

Toenemende behoefte aan professionele service en ontzorging

In 2010 is door UNETO-VNI gekozen om het programma Methodisch Innoveren op een vraaggestuurde wijze te vervolgen, waarbij action learning centraal stond. Dankzij deze meer interactieve opzet kwam in gesprekken met de voorlopers uit Groep Midden al snel naar voren, dat onderling vertrouwen en klantbeleving randvoorwaarden zijn bij marktgerichte innovaties en verbeteringen.

Opzet IPC project Samen Sterk

Het bovenstaande was de aanleiding om in 2011 het driejarig IPC project Samen Sterk op te starten met UNETO-VNI als penvoerder. Het doel was om totaaloplossingen aan te bieden dankzij strategisch samenwerking op basis van een integrale en klantgerichte werkwijze, in combinatie met intern ondernemerschap. Binnen het collectieve programma is dit, samen met de 21 bedrijven binnen het IPC project en vertegenwoordigers vanuit de vraagzijde, vertaald in een praktische aanpak hoe samen te ondernemen.

Tegelijkertijd hebben de 21 deelnemende bedrijven hun individuele innovatieprojecten opgezet en uitgevoerd.

Resultaten

De belangrijkste resultaten uit de mix van het collectieve programma en de individuele projecten bevestigen volledig de uitgangspunten van de gekozen strategie.

1. De belangrijkste bevinding binnen het collectieve programma was, dat vraaggestuurd samenwerken aan de vraagzijde begint. Het communiceren in de taal van opdrachtgevers, klanten en gebruikers bleek hierbij de eerste uitdaging.
2. Uit de bevindingen van de individuele projecten blijkt dat vooral een combinatie van procestechnische en organisatorische vernieuwing tot de gewenste klantgerichte successen leidt. Dit sluit volledig aan op bevindingen in andere branches.
3. De essentiële leerpunten binnen de deelnemende bedrijven waren daarom onderwerpen als professioneel opdrachtgeverschap, klantgericht denken en communiceren, integraal en vraaggestuurd samenwerken, intern ondernemerschap en een meer coachende stijl van leidinggeven. Rekenschap naar elkaar afleggen hoort hierbij.
4. Hierop aansluitend blijkt conceptinnovatie een vernieuwing van een hogere orde te zijn. Het ontstaat vooral dankzij het realiseren van nieuwe technische concepten in combinatie met de ontwikkeling van de eigen organisatie. Hierbij springen nieuwe initiatieven op het gebied van professionele service en ontzorging het meest in het oog. De sterkere positie van de gebruikers en het toenemende aantal technische toepassingen generen de vraag in de markt.



Hoe nu verder?

Uit de talrijke gesprekken met de deelnemers komt als algemene conclusie naar voren dat een traditionele werkwijze en aanbesteden tegen de laagste prijs bedrijven steeds verder onder financiële druk zet. Krachtig gezegd, men is druk en men staat onder (financiële) druk. Met als kernvraag hoe de gewenste omslag naar technische dienstverlening te maken. Oftewel, hoe de noodzakelijke upgrading snel en adequaat te realiseren?

Op basis van het bovenstaande geven, mede gezien ervaringen in andere branches, de volgende vragen mogelijke goede aanknopingspunten voor een verder vervolg.

1. Hoe kunnen directies van middelgrote bedrijven een continue marktgerichte organisatieontwikkeling meer structurele vorm en inhoud geven?
2. Hoe kunnen ondersteunende organisaties hun kennis, kunde en ervaring beter bundelen en zich effectiever en betaalbaar aanbieden?
3. Hoe kan op een zakelijk verantwoorde wijze vereiste expertise ingeschakeld worden. Let wel, om bijvoorbeeld ontzorging te vermarkten, zul je moeten communiceren, dat je het zelf ook begrijpt en doet!