

ITSMF Jaarcongres 2009

Inspiratie aan het werk! Van
denkkracht naar daadkracht

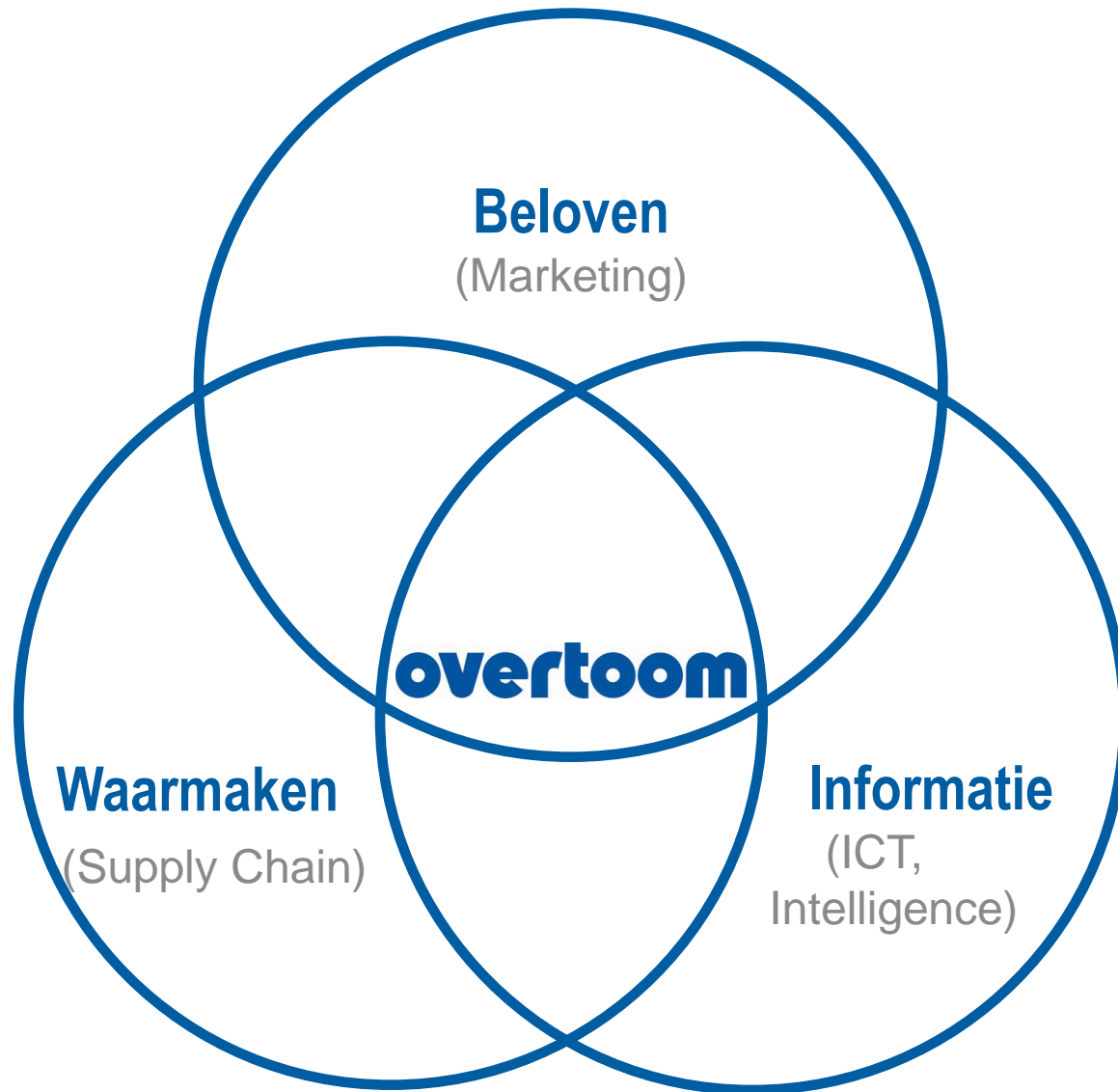
Nee zeggen

Joost Manasse

Manager ICT Overtoom International

Agenda

- Overtoom
- ‘Ken je dat?’
- Nee zeggen
- De winst



overtoom

- 24 bedrijven in 20 Europese landen
- 20 landen, 20 culturen
- Grote diversiteit in volwassenheid
- Van 6 ERP's naar 1 Backoffice
- Van X oplossingen naar 1 Frontoffice
- 1 Frans familiebedrijf



‘Ken je dat?’

- Projecten te duur, te laat & slecht resultaat
- En dat wordt geaccepteerd
- ‘Daarvoor moet je niet bij mij zijn’
- ‘X weet als enige hoe dat werkt’
- ‘Storing? Technisch is er niets aan de hand’

Nee zeggen...

...tegen klanten

- Nee tegen 'mission impossible'
- Nee tegen projecten zonder eigenaar
- Nee tegen niet betrokken worden
- Nee tegen 'cost cutting'

Nee zeggen...

... tegen leveranciers

- Nee tegen complexiteit
- Nee tegen ad hoc leveranciers
- Nee tegen technische oplossingen voor organisatieprobleem
- Nee tegen verschuilen achter contracten
- Nee tegen verschuilen achter frameworks

Ja zeggen...

... tegen medewerkers

- Ontwikkeling
- Vertrouwen
- Initiatief
- Fouten
- Netwerken

'Ja zeggen'
krijgt pas inhoud als je de gevolgen
daarvan aanvaardt:
'nee zeggen'.

Wat kan je er aan doen

- Klantfocus
- Eigenaarschap
- Reduceer complexiteit
- No frameworks
- Werken aan soft skills

Kernwaarden

- Verantwoordelijkheid
- Minder is meer
- Laat iedereen excelleren
- Vertrouwen

De winst

- IT spend (%TO) -50%
- Klanttevredenheid hoger
- Managementwaardering hoger
- Succesvol afgeronde projecten
- IT is niet langer slechts een kostenpost

De echte winst

- Klant is bewust van ICT kwaliteit vs. kosten
- Medewerkers zijn het visitekaartje
- Klant werkt mee aan resultaat
- Leveranciers bouwen mee
- Succes
- Fun

FOKKE & SUKKE

MOETEN HET WEL SNEL HEBBEN

20 METER MAGAZIJNSTELLING,
7 DOSSIERKASTEN, 10 STOELN,
12 ROLBLOKKEN...

EN EEN
CULTUUR-
OMSLAG.



RG&T

www.foksuk.nl

Bedankt voor uw aandacht

Vragen?

joost.manasse@overtoom.nl