



De moderne bestuurder wil een fitte organisatie

Bedrijfsprocessen vormen de levensaders van een organisatie. Als een organisatie groeit en zwaarder wordt, dan slijben deze vaak geleidelijk aan, en dikwijls ook ongemerkt dicht. Het *samenwerken* verloopt moeizamer, de organisatiestructuur wordt dominanter en de besturing complexer. De aandacht voor de klant verslapt. Het "organisatieoerwoud" met talloze afdelingen met bijbehorende vergaderingen, business units, taskforces groeit langzaam dicht en de kans bestaat dat we uiteindelijk door de bomen het bos niet meer zien. Medewerkers niet, en klanten ook niet.

De nieuwe generatie managers en bestuurders zien hier een grote uitdaging: het integreren van processen om een organisatie weer intelligent en fit te maken, met zo min mogelijk ballast.

Passionned helpt die te realiseren

Passionned is de partij om uw organisatie te helpen weer fit te maken. Met project- en programmamangement, objectieve en gedragen advies, training en coaching. De uitdaging ligt erin om op structurele én speelse wijze de prestaties te verbeteren en de organisatie te ontwikkelen zodat processen, medewerkers en klanten centraal komen te staan. De professionals en partners van Passionned ondersteunen u daarbij op het snijvlak van Finance, ICT en HRM op de volgende expertisegebieden.

Hoe gaan we dat samen doen?

Business IT alignment

Klanten en consumenten eisen steeds vaker een organisatie die proces- en klantgericht is. Daarbij hoort een organisatie- en informatiearchitectuur die de klant en het proces centraal stelt, zodat de nadruk komt te liggen op samenwerken. Het inzetten van de juiste mensen in combinatie met de juiste technologie is dan cruciaal.

Organisatie versus informatie

We ontwerpen een organisatie- en informatiearchitectuur en "vullen" deze stapsgewijs op met de verschillende bouwstenen voor bedrijfsbrede integratie: van business intelligence (bi) tot enterprise portals, van service oriented architectures (soa) tot customer relationship management (crm).

Naar een passende blauwdruk en dienstverlening

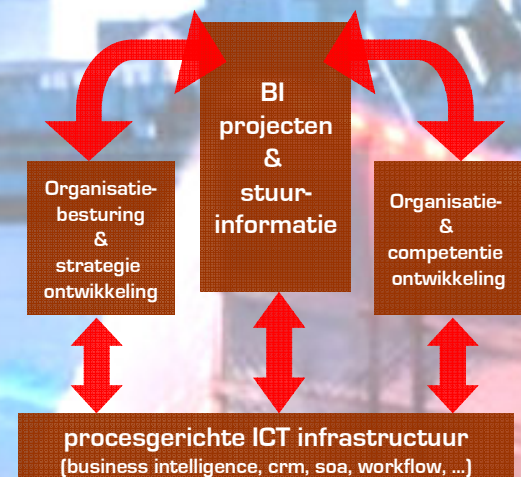
De architectuur wordt voor alle relevante onderdelen precies passend gemaakt bij de belangrijkste processen van uw organisatie. Vervolgens definiëren we vanuit de architectuur de gewenste dienstverlening, stellen teams samen en zorgen voor de opbouw van expertise. We stellen verschillende producten en projecten vast en bundelen deze tot portfolio's en helpen zo het programmamangement te ontwikkelen.

Realisatie in fasen, in lijn met IT strategie

De realisatie vindt zodoende gefaseerd plaats, in lijn met de ICT en bedrijfsstrategie en zo werken we ook toe naar concrete producten. Het mes snijdt aan meer kanten. Het 'Grow Smart Scenario Model' (GSM) van Passionned kan hierbij als leidraad dienen en is zowel toepasbaar op het bedrijfsleven als de publieke sector. Een procesgerichte organisatie- en informatiearchitectuur ontwerpen en realiseren.

Opdrachtgevers: Gemeente Eindhoven, Reed Business, Carante Groep

Samenhang en ontwikkeling



Strategie en besturing

Het werken aan strategieontwikkeling en het uitwerken van de organisatie-besturing vergt tijd. Maar die tijd verdient

BI projecten & governance

Als organisatie wilt u uw managers en medewerkers betrouwbare en relevante, en liefst ook integrale stuurinformatie

Organisatie en gedrag

U wilt een organisatieontwikkeling en verandering realiseren door onder andere het coachen op competentie

u later dubbel en dwars terug. Uw managers, teamleiders en medewerkers weten voortaan waarop ze moeten

sturen, in lijn met de strategie en de écht kritische processen. Elke medewerker weet hoe hij moeiteloos de missie kan najagen, terwijl bestuurders met meer gemak van strategie kunnen wisselen.

Strategiekaarten wijzen de weg

Het begint met het begrijpen van de essentie van de organisatie: voor wie werken we en waar doen we het voor. Kritische processen worden benoemd en uitgewerkt in relatie tot de missie en strategie van de organisatie. Deze worden ondergebracht in zogenaamde strategiekaarten (strategy maps).

Prioriteiten en scenarioplanning

De strategiekaart weerspiegelt de kritische processen van een organisatie, daar waar men in wil excelleren of al goed in is. Door kritische processen te prioriteren, is het nog maar een kleine stap om de strategiekaart ook te gebruiken voor scenarioplanning.

Geen harnas

Managementmodellen à la de Balanced Scorecard, het INK-model en Six Sigma bieden hierbij houvast zonder een harnas te vormen. De ontwikkeling én realisatie van de strategie heeft een ambachtelijk karakter. Niet alleen top-down en planmatig, maar ook via één-tweetjes met enthousiaste klanten en medewerkers.

Van abstract naar concreet

We begeleiden organisaties in het totale proces, van abstracte besturingsprocessen tot het definiëren van concrete performance indicators en bijbehorende actieplannen en scenario's. De succesfactor hierin is om de strategie zo concreet mogelijk uit te werken. Immers deze moet kunnen worden uitgevoerd op de werkvloer.

Opdrachtgevers: Centrum Indicatiestelling Zorg, De Woonplaats, Brocacef

beschikbaar stellen. Om te weten waar u als bedrijf of organisatie staat ten opzichte van de doelen. Daarom definiëren we key performance indicators, normen en targets.

Er worden rapportages, dashboards en analytische applicaties ontworpen, gebouwd en in gebruik genomen. Afgestemd op de rollen en doelgroepen, zodat er geen arsenaal aan rapportages komt en men niet alsnog omkomt in de informatie. Daarbij oog hebbend voor ergonomische aspecten, gebruiksvriendelijkheid, actiegerichtheid en de organisatorische kanten. Speciale aandacht besteden we aan externe en ongestructureerde informatiebronnen (enterprise search).

Niet IT, maar gedrag als uitgangspunt

De harde kant van business intelligence kennen we inmiddels wel, het verzamelen en combineren van data en transformeren tot informatie. Maar waar echt succes mee te behalen valt, is om juist de zachte kant - die vaak harder en moeilijker zal blijken - als uitgangspunt te nemen.

Informatie en kennis worden nu eenmaal niet standaard gebruikt door mensen. Dit voorkomt dat we bijvoorbeeld een prachtig én kostbaar datawarehouse in huis halen, en dat vervolgens slechts mondjesmaat wordt gebruikt omdat medewerkers niet weten wat ze met al die informatie aan moeten. Lees hier meer over gedrag.

Governance van business intelligence

We begeleiden organisaties bij het verhogen van de governance van Business Intelligence (BI) projecten en operations. Dat kan idealiter vorm krijgen in een business intelligence competence center (BICC) of een business intelligence technical center (BITC).

Opdrachtgevers: PricewaterhouseCoopers, Brocacef, VolkerRail en Eneco

ontwikkeling. Immers, om maximaal rendement te kunnen behalen op de stuurinformatie en nieuwe ICT zijn vaak attitude- en gedragsveranderingen nodig.

We begeleiden organisaties bij het initiëren en uitvoeren van interventies en werken aan het ontwikkelen van het juiste gedrag van managers en medewerkers.

U wilt performanceverbetering van 45%

Resultaten van een onderzoek van het Amerikaanse Gallup instituut naar bedrijfsrendement toont aan dat ondermeer het verbeteren van de bedrijfscultuur door (corporate) coaching een performanceverbetering van 45% heeft opgeleverd. Hiermee wordt aangetoond dat de juist de "zachte" factoren bepalend zijn voor "harde" resultaten.

Drie belangrijke aandachtspunten

Het center for creatieve leadership heeft aangetoond dat 'ontsporing' bij leidinggevendens voor 85% van de gevallen te maken heeft met een tekortkoming aan (emotionele) competenties zoals inleven, aandacht, luisteren, communicatie, belangstelling, creativiteit, stimuleren, actiegerichtheid, mensgerichtheid, delegeren, aanspreken op verantwoordelijkheden en resultaten. De drie aandachtspunten zijn:

- > slecht tegen verandering kunnen;
- > het slecht in een team kunnen werken;
- > slechte interpersoonlijke relaties.

Coachen op competenties

Dit gebeurt in de eerste plaats door een grondige analyse met de Rol Diagrammatische Aanpak (RDA), een goed toepasbaar model om de meest fundamentele aspecten van het menselijke gedrag in interacties in werk- en leefomgeving in kaart te brengen, te veranderen of op elkaar af te stemmen. Hierna volgt een persoonlijk gesprek voor reflectie en worden acties uitgezet voor regie, coaching, training of een workshop.

Opdrachtgevers: Ministerie van Justitie, NUON, Gemeente Eindhoven

Kijk op www.passionned.nl en klik op 'Markten' voor meer informatie over bovengenoemde opdrachtgevers.

Verdieping: webservices en onderzoeksdiensten

In nauwe samenwerking met onderzoeksinstituten waaronder de universiteiten van Leiden, Tilburg en Twente onderzoeken wij ontwikkelingen en vernieuwen en verbeteren wij bestaande processen. Wij bieden online, real-time een aantal webservices waaronder:

Onderzoek naar competenties

Het is om een aantal redenen belangrijk dat leidinggevendenden in veranderingsprocessen succesvol zijn:

- ▶ Elke mismatch betekent een grotere kans op mislukken van het traject, op hogere kosten, langere doorlooptijd en lagere kwaliteit.
- ▶ De organisatie steekt tijd, geld en energie in iemand die uiteindelijk elders beter op zijn plek zit.
- ▶ De leidinggevende investeert zelf tijd en moeite.
- ▶ Een verkeerde trajectkeuze levert frustratie op voor alle betrokkenen.

Professor Schenk heeft in 2002 de hoeveelheid kapitaal becijferd die verloren gaat aan mislukte veranderingsprojecten wereldwijd. Uitgaande van de laagste faalschatting van 65 procent wordt een bedrag van 5.800 miljard dollar verspild.

www.passionned.nl

Awards & Nationaal BI Survey

Intelligente organisaties bestaan, zo blijkt uit de vorige edities van de Business Intelligence Awards. Onderzoek onder 400 organisaties toont ook nog eens aan dat intelligente organisaties betere (financiële) resultaten bereiken.



Meedoen is eenvoudig, spannend en leerzaam. U krijgt na het invullen van de vragenlijst via internet direct inzicht in uw eigen (BI) organisatie. Waar staat u op het vlak van mensen, ICT, organisatie, prestatie management, architectuur en integratie? Tevens maakt u kans op een prachtig kunstwerk én ontvangt u kosteloos het boekje 'Best Practices in Business Intelligence en performance management'. Wij helpen u om snel inzicht te krijgen in hoe en waar u uw organisatie kan verbeteren.

Kijk ook op: www.biaward.nl

ETL Survey & Matrix

Jaarlijks onderzoeken en vergelijken we de belangrijkste ETL tools (18) in de markt op ruim tachtig essentiële kenmerken. Die zijn van groot belang zijn bij het snel ontwikkelen van een BI infrastructuur.

Omdat een datawarehouse één van de belangrijkste peilers is van succesvolle BI oplossingen, is de analyse van ETL tools van groot belang. Immers, 70-80% van de kosten van succesvolle BI systemen blijkt te gaan zitten in het realiseren van betrouwbare ETL processen en een doordachte BI infrastructuur.

De tools zijn op de volgende aspecten beoordeeld: functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, connectiviteit, platformondersteuning, architectuur, prijs, marktstabiliteit en groeipotentie.



Kijk ook op: www.etaltool.com

Van moeizaam naar moeiteloos

Met bovengenoemde diensten kunnen we met slim combineren een organisatie- en informatiearchitectuur realiseren die naadloos op elkaar zijn afgestemd en mede daardoor staan als een huis. De organisatie wordt transparanter en flexibeler. Zij wordt ingericht op de processen van klanten, medewerkers en leveranciers. Het wordt dan relatief eenvoudig om de organisatie aan te passen en een klantgerichte frontoffice - met één of meer (virtuele) loketten - in te richten. Wat eerst moeizaam ging, verloopt voortaan moeiteloos.

De Passionned-methode

van Quick-scan en business case tot toolselectie en change management

Kunnen werken aan verbetering en ontwikkeling begint bij gedeelde inzichten en een goede samenwerkingsrelatie.

Afhankelijk van de gevraagde dienstverlening, de uitdaging en de specifieke situatie voeren we één of meer specifieke Quick-scans uit. Deze tonen voor verschillende disciplines verbeterpunten en geven de groeipotentie weer. We bespreken deze met de opdrachtgever en het team. Hieruit leiden we de meest kansrijke initiatieven en projecten af.

Durven investeren in andere organisatievormen, nieuwe technologie of competenties vereist inzicht in waar en wanneer deze zich terug kunnen verdienen: de business case. Soms is deze overduidelijk wanneer we de doorlooptijd fors kunnen reduceren van een proces, of wanneer managers én medewerkers in één oogopslag op hun dashboard kunnen zien waar dingen goed gaan en waar niet. Meer fundamentele en integrale verbeteringen lijken moeilijker te rechtvaardigen en te kwantificeren. We schrijven de business case met gevoel voor politieke verhoudingen, door mensen erbij betrekken en vanuit het principe "groot denken, klein beginnen".

Willen is een vak apart. Dat kan makkelijker worden wanneer we al kunnen en durven. Het gaat hier om de noodzaak en het belang van de afdeling of organisatie, maar ook eigen belangen kunnen een grote rol spelen. Wat staat voorop? Het heeft onze aandacht omdat nog teveel projecten door verschillende teveel uiteenlopende belangen niet de beoogde resultaten opleveren, of soms ook gewoonweg mislukken.

Doen en goed afmaken. Bij de uitvoering van de plannen halen we alles uit de kast om resultaten te boeken. Met onze gedrevenheid en passie, diepgaande kennis van technologie en integratie, en jarenlange ervaring met het begeleiden en managen van projecten, gaan we aan de slag. Daarbij continu oog hebbend voor de projectomgeving die aan veranderingen onderhevig kan zijn, en de kennis die u al in huis hebt. We stellen een team van alleen de beste professionals samen en werken gestaag toe naar het volgende plateau. Voordat we verder gaan zorgen we voor daadwerkelijk inbedding in de organisatie en evalueren het project grondig zodat we blijven leren en verbeteren.

Dienstverlening in de rol die uw organisatie vraagt

Afhankelijk van het expertisegebied en de situatie in uw organisatie gieten we in overleg onze onafhankelijke dienstverlening in één of meer rollen:

- ▶ project- en programmamanager
- ▶ interim-manager
- ▶ business of ict architect
- ▶ business of informatie analist
- ▶ adviseur of onderzoeker
- ▶ coach of procesmanager
- ▶ uitvoerend professional

Deze rollen kunnen per project verschillen. We nemen in overleg graag de regie in handen en nemen verantwoordelijkheid voor wat we adviseren en doen.

Verantwoorde-lijkheid voor het resultaat gaan we niet uit de weg. We zijn actief in de volgende Lines of Business: retail en transport, financiële wereld, telecommunicatie, gezondheidszorg, overheid en industrie. We hebben grondige kennis en ervaring met softwareprojecten van onder andere Cognos, Business Objects, QlikTech, Microsoft, IBM, Oracle, arcplan, InformationBuilders, SAS en Hyperion.

Wat kunt u van Passionned verwachten?

- ▶ uitdagende en/of complexe projecten, veranderingsprocessen en trajecten, waar politiek en ict een rol speelt, succesvol verkopen, uitvoeren en borgen
- ▶ vastgelopen projecten vlottrekken en zorgen voor een goede afloop voor alle partijen
- ▶ een quick-scan en diagnose van uw organisatie gepresenteerd op directieniveau
- ▶ toolselecties voor business intelligence, etl, crm of eai software, mede op basis van onze standaard matrices
- ▶ het deugdelijk ontwerpen van een organisatie- en ICT architectuur
- ▶ het ontwikkelen van gedragscompetenties bij managers en medewerkers
- ▶ onafhankelijke *second opinions* en grondige survey's en audits

Meer informatie of hierover doorpraten en een afspraak maken?

Bel ons op +31 33 888 7010 en vraag naar Bernard Vuijk, Norman Manley of Daan van Beek. Of mail naar kennismaking@passionned.nl. Bezoek onze website voor meer informatie: www.passionned.nl