

Monteur weer fluitend naar de klant

BU BC initiatief ze

Fransje
*voor
2011

Het ademt de geest van de zestiger jaren. Revolutionair, met een vleugje anarchisme. Weg met de overbodige regelzucht. Geloof in de creatieve mens. Een half februari gestarte proef met als werktitel 'ketenomkering' levert bij de BU BedrijfsCommunicatie spectaculaire resultaten op. Monteurs melden 'weer fluitend' naar hun werk te gaan. Het aantal herstelwerkzaamheden als gevolg van niet goed uitgevoerde opdrachten is tot nul gereduceerd.

Communicatie (BU BC) en de geestelijk vader van de ketenomkering-projecten.

Werkorder organiseert de foto

"Een typisch voorbeeld van het 'oude' denken, is de werkorder. Baas Piet zegt tegen medewerker Jan: jij moet op woensdagochtend dat

doen. Eerst worden heel veel tijd en geld gestoken in het bijeenbrengen van klantgegevens op één plek, het backoffice met de backoffice-

baas. Vervolgens wordt weer veel tijd gestopt in het verdelen van al die gegevens naar de

mensen die het geld moeten verdienen door die opdracht uit te voeren."

Bij ketenomkering wordt de 'schedule push' de nek omgedraaid om in plaats daarvan 'reality pull' zijn heilzame werk te laten doen. Niet langer gaat alle informatie via een centrale regie.

"Eigenlijk gaan we hetzelfde 'pick and choose'-mechanisme gebruiken zoals we dat zelf als klant op de markt ook doen. Als ik bij Albert

Heijn suiker haal, gaat er ook niet eerst een

"Ook bij KPN werken we eigenlijk met van tevoren volledig afgetimmerde structuren waar ieder een vast plekje heeft. Je bent je functiebeschrijving. De hele boel is gemechaniseerd. Vastgelegd op een foto. Willen we voortbestaan, willen we de toekomst naar ons toe halen, dan moeten we niet de bewegingsloze foto organiseren, maar de beweging. Want morgen is anders dan vandaag. Klanten, collega's, prijzen, producten, technologie: alles verandert in een hoog tempo. Beweging is de norm. Wat we nodig hebben, is een organisatiestructuur die daarbij past. Dus mensen die een betere greep op de processtelsystemen die een betere greep op de praktisch vooralemen te leveren, maar in de praktijk vooral remmend werken. Ketenomkering reëaliseert de noodzakelijke flexibiliteit. Wij bepalen niet meer wat de klant wil. Dat doet de klant zelf. We moeten toe naar een klantgestuurd bedrijf", legt Frans van der Reep uit, manager strategie en architectuur bij de BU Bedrijfs-



Eddy Sohit

"De klant heeft een wens, formuleert die wens naar de verkoper en die probeert de wens zo goed mogelijk in te vullen. Het is de monteur echter die weet wat en hoe precies geleverd kan worden. Door de monteur eerst nogmaals met de klant de order te laten doornemen, zeg maar een intake-gesprek te voeren, kunnen bepaalde complicaties van tevoren worden weggenomen. Moet een kabel door een dikke muur heen, of door een kelder? Zijn er extra kabels nodig door een plafond? Klopt wat de verkoper geformuleerd heeft met wat de klant echt wil?"

ren daardoor een optimaal resultaat op.

komen zo heel dicht bij elkaar te liggen en leverd. Klantopdracht en opdrachtuitvoering klant wat, wanneer en hoe er precies wordt met de klant en bepalen in interactie met de opdracht. Monteurs nemen zelf contact op maar zijn ook volledig verantwoordelijk voor nen niet alleen hun eigen werkzaamheden, de doos en voeren ze vervolgens uit. Zij plan-

Klantopdrachten komen als het ware in een elektronische schoenendoos. Monteurs halen zelf bevindt, doet er niet meer toe. Jazelf ontmoetingsplek op het internet. Waar je vast communiceert en werkt met elkaar op een vormt een 'virtual community' voor monteurs. ring-gedachte van Van der Reep is uitgewerkt, de systeem is gedoopt waarin de ketenomke-

Elektronische schoenendoos

E-Mechanic, zoals het door Research ontwikkelde systeem is gedoopt waarin de ketenomke-

Het mechanisme van de werkorder wordt vervangen door de marktplaats waar het onderhanden wordt gedaan en waar de monteurs zelf kiezen welke opdracht zij eruit halen: van wer-

bericht naar de backoffice of ik dat mag doen. Dus ketenomkering zorgt ervoor dat niet de baas van het backoffice maar de klant bepaalt met de monteur wat hij koopt, doet, uitkiest",

verduidelijkt Van der Reep.

E-Mechanic omvat ook een 'matchings engine' Deze engine geeft aan welke kwalificaties vereist zijn voor een bepaalde opdracht, wat de afstamd is tot een opdracht, enzovoort. Op die manier wordt de opdrachtkeuze van de mon-

47