

# Praktijkvoorbeeld: Agile Coaching Agile in een niet IT-omgeving



Agile Coaching

Vakbekwaamheid

## Agile in een non-IT omgeving

Agile werken is in de IT ontstaan. Inmiddels is de waarde van het toepassen van het Agile gedachtengoed in een IT omgeving, voldoende bewezen. Echter, in een non-IT omgeving kan Agile werken ook significant waarde toevoegen. Randvoorwaarde is wel dat niet klakkeloos een framework wordt geïmplementeerd maar vanuit het Agile gedachtengoed wordt bekeken welke Agile way-of-working past.

## De situatieschets

De klanten van een dienstverlener in de financiële sector, zijn ontevreden over het niveau van de dienstverlening. Daarnaast is de marge die op de klanten wordt gedraaid onvoldoende. Het bedrijf is functioneel georganiseerd. Denk hierbij aan teams die in- en outbound calls afhandelen, teams die mails van klanten beantwoorden en een back-office-team dat aanvullende diensten levert. Het niveau van de dienstverlening ligt per klant vast in een SLA.

Door de manier waarop het bedrijf is georganiseerd (in silo's), heeft ieder team de focus op een deel van de dienstverlening aan een klant. Optimalisatie vindt per team plaats op het deel van het proces waarvoor zij verantwoordelijk is. Het gevolg hiervan is dat er aan zaken wordt gewerkt die niet perse noodzakelijk zijn om aan de volledige SLA te voldoen. Denk hierbij aan mails die direct worden afgehandeld terwijl in de SLA een oplostijd staat van 3 dagen. Dit in combinatie met de situatie dat telefoontjes niet worden afgehandeld omdat er onvoldoende medewerkers beschikbaar zijn.

Een ander gevolg van de manier waarop het bedrijf is georganiseerd, is dat er geen inzicht is in hoe een eindklant wordt bediend over de verschillende processen heen. Degene die een klant behandelt via de mail heeft geen contact met degene die de klant behandelt via de telefoon. Dit heeft tot gevolg dat de eindklant niet goed wordt bediend en er ook meer contactmomenten zijn dan strikt noodzakelijk.

## Hoe kan het Agile gedachtengoed hierbij helpen?

De insteek is om met het Agile Manifesto in de hand te kijken hoe de hierboven geconstateerde problemen aangevlogen kunnen worden om op te lossen.

Om de gevolgen op te lossen van het feit dat de organisatie in silo's is georganiseerd, is het volgende principe uit het Agile Manifesto als basis gebruikt:

Principe 4 : "Werk op dagelijkse basis **multidisciplinair** samen".

Hier is invulling aangegeven door een pilot te starten waarbij een multidisciplinair team geformeerd is rondom 1 klant. Vervolgens is hier de rol van Product Owner aan toegevoegd die verantwoordelijk is voor de afstemming met de klant m.b.t. de inhoud van de SLA en wat het team gaat doen om daar invulling aan te geven. De Product Owner bepaald, op basis van deze afstemming, wat de prioriteit is van de verschillende aspecten van de dienstverlening. Hiermee wordt invulling gegeven aan principe 1 uit het Agile Manifesto : "Een **tevreden klant** is altijd de hoogste prioriteit, door het doorlopend leveren van waarde aan onze klanten".

In lijn met het principe uit het Agile Manifesto betreffende zelforganisatie (principe 10. "De beste ontwerpen of ideeën komen voort uit **zelforganisatie**"), bepaalt het team, op dagelijkse basis op basis van de door de Product Owner aangegeven prioriteiten, hoe de beschikbare capaciteit wordt ingezet.

In navolging van het Scrum framework is een Teamcoach aangesteld die het team helpt om de samenwerking te optimaliseren. Dit is een rol vergelijkbaar met die van de Scrum Master. Echter, omdat er geen gebruik wordt gemaakt van het Scrum framework is een andere naam gekozen.

### Geboekte resultaten

Het belangrijkste resultaat dat is geboekt tijdens de pilot is dat de klant weer tevreden is doordat de SLA in zijn geheel wordt gehaald. Dit wordt versterkt doordat de klant nadrukkelijk het gevoel heeft dat er naar haar wordt geluisterd waardoor de dingen worden gedaan die de klant belangrijk vindt.,

Een belangrijk ander resultaat is dat de bruto omzet procentueel meer dan verdubbeld is.

Voor de medewerkers is het gevarieerdere werk een goede motivator gebleken. Dit in combinatie met de extra verantwoordelijkheid die zij hebben gekregen (autonomie), heeft dit geleid tot tevredener werknemers. Hiermee wordt invulling gegeven aan principe 5 uit het Agile manifesto : "Projecten worden uitgevoerd door gemotiveerde medewerkers, met de **support** die zij nodig hebben, en het **vertrouwen** dat zij het werk op de beste manier gedaan krijgen".

Op basis van de resultaten van de pilot is besloten om de complete business line te organiseren conform de pilot.



Agile Coaching

Vakbekwaamheid

---

## ADA ICT

**ADA ICT** zorgt dat uw bedrijf succesvol is en blijft! Daar waar de diensten voor uw klanten het verschil maken, levert ADA ICT het benodigde maatwerk, of dat nu een app is, een backend systeem, een Cloud-oplossing of een mobiele toepassing, ADA ICT maakt voor u het passende state-of-the-art maatwerk en realiseert dit mede door ons "Co-Creatie" concept. Co-creatie is het combineren van kennis tussen u en ADA ICT met gedeelde verantwoordelijkheid, wat tot uiting komt in een product met een kwalitatief hoogwaardig eindresultaat. Wij brengen business kennis en ICT bij elkaar tot meerwaarde. Wij stellen mensen en hun ideeën centraal, niet de methodes of technologie.

Onze afnemers zijn hierdoor in staat, efficiëntie, productiviteit en kwaliteit te verhogen, de 'time to market' te verkorten, kosten te reduceren, te voldoen aan de hoogste security-standaarden en managementbesluiten te kunnen nemen, die gebaseerd zijn op complete, correcte en KPI-gebaseerde informatie. Dat alles met beperking van risico's en met behoud van flexibiliteit en toename van agility.