

IT-BENADERING VANUIT BUSINESS- MINDSET

Ciber heeft, na de overname door ManpowerGroup, forse stappen gezet in het ontwikkelen van een nieuwe strategie en focus. En dat terwijl de *core competences* van Ciber zichtbaar intact blijven. Een boeiende exercitie, omdat vooral de meerwaarde van IT bij klanten centraler komt te staan.

De overname door ManpowerGroup heeft Experis Ciber aangezet tot kritisch nadenken over zijn marktpositie. "Experis Ciber heeft zich altijd onderscheiden door focus op de klant", zegt managing director Barbera de Graaf. "We committeerden ons aan de parameters van de opdracht, zodat we kwaliteit binnen de gestelde opdracht leverden en aansloten op de verwachtingen van de klant. Anderzijds is er de Experis Ciber-cultuur: het is mensenwerk en we doen het samen. Dit DNA gaat makkelijk in een overname verloren, maar we zijn echt onszelf gebleven."

"De markt is continu in beweging, dus moet je dynamisch opereren", zegt Raymond van Turnhout, director Digital Transformation Services. "IT was voorheen vooral het domein van IT-medewerkers en de afdeling Finance. Nu is IT de onderscheidende factor waarmee bedrijven overleven en klanten aan zich kunnen binden. Door aan te sluiten bij die nieuwe rol van IT maken wij voor onze klanten het verschil. In plaats van een nadruk op kosten, focussen we ons op de meerwaarde van IT voor het bedrijf."

De Graaf: "We willen voor de klant toegevoegde waarde creëren, maar dan wel pragmatisch. Niet roepen: 'IT is hartstikke complex en daarom heb je ons nodig', maar: 'IT biedt enorm veel kansen. Wij helpen je er het meeste uit te halen.'" Hoe pakt Experis Ciber dit aan? "Door ons intensieve contact met klanten weten we waar behoefte aan is", vertelt Van Turnhout. "Daarnaast hebben we onder meer een werkgroep van consultants die praten over nieuwe technologische ontwikkelingen en mogelijkheden. We

dagen onszelf uit: zijn we wel met de juiste technologie bezig, beantwoordt die wel aan de huidige én toekomstige vraag van de klant?"

"Richting onszelf zijn we kritisch. Dat is nodig vanwege de ontwikkelingen in technologie", zegt De Graaf. "Digitale transformatie is niet door iemand uitgevonden. Nieuwe businessmodellen ontstaan organisch en constant, zoals Spotify en Airbnb. Wij maken het mogelijk dat bedrijven die businessmodellen kunnen ontwikkelen, met software die niet pas over drie jaar rendeert, maar binnen enkele maanden." Daarom heeft Experis Ciber gekozen voor optimale flexibiliteit, vult Van Turnhout aan. "Klanten kiezen steeds vaker voor meerdere *point solutions* of best practices: voor elke uitdaging de optimale oplossing. Als integratiespecialist laten wij dan al die oplossingen op elkaar aansluiten – zowel intern als met de buitenwereld."

ANDERE BENADERING

"IT is business geworden, en business IT", zegt De Graaf. "Op elke afdeling van een bedrijf speelt IT een belangrijke rol. Daarom benaderen wij IT vanuit een complete businessmindset: iedereen heeft ermee te maken en heeft er dus een mening over en visie op. Daarom moet je de discussie breed bij de klant voeren. Enerzijds strategisch: waar wil je naartoe als bedrijf, en wat heb je nodig om dat te bereiken? Anderzijds op de werkvloer, waar nieuwe oplossingen ontstaan door directe klantcontacten. Door die inzichten te koppelen wordt de benodigde IT afgestemd op de behoefte van de klant." Het leidt er ook toe dat Experis

Barbera de Graaf en Raymond van Turnhout

**'IT BIEDT ENORM VEEL
KANSEN. WIJ HELPEN
JE ER HET MEESTE UIT
TE HALEN.'**



Ciber projecten anders benadert, zegt Van Turnhout. "Het is een proces van continue verandering: je daagt elkaar uit tijdens het project, je bent direct aan het innoveren. Daardoor is een oplossing altijd afgestemd op de behoefte, maar ook immens flexibel."

Welke invloed heeft ManpowerGroup op jullie filosofie? De Graaf: "Talent is schaars en moet zich continu ontwikkelen. Daar is ManpowerGroup goed in en daar profiteren wij weer van. En we vullen elkaar aan: wij helpen ManpowerGroup-klienten met goede IT-oplossingen; ManpowerGroup geeft ons daadkracht in personeel. We werken samen bij klienten, ontwikkelen samen trainingen en opleidingen."

En de naam Experis? "Dat is wereldwijd een heel groot en sterk IT-merk van

ManpowerGroup. Daar zoeken we nu de aansluiting bij. Onder Experis vallen ook Experis IT, iSense en Peak-IT."

SUCCEFACTOREN

De Graaf onderscheidt zes succesfactoren van Experis Ciber. "Ten eerste willen we op het gebied van talent en samenwerking in de champions league spelen. De tweede factor is dat *referrals* steeds belangrijker worden. Dus steken we niet alleen in op klanttevredenheid, maar ook op de klant als ambassadeur. De derde factor is het creëren van meerwaarde door niet vanuit IT met klienten te praten, maar vanuit hun business. Dat leidt tot factor vier, onze *value propositions*: het targeten van doelgroepen waar je een maximale meerwaarde kunt realiseren door de inzet van solutions

en best practices. De vijfde factor is echt uniek: we versterken de samenwerking tussen onze businesslines opdat we hun competenties beter kunnen combineren en tot een breed inzetbaar portfolio komen. En tot slot de zesde: wij zijn technologie-onafhankelijk, dus we kunnen zorgen voor een perfecte ondersteuning, ongeacht het platform. Deze combinatie maakt dat Experis Ciber uniek is en krachtig de toekomst in gaat."

DEEL HET VERHAAL ONLINE



Thema's

- + IT en business
- + Digitale transformatie
- + Continue innovatie
- + Nieuwe businessmodellen