

Business Course Service Excellence

Verslagen

Hieronder zijn verslagen van dagen of onderdelen van vorige Business Courses (vanaf 2005) opgenomen.

Dag 1: IT Management

Een intensieve kennismaking, waarbij direct de pijnpunten aangesneden werden in de verschillende Business Cases. Hierdoor is iedereen meteen gefocust en lijkt het of we elkaar al veel langer kennen. 's Middags een verbreding en verdieping van dienstverlening in de IT. Het schept een kapstok waar we de volgende themadagen aan op kunnen hangen.

Dag 3: Persoonlijk Leiderschap

Vandaag een mooie reflectie op het eigen functioneren, met een aantal handige, pragmatische tips. Moeilijke situaties hebben we samen met een trainingsacteur nagebootst en geanalyseerd. Ieder op zijn/haar eigen nivo en werkomgeving. Feedback als belangrijke sleutel, samen met niet interpreteren, maar vragen stellen én het ander meenemen om je doel te bereiken. Nuttig en direct toepasbaar!

Dag 4: Processen als sleutel

Het belang van procesmatig werken is benadrukt en helder gemaakt. De voordelen voor het op deze wijze werken ten opzichte van het taakgericht werken zijn afgewogen ten opzichte van de nadelen. Gebleken is dat vrijwel iedereen met processen werkt, alhoewel de mate hiervan zeer verschillend is. In enkele gevallen is het zelfs zo dat wel procesmatig werd gewerkt, maar dat de onderliggende processen (nog) niet beschreven zijn.

Dag 5: Servicecultuur vormgeven

Hoe kom je van "As is" naar "To Be". Welke veranderingen hebben welke vorm van weerstand tot gevolg en hoe kun je met deze diverse vormen van weerstand omgaan. Een onderbouwde manier hiervoor is het denken in kleuren. De vraag zal onmiddellijk rijzen, "Denken in kleuren, wat is dat nu weer"? Uit onderzoek door Leon de Caluwe is gebleken dat organisaties of afdelingen onder te verdelen in vijf hoofdkleuren. Bij elke kleur hoort een bepaalde denk- en handelwijze. Deze kun je beïnvloeden door gericht op de kleur van de

organisatie of afdeling een veranderingsproces in te zetten. Uit onze praktijkopdracht bleek dat met name de top van de organisatie gezien wordt als "Gele beleidsmaker/machthebber" organisatie, terwijl de onderliggende afdelingen vaak een afwijkende kleur hebben. Het is dus van belang te onderzoeken waar een verandering plaats zal dienen te vinden zodat deze veranderingen op een effectieve kleuradequate manier kunnen worden ingezet.

Dag 6: Managen van de klantinteractie

Deze week werd aandacht gevraagd voor stakeholders, in het kader van Business Alignment. We werden gevraagd dit te spiegelen aan je eigen organisatie. Zo keek ik naar de belangen, persoonlijke en zakelijke, het gedrag, en de rollen van stakeholders die ik tegen kom als relatiemanager bij het Gemeenschappelijk Centrum ICT van de IND. Dat bleek een groot aantal te zijn. Er ontstond een beeld van de kwaliteit van de relaties en werd het voor mij duidelijk waar ik te veel aandacht besteedde en waar ik meer in moet investeren. Dit ga ik zeker aanpakken. Ik vond dit een leuk en leerzaam onderdeel in de training!

Dag 8: Business Cases

Afgelopen donderdag was het de dag om terug te blikken op de bedrijfsopdracht (module 8). Allen hadden we de opdracht om in 10 minuten onze bedrijfsopdracht, de resultaten uit de interviews, de reeds uitgevoerde acties tot nu toe en de plannen t/m 19 mei (terugkomdag) te presenteren en SMART te maken. Dit alles gevolgd door 10 minuten vragen uit de groep. Prachtig! Veel vragen, een levendige uitwisseling van ideeën en inzichten maakte deze dag weer tot een succesvolle en leerzame dag. Een dag waarin weer veel tijd werd vrijgemaakt voor de praktijk van alledag en de problemen die daar bij horen.

Een conclusie: Een perfecte service afdeling/support organisatie bestaat niet.

NB: de inhoud van de huidige Business Course kan gewijzigd zijn ten opzichte van bovenstaande verslagen, omdat wij continue onze opleiding reviewen en verbeteren.



Testimonials

Addy Aarts - Dienst ICT Rivas Zorggroep

"De Business Course is een uitstekende gelegenheid om jou individuele problematiek aan de kaak te stellen en te bespreken binnen een groep om tot ideeën te komen die tot praktische en dus werkbare oplossingen kunnen leiden. Geweldig goede afstemming tussen (voldoende) theorie en (veel) praktijk."

Lucienne de Wit - Business Consultant AQUAGIS B.V.

"Zeer leerzame, maar wel intensieve bijeenkomsten, waarbij het uitwisselen van ervaringen uit de praktijk centraal staat en theorie een kleine rol speelt. Een aanrader voor mensen die willen leren van ervaringen en kennis van anderen."

Jan de Jonge - Teamleider ICT S Operations Robeco

"Ik heb de Business Course tot nu toe ervaren als lekker interactief in een stimulerende omgeving waar je je kwetsbaar op kunt stellen zonder dat het je de "kop" kost. Je kijkt ook eens bij een ander in de keuken hetgeen ook zeer leerzaam is. Doordat het zo praktijk gericht is kon ik al gelijk vanaf het begin een aantal zaken in praktijk brengen."

Dennis van Diermen - Fortis

"In een veilige omgeving met mensen met een gelijke afwijking open discussiëren over het vakgebied Service Management ervaar ik als bijzonder prettig. Het is een heerlijke ontdekkingsreis door de wereld van de dienstverlening, gefaciliteerd door frisse en ambitieuze ondernemers die veel ruimte laten voor de deelnemers en hun uitdagingen zelf..."

Kees Ootes - Informatie manager Ordina

"De Business Course betekende voor mij een manier om op informele wijze met collega's uit de praktijk kennis en ervaring uit te wisselen rondom de thema's van service management die op de verschillende dagen behandeld werden. Op die wijze werd de theorie gekoppeld in de praktijk. Ook service management is en blijft mensenwerk. Dan valt er veel te leren van elkaars aanpak."

Marcel Haakman - Nikon Europe BV

"De intervisies ervaar ik als: Even mee mogen kijken in andermans keuken. Waardoor je als buitenstaander een heel andere kijk hebt op de dingen, die spelen bij het bedrijf van de medecursisten. Het geeft je een goed gevoel dat je gezamenlijk als team, zaken naar boven brengt waarmee de medecursist zijn voordeel doet."

Tom Veldhuizen - Loyens & Loeff N.V

"Een absolute aanrader om theorie te combineren met je eigen alledaagse praktijk. Daarbij is het hoge gehalte aan interactie met lotgenoten regelmatig verrassend, confronterend, herkenbaar en altijd leerzaam. De trainingen worden ook in een prettige omgeving gehouden. Je eigen commitment bepaalt in hoge mate wat de training voor je kan doen."

Jos Koekkoek - Service Level manager Essent Kabelcom

"Erg interactief en leerzaam en dat in een relaxte sfeer en omgeving. Nog niet voldoende gebruik gemaakt van de aanwezige flexibiliteit. Dwz dat er (nog) meer tijd ingeruimd moet worden voor het stellen van vragen, inbrengen van specifieke issues. Dit wordt nu ook opgepakt. Verder, leuke zeer gevarieerde groep. Wel een aanrader voor collega's!"

Michel van Dijk - Proceseigenaar Service Control, Ministerie van OCW

"In een gezellig ontspannen sfeer komen diverse facetten rondom dienstverlening aan bod waarbij de bedrijfsopdracht als rode draad loopt. De training wordt aangestuurd door zeer gedreven en enthousiaste trainers waarbij een extra dimensie wordt gegeven door inbreng van gastsprekers (vakinhoudelijke experts) op specifieke onderwerpen. De opdrachten per module en de intervisie bijeenkomsten zorgen er voor dat veel praktijk ervaring wordt gedeeld. Dit geeft voor mij de ideale mix tussen theorie en praktijk. Een absolute aanrader voor iedereen die meer wil maken van zijn of haar dienstverlening!"

Yolanda de Haas - Teamleader Complaint Management / Billing Task Force - COLT Telecom

"Leerzaam! Nuttig & Leuk! Elke dag wordt afgesloten met een evaluatie van de dag. Desgevraagd naar een rapportcijfer gaf iedere deelnemer zijn oordeel over de eerste helft van de opleiding tot nu toe. Het gemiddelde rapportcijfer wat we met z'n tienden aan Colfield gaven was maar liefst: 7,85 (schaal 1 tot 10)"

Popke de Vlugt - AccoN-AVM Accountants & Adviseurs - Manager ICT

"Iets wat ik heel waardevol heb gevonden aan alle sessies tot nu toe is dat we met 10 (+1) mensen uit heel verschillende bedrijven/organisaties zo open hebben kunnen praten en discussiëren over de diverse onderwerpen die op het programma stonden. Ieder met een eigen voorgeschiedenis, achtergrond en vanuit de eigen bedrijfscultuur, ieders inbreng werd gewaardeerd, ieders inbreng was belangrijk!"