorkomen?  
**Hoe kun je wel duurzaam veranderen?**

Wanneer de mislukte verandertrajecten geëvalueerd worden blijkt dat men vaak te snel aan de slag is gegaan met het realiseren van de inhoudelijke oplossing. De impact die de verandering heeft op het werk van mensen wordt daardoor over het hoofd gezien. Individuele medewerkers of zelfs hele groepen worden te laat of helemaal niet bij de verandering betrokken. Ons advies is om iedereen die met de verandering te maken heeft in kaart te brengen en op het juiste moment bij het proces te betrekken.

Om het verandertraject zo succesvol mogelijk te maken adviseren wij om in het begin eerst even stil te staan en vijf vragen met elkaar te beantwoorden.

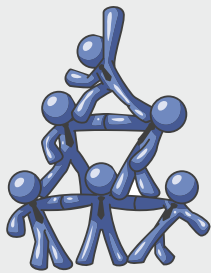
- ➔ **Waarom verandering, wat is de directe aanleiding?**
- ➔ **Wartoe moet er veranderd worden?  
Welke korte en lange termijn doelen moeten worden nagestreefd?**
- ➔ **Wat moet inhoudelijk anders en welke overige zaken zijn hier aan verbonden?**
- ➔ **Wie zijn erbij betrokken en in welke rol?**
- ➔ **Welke aanpak en aspecten zorgen voor het borgen van de resultaten?**

Ideas to Interconnect [i-to-i] hanteert deze aanpak die zijn waarde in de praktijk heeft bewezen. Voor ons begint een verandertraject altijd met de vijf essentiële vragen. Deze behandelen we samen met de opdrachtgever en de medewerkers. Het totaalplaatje wordt besproken met alle betrokkenen. Iedereen die een rol heeft in de verandering betrekken we bij de uitvoering. Deze aanpak bewerkstelligt een optimale veranderstrategie en sluit aan op de specifieke situatie van iedere opdrachtgever. Het vergroot de kans aanzienlijk op een wél succesvolle en duurzame verandering.

Neem contact op met:  
Chris Gerretsen  
Tel: + 31 (0)653 571 292  
Email: [c.gerretsen@i-to-i.nl](mailto:c.gerretsen@i-to-i.nl)



## Onderstaand een aantal recente cases uit onze praktijk.



### Case 1: **SAMENWERKEN.**

Een grote financiële instelling ontwerpt een nieuwe technische infrastructuur. De impact is groot. Iedereen krijgt er mee te maken: gebruikers, ontwikkelaars, projectleiders en beheerders. Samenwerken is van cruciaal belang maar niet vanzelfsprekend! Daarom heeft i-to-i eerst alle betrokken onderdelen in kaart gebracht. Vervolgens heeft i-to-i een goede samenwerking mogelijk gemaakt door iedereen actief te betrekken bij het traject.

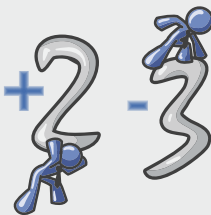
**Bedrijfsprocessen  
aanpassen bij een  
veranderende markt.**

### Case 2: **VERANDERINGEN.**

De markt waarin een Telecom operator zich bevindt is steeds sneller onderhevig aan veranderingen. De interne bedrijfsprocessen blijken deze aanpassingen niet altijd bij te kunnen houden, wat een ernstige bedreiging betekent voor de positie van het bedrijf op die markt.

i-to-i heeft het management en alle betrokken medewerkers geholpen en geadviseerd, middels de vijf vragen van aanpak, om meer flexibele bedrijfsprocessen te implementeren.

### Case 3: **KOSTENBESPARING.**



Een grote onderwijsinstelling zet in verband met kostenefficiëntie en service effectiviteit een Shared Service Center op.

Tijdens het traject ervaart men dat alleen het samenvoegen van alle ICT-activiteiten niet automatisch leidt tot een goed werkend Shared Service Center.

In dit geval heeft een consultant van i-to-i als interim manager ervoor gezorgd dat de personen van het managementteam gezamenlijk met de transformatie aan de slag gingen om op die manier invulling te geven aan het motto: running ICT as a business.

**Communicatie  
bevorderen tussen  
afdelingen.**

### Case 4: **GROEIPIJN.**

Vanwege de snelle groei van een organisatie is de communicatie tussen verschillende afdelingen vrijwel geheel verdwenen.

Hier organiseerde i-to-i sessies waarin medewerkers de vijf vragen gezamenlijk beantwoordden. Op die manier werd het onderlinge contact hersteld.

De medewerkers werkten zelf de ideeën uit, wat tot gevolg had dat onderlinge communicatie en samenwerking weer vanzelfsprekend werden.

### Case 5: **PROFESSIONALITEIT.**



Klanten van een organisatie met de focus op sales wensen meer zekerheden ten aanzien van service niveaus en continuïteit in software support services.

De organisatie wil daarom groeien van ad hoc dienstverlening naar herhaalbare kwaliteit.

Aan de hand van de vijf vragen aanpak ontwikkelde i-to-i samen met het management een visie op de dienstverlening. Vervolgens werd er met de klanten en management een service level management proces in gang gezet dat functioneerde als katalysator voor herhaalbare kwaliteit.