

Kennispartner

Inleiding

ViQiT heeft als missie “het beste bedrijf om mee en bij te werken”. Wij willen dus voor onze klanten het beste bedrijf zijn waarmee zij samenwerken. Naar de visie van ViQiT zijn wij de beste als wij IT eenvoudig beter maken. En wat betekent dat?

Uiteengerafeld:

- IT IT kan onze klanten helpen bij het realiseren van hun doelstellingen.
- Eenvoudig IT kan veel eenvoudiger voor datgene wat nodig is.
- Beter IT kan betere oplossingen bieden dan over het algemeen gebeurt.

Kortom ViQiT kan organisaties helpen om tot de juiste oplossing te komen die recht doet aan het probleem dat zij hebben met hun IT-oplossingen. De IT-oplossing is daarbij niet het doel, het is een middel om het doel te bereiken.

Het is een gegeven dat IT-projecten vaak minder opleveren dan oorspronkelijk bedoeld. Veelal wordt de gewenste toegevoegde waarde niet gehaald omdat het IT-resultaat onvoldoende is: de IT-oplossing is niet conform verwachting, is niet passend, is te laat opgeleverd, is te duur, is kwalitatief onvoldoende of een combinatie van de genoemde resultaten.

In een diagram:



Kwaliteit van de IT-oplossing.

Bij ViQiT willen we IT overal en altijd succesvol maken. We bouwen zelf geen software maar dragen wel direct of indirect bij aan het succes door de kwaliteit van IT te waarborgen en te verbeteren.

Kwaliteit is een relatief begrip, de kwaliteit van de IT kan het beste gedefinieerd worden als de mate waarin de gedefinieerde business behoefte wordt vervuld en de IT-oplossing extra waarde biedt aan de organisatie. Hierbij spelen de verwachtingen van de klant en de door de klant te stellen eisen een centrale rol. Meer regel dan uitzondering is dat organisaties hun verwachtingen en eisen onvoldoende concreet onder woorden kunnen brengen. Dit is tenslotte ook niet de primaire expertise van de klant.

Verwachtingen zijn over het algemeen oplossingsgericht, ze schetsen de verwachte IT-oplossing. In de basis is dat goed maar in de praktijk zien we dat daarmee de focus direct naar de IT-oplossing gaat en het oorspronkelijke probleem in de loop van het traject vergeten wordt. Hoe fantastisch een bepaalde IT-oplossing ook lijkt, als het oorspronkelijke probleem er onvoldoende mee wordt opgelost zal daarmee ook de waarde van de oplossing onvoldoende zijn en staat de business case onder druk.

Het is onze doelstelling om te bewerkstelligen dat opdrachtgevers systemen en processen inrichten die daadwerkelijk het vraagstuk oplossen. Wij helpen met het realiseren van de best passende oplossing die zo eenvoudig mogelijk is.

Kennispartner

Een kennispartner zijn betekent het hebben en delen van hoogwaardige inhoudelijke kennis op een specifiek (vak)gebied. Het extern uitgedragen van deze kennis naar partners (markt en klanten) maakt de betreffende partij tot een kennispartner. Het streven van ViQiT als kennispartner is dat de markt ViQiT gaat zien als partij die de behoeften van de klanten begrijpt en voor klanten de partner is om IT eenvoudig beter te maken.

ViQiT heeft de ambitie om kennispartner te zijn in verschillende branches. Wij focussen ons graag op klanten waarvoor wij het verschil kunnen maken. Deze klanten kenmerken zich vooral door een gemeenschappelijk doel in plaats van een gemeenschappelijke branche. Dat gemeenschappelijke doel is de krachtige en optimale inzet van IT-hulpmiddelen zodat deze doorgaans kostbare IT ook echt van waarde is voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen.

ViQiT wil graag kennispartner zijn voor haar klanten voor het realiseren van eenvoudig betere IT.

Kennispartner zoekt nieuwe relaties

In de huidige tijd ontkom je er niet aan om een deel van je inzet te realiseren via brokers. Op zich is hier niets mis mee. Maar dit soort constructies ontnemt ons in veel gevallen wel de mogelijkheid om de klant optimaal te helpen. De klantvraag staat al op papier en de kaders zijn reeds gezet. We kunnen vervolgens niet veel meer doen dan consultants aanbieden die voldoen aan het geschetste profiel. Maar heeft de klant de wel voor de beste oplossing gekozen en gaat de gekozen oplossing überhaupt het probleem van de klant oplossen?

Als ViQiT is het ons doel om onze klanten echt vooruit te helpen en naar onze mening is dat niet mogelijk door alleen op afroep handjes te leveren. We willen met onze klanten meedenken om tot goede oplossingen te komen. Dit lukt (nog) niet overal en dat maakt dat we continu op zoek blijven naar klanten die hier open voor staan. Bij deze klanten kunnen we aantonen dat wij als ViQiT echt het verschil kunnen maken als we vroeg betrokken worden, mee kunnen denken en de ruimte krijgen om eenvoudig betere oplossingen uit te werken en te realiseren. En hopelijk is dit vervolgens de basis voor een langdurige vruchtbare relatie voor beide partijen.

Wat vertellen we nieuwe/potentiële klanten over ViQiT? Tijdens het eerste kennismakingsgesprek met de klant leggen wij uit wie wij zijn en waarom wij anders zijn dan anderen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van voorbeelden en deze voorbeelden koppelen wij aan onze vijf waarden:

- ViQiT behaalt resultaat.
- ViQiT geeft inzicht.
- ViQiT werkt samen.
- ViQiT gaat uit van kracht.
- ViQiT durft keuzes te maken.

Een goed verhaal is één ding, maar we willen natuurlijk nieuwe en potentiële klanten zo snel mogelijk zelf laten ervaren wat de meerwaarde is van het werken met ViQiT. Of we nu een ervaren en deskundige collega mee laten denken over kwesties die spelen bij de potentiële klant, of dat we de kans krijgen om een quick-scan, een training, een workshop of coaching uitvoeren, uit al ons denken en handelen moet blijken dat onze vijf waarden centraal staan en daardoor de klant voorop.

Kennispartner tijdens opdracht

Als een organisatie overtuigd is geraakt van onze kwaliteiten en werkwijze dan wordt het tijd om dit om te zetten in een meer actieve samenwerking.

In eerste instantie ligt de focus op de opdracht. Dat is de kern. We vinden het belangrijk om bij aanvang van een nieuwe opdracht de situatie in kaart te brengen en samen met de opdrachtgever de exacte opdrachtdefinitie te definiëren en vast te leggen. Hier hebben we meerdere redenen voor:

- We willen toetsen dat we begrijpen wat er van ons verwacht wordt en wat ons te wachten staat zodat we vol vertrouwen aan de slag kunnen. Hiermee stellen we zeker dat de opdracht goed is begrepen en dat alle betrokkenen hetzelfde beeld hebben.
- Verwachtingen van de klant worden beoordeeld op realiseerbaarheid. Hiermee creëren we samen het beoogde en realistische opdrachtresultaat wat verrassingen aan het einde van de opdracht voorkomt.
- Soms komt het voor dat wij de klant moeten vertellen dat het oorspronkelijke probleem niet, of niet optimaal opgelost gaat worden op basis van de opdracht die er ligt. Resultaat gaat voor inspanning.

Er wordt veel aandacht besteed aan het helder krijgen van de juiste opdracht. Daarbij kijken wij niet alleen naar de gevraagde oplossing, maar vooral naar het eigenlijke probleem. Ook hier kan er gekozen worden voor het uitvoeren van een gestructureerde quick-scan. Deze scan helpt bij het inzichtelijk maken van de situatie en zorgt er tevens voor dat we oog hebben voor alle vragen die belangrijk zijn bij de start van een opdracht in een nieuwe omgeving. Draagt de gevraagde oplossing wel bij in het oplossen van het probleem, of zijn er betere alternatieven? Naar ons idee is eenvoudiger vaak beter en kosten efficiënter. Als helder is wat er moet gebeuren en we dit ook met elkaar hebben afgestemd gaat onze collega zorgen voor de uitvoering van een succesvolle opdracht.

Naast het inzichtelijk maken van de juiste opdracht wordt er ook aandacht besteed aan de juiste matching. Wij vullen een opdracht in met geschikte mensen in plaats van beschikbare mensen. Zo kunnen wij de beste resultaten voor onze klanten waarmaken.

Op het moment dat we een collega hebben ingezet bij de klant komt er een extra dimensie bij in de relatie tussen klant en ViQiT. Onze collega gaat zich richten op het succesvol uitvoeren van de opdracht en tegelijkertijd uit eerste hand ervaren hoe de organisatie van de klant in elkaar zit en ontdekken wat er goed en minder goed gaat. Dit levert waardevolle informatie op voor de klant en

biedt ruimte om zaken te verbeteren. In deze fase krijgen klant en ViQiT hun kans om zich als partners te bewijzen en meerwaarde voor elkaar te creëren.

Deze meerwaarde bestaat uit het identificeren en waar mogelijk oplossen van knelpunten. Hierbij kan gedacht worden aan het inzicht dat onze collega's opdoen rondom de kwaliteit en beheer van requirements, de kwaliteit van het testproces, eventuele kansen voor testautomatisering of het toepassen van agile werkwijzen. Ook de relatie tussen de klant en zijn leveranciers is een aspect wat hierbij vaak naar voren komt. Afspraken met- en aansturing van derden geven over het algemeen ruimte voor verbeteringen. Daarmee zorgen we er samen voor dat toekomstige opdrachten ook succesvoller kunnen zijn. De klant ervaart hoe zij in de toekomst zelf zaken in een eerder stadium kan oplossen.

Tijdens de opdracht is er nauw contact tussen de klant, de collega en de 'relatiemanager' van ViQiT. Op deze wijze borgen we samen dat de samenwerking voor iedereen oplevert wat er vooraf van verwacht werd.

Kennispartner na een opdracht

In de periode na een opdracht willen we samen vast kunnen stellen dat we door het uitvoeren van de opdracht een goede actieve relatie hebben ontwikkeld. We hebben samen een partnerschap opgebouwd. Daarbij hebben we mooie resultaten met elkaar bereikt. De collega's van ViQiT hebben onze klant echt duurzaam verder kunnen helpen, zodat zij als organisatie zijn gegroeid. Maar ook ViQiT is in die periode gegroeid. Onze collega's hebben aan hun ambitie gewerkt en wij hebben daarbij veel nieuwe kennis en ervaring opgedaan.

Na afloop van de opdracht is de actieve relatie tijdelijk beëindigd om los van elkaar verder te groeien. Aan het einde van de opdracht hebben we elkaar tips gegeven hoe we dat zouden kunnen doen. Maar we houden contact met elkaar en komen nog regelmatig bij elkaar. Daarbij kijken we of we elkaar kunnen helpen. Dat kan een nieuwe opdracht zijn, maar we kunnen elkaar ook op een andere manier helpen. Denk aan het sparren over bepaalde kwesties, elkaar zinvol in contact brengen met andere kennispartners, het over en weer delen van stageplekken, et cetera.

Doelstelling is uiteindelijk wel weer een actieve relatie via een nieuwe opdracht. Omdat we voor en met onze klant mooie resultaten hebben bereikt komt de ambitie tot vernieuwde samenwerking van beide kanten. Dus zodra er weer een basis is om met elkaar actief aan de slag te kunnen gaan is dat iets waar we beide voor gaan!

Conclusie

Door als kennispartner op te treden voor haar klanten maakt ViQiT haar missie "het beste bedrijf om mee en bij te werken" waar. Immers de klanten van ViQiT krijgen betere resultaten tijdens een opdracht. Dus meer waar voor hun geld. Maar ook buiten de betaalde opdracht om worden zij door ons verder op weg geholpen. Het maximaliseren van het resultaat van onze klant in plaats van het maximaliseren van de winst van ViQiT.

Ook voor de collega's van ViQiT is die rol van kennispartner interessant. Zij krijgen daarin meer kans om zich te ontwikkelen in de richting van hun ambitie. Dat doen zij via de interessante uitdagende opdrachten die onze klanten ons gunnen. Door continue de goede match tussen ambitie van de collega en de mogelijke opdracht te maken, zorgt ViQiT voor gemotiveerde collega's. En een gemotiveerde collega doet een betere opdracht bij een daardoor tevreden klant.

En natuurlijk profiteert ViQiT ook van die rol van kennispartner. Doordat wij nauwer samenwerken met onze klanten zijn wij altijd verzekerd van voldoende opdrachten voor onze collega's. Zodoende zijn er altijd voldoende inkomsten om ook weer te kunnen investeren in onze relatie met de klant en in onze collega's. Het zorgt voor een stabiele financieel gezonde situatie waarbij onze collega's de leuke opdrachten kunnen doen die zij ambiëren.

Dat klinkt allemaal erg mooi. Maar uiteraard vraagt dit ook wel het een en ander van ons zelf. Bijvoorbeeld voor onze collega's vraagt deze aanpak meer van hun adviesvaardigheden. Zo zullen zij verder moeten kijken dan alleen hun gedefinieerde opdracht. Waar lopen zij tegenaan tijdens de uitvoer van hun opdracht en hoe kunnen zij dat oplossen? En zijn er nog meer zaken die bij de klant spelen waar zij naast hun opdracht nog in kunnen adviseren en eventueel ondersteunen in de oplossing? Dus met nog meer focus voor de klant te werk gaan. Resultaatgericht in plaats van taakgericht. En doordat er mogelijk meer gerouleerd wordt tussen collega's zal er meer uniform gewerkt moeten worden.

ViQiT zal in deze aanpak moeten investeren. Bijvoorbeeld qua tijd in het opbouwen van relaties en het uitbouwen hiervan. Door de inhoudelijke ondersteuning van consultants tijdens de onbetaalde adviesgesprekken. Deze gesprekken zijn niet direct gericht op inzet voor een opdracht. Daardoor zijn er vaak meer gesprekken voordat er een betaald opdracht uitkomt. Maar deze opdrachten zijn dan wel de interessantere opdrachten voor alle partijen. Ook vraagt dit een andere focus qua klanten. Niet via brokers of portals, maar rechtstreeks bij klanten waar ViQiT het verschil kan maken. Dat zullen over het algemeen niet de grote organisaties zijn, maar vaak de organisaties met een wat kleinere IT-component.

Ten slotte zal ViQiT er voor moeten zorgen dat haar klanten zich meer openstellen. Er moet een basis voor vertrouwen gecreëerd worden waarin de klant echt inzicht durft te geven in de eigen organisatie. Door haar uitdagingen en misschien zelfs wel frustraties te delen legt de klant de kwetsbaarheden van de organisatie bloot. Daar gaat ViQiT uiteraard vertrouwelijk mee om. En niet om daar een slaatje uit te slaan, maar om de klant beter te kunnen helpen. Bovendien zal ViQiT haar 'eenvoudige' aanpak moeten bewijzen. Vaak wordt er gedacht dat ingewikkeld beter is. Er zijn veel voorbeelden waarbij dat juist niet het geval is. Door die eenvoudige aanpak behaalt ViQiT wel betere resultaten. Overigens is het uitvoeren van een eenvoudige aanpak niet altijd makkelijk. Als we dat allemaal goed doen zal onze klant ruimte bieden aan de ontwikkeling van onze collega's. Bijvoorbeeld door het inzet van junioren met begeleiding van een senior of door het meewerken aan doorschuiven van consultants. Hierdoor zorgt ViQiT ervoor dat onze collega's zich blijven ontwikkelen en gemotiveerd blijven. Als klant ben je daardoor altijd verzekerd van gemotiveerde consultants die het beste resultaat voor jou willen bereiken.