

Sturen op klantgerichte transformatie



kyden

a fast track to better

Samen op zoek naar **Stuurbekrachting** voor jouw klantgerichte transformatie

stuur·be·krach·ti·ging (de; v)

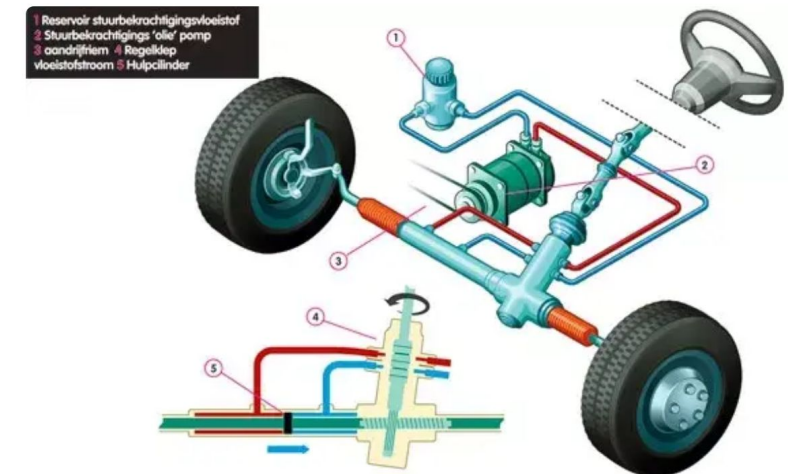
1 mechanisme (in auto's) ter versterking van de stuurbeweging

Samen zoeken we in deze sessie naar het mechaniek in de stuurinrichting van *jouw* klantgerichte transformatie, bedoeld om met minder krachtsinspanning te kunnen sturen: bij het sturen kan een krachtreductie plaatsvinden van 1:3.

Kortom, minder op kracht en meer op techniek en souplesse sturen én bijsturen!

Stuurbekrachting

Tegenwoordig hoef je geen krachtpatser meer te zijn om een auto te besturen. Stuurbekrachting biedt precies de juiste assistentie.



Bron: ANWB

Samen op zoek naar **Stuurbekrachtiging** voor jouw klantgerichte transformatie

1

**Inloop &
korte duiding**

2

**Crossing minds
op sturing**

- WAT (bij)sturen?
- HOE (bij)sturen?

3

**Conclusies
& afsluiting**

Wie van jullie...

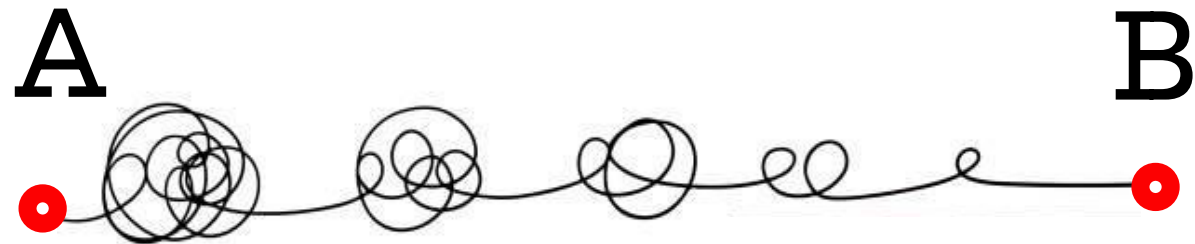
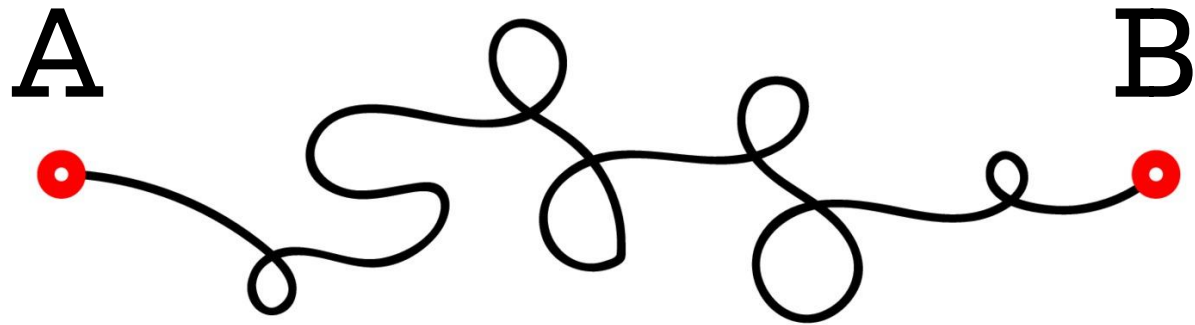
... beoogt een
klantgerichte
transformatie te
gaan **starten**?

... **doorloopt nu** een
klantgerichte
transformatie?

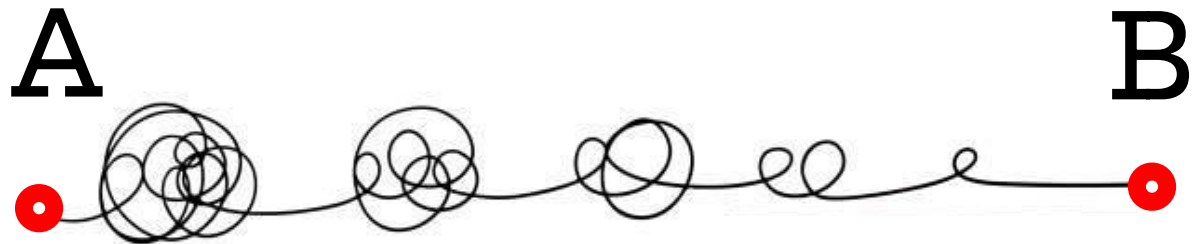
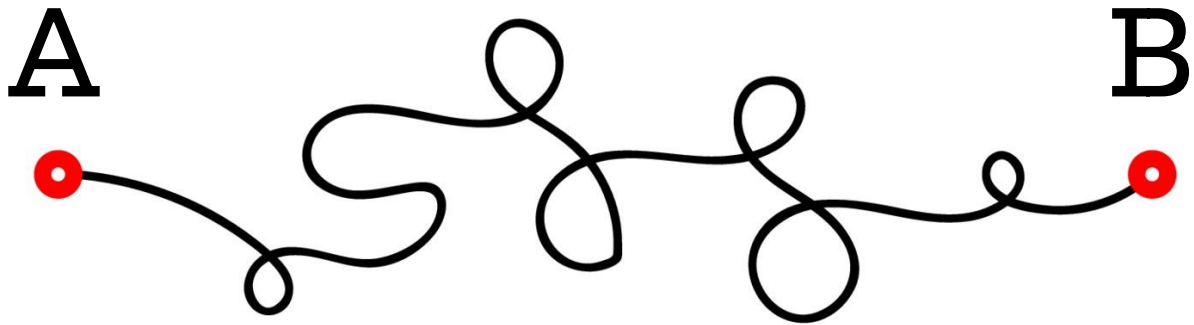
... heeft een
klantgerichte
transformatie
afgerond?

... herkent haar/zijn
situatie niet in de
andere drie
antwoord keuzes?

Hoe loopt de route van jouw klantgerichte transformatie?

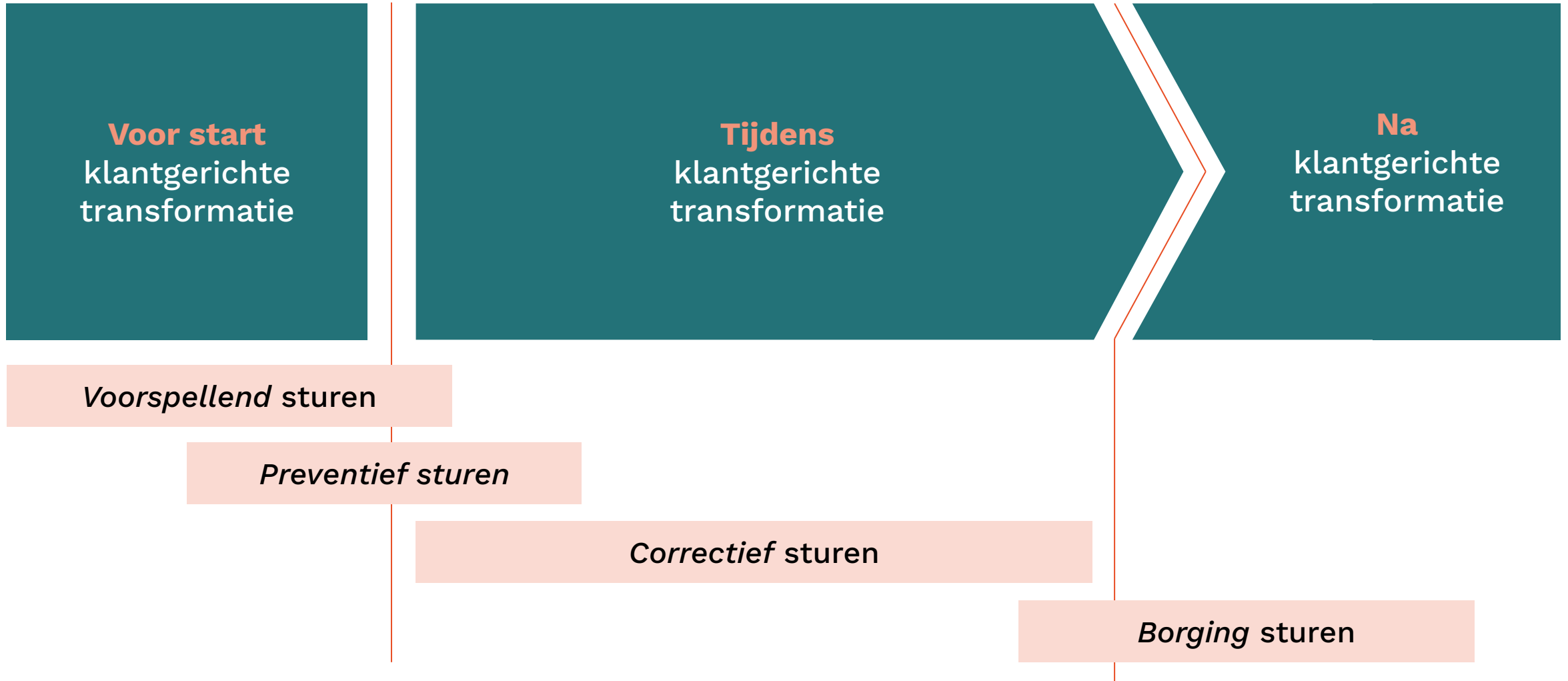


De analogie waar ik aan moest denken



kyden

Sturing op een klantgerichte transformatie

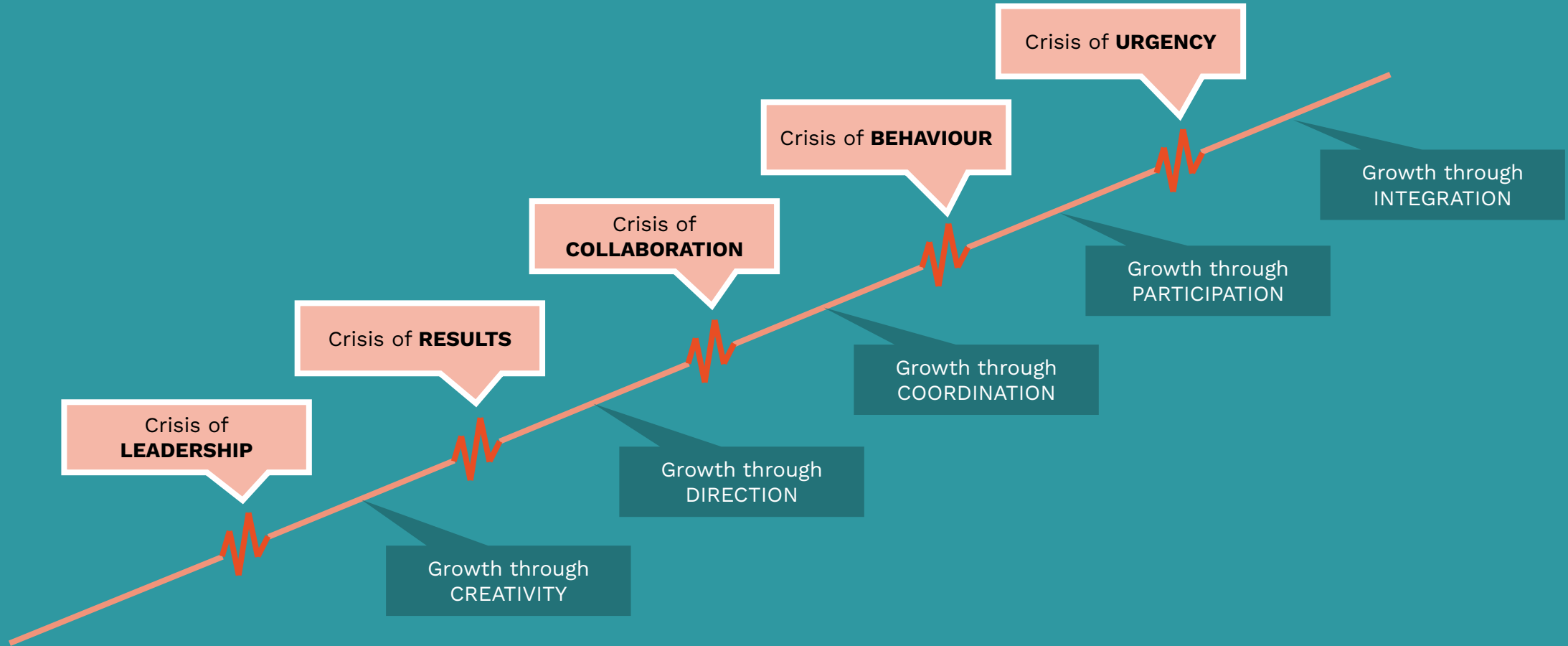


Sturing op een klantgerichte transformatie



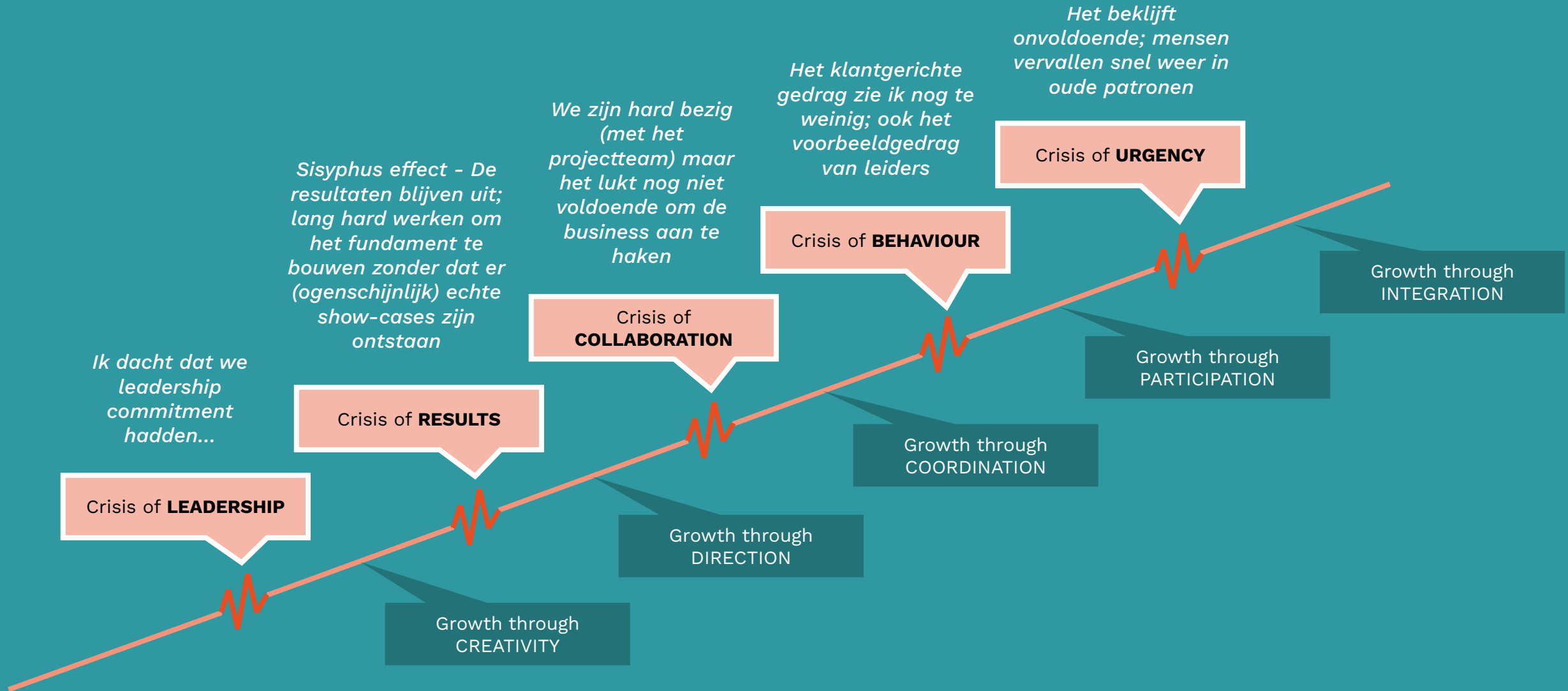
WAT (bij)sturen?

Crises waar je geheid tegenaan zal lopen tijdens een klantgerichte transformatie



WAT (bij)sturen?

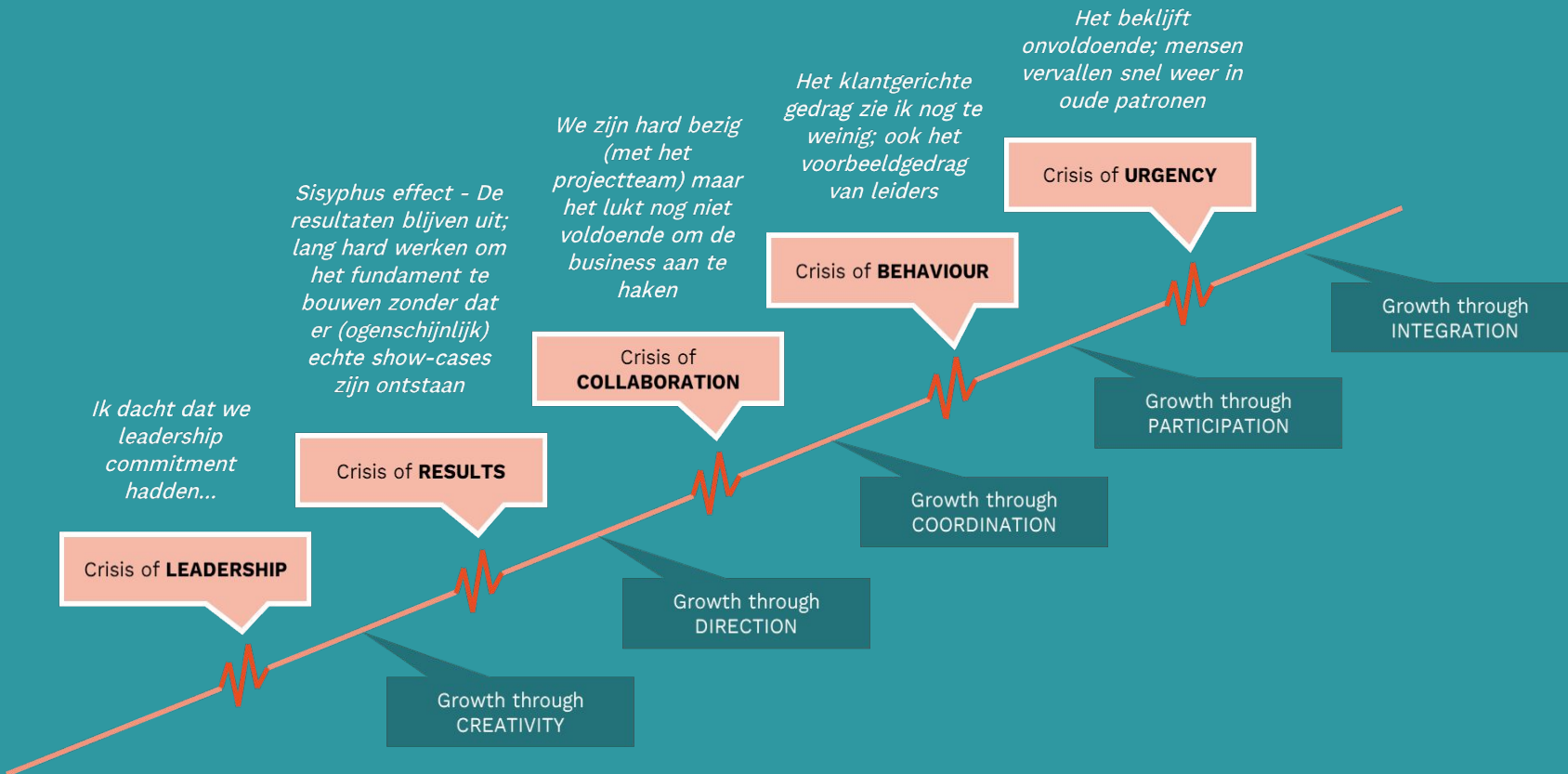
Crises waar je geheid tegenaan zal lopen tijdens een klantgerichte transformatie



WAT (bij)sturen?

Crises tijdens een klantgerichte transformatie

- Welke crisis / crises ben jij al eens tegen gekomen?
- Wat is jouw huidige crisis?

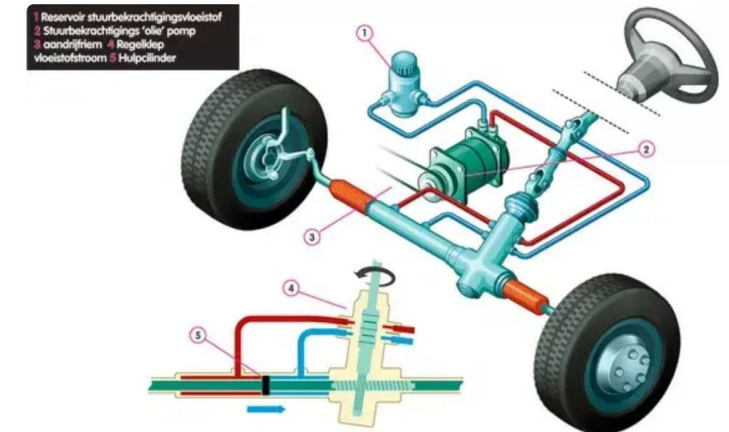


HOE (bij)sturen?

- Stuur je al actief op de crisis die je ervaart?
- Hoe dan? Met welke middelen?
- Waarin zit de stuurbekrachtiging? Wat blijkt effectief en wat juist niet?

Stuurbekrachtiging

Tegenwoordig hoef je geen krachtpatser meer te zijn om een auto te besturen. Stuurbekrachtiging biedt precies de juiste assistentie.



Sturingsmechanismen die wij behulpzaam vinden

▪ Leer- en ontdekstrategie; aansluitend bij transformatiestrategie

▪ Agile delivery model als prioriteringsmechanisme

▪ Sturingsmodel aansluitend bij sturingsvoorkeur

Transformatiestrategie bepaalt type sturing

Macht strategie	Onderhandel strategie	Planmatige strategie	Ontwikkel strategie	Leer strategie	Ontdek strategie
Doordrukken	Doorgronden	Doorzetten	Ontwikkelen	Ondervinden	Ontdekken
<ul style="list-style-type: none"> • Gestuurd door de top • Doelgericht • Vanuit een positie • Rol controllers • Lineair proces • Macht-dwang • Commanderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere actoren • Resultaatgericht • Vanuit een stelling • Tijdelijke coalities • Iteratief proces • Onderhandelen • Uitwisselen 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatief door de top • Oplossingsgericht • Vanuit expertise • Rol consultants • Lineair proces • Overreden • Overtuigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Transformatief • Probleemgericht • Vanuit verleiding • Input professionals • Iteratief proces • Participatie • Begeleiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Actief & reflectief • Transitiegericht • Vanuit informele relaties • Inbreng leraren • Circulair proces • Actiegericht leren • Faciliteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Interactief • Toekomstgericht • Vanuit visie • Gezamenlijke rol • Cyclisch proces • Gezamenlijk leren • Dialoog
<ul style="list-style-type: none"> • Urgentiebesef verhogen • Zeggen waar het op staat • Grenzen benoemen • Nieuwe mensen aantrekken • Spelers wisselen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillen erkennen • Heilige huisjes afbreken • Belemmeringen bespreken • Conflictbemiddeling • Beeldenstorm • Prikkelende humor 	<ul style="list-style-type: none"> • Structuur wijzigen • Technologie vernieuwen • Meet- en Beloningssysteem wijzigen • Onbetwistbare feiten • Gedragsregels formuleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Toekomst verbeelden • Verhalen vertellen • Symbolen gebruiken • Nieuwe taal introduceren • Kernwaarden benoemen • Vakkennis waarderen • Cases adopteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Teams ontwikkelen • Verschillen waarderen • Onbevangen waarnemen • Management mobiliseren • Klanten betrekken • Stakeholders mobiliseren 	<ul style="list-style-type: none"> • Leerprocessen inrichten • Leiderschap ontwikkelen • Uitwisselen ideeën • Pilots opzetten • Ervaringen verzilveren • Successen delen

Sturingsmechanismen die wij behulpzaam vinden

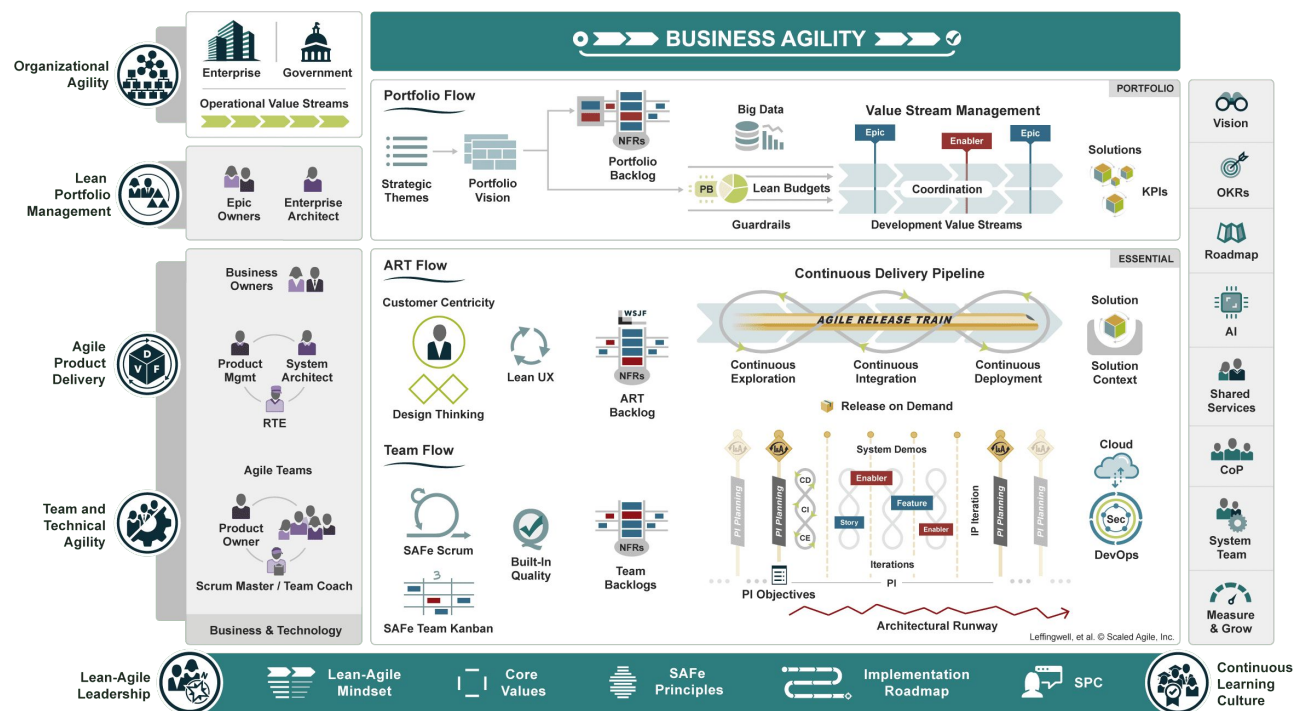
- Leer- en ontdekstrategie; aansluitend bij transformatiestrategie

- Agile delivery model en prioriteringsmechanisme

- Sturingsmodel aansluitend bij sturingsvoorkeur

Onder meer, deze mechanismen:

- Geprioriteerde backlog CX portfolio
- Timeboxed Planning Interval (PI) om samen te werken aan één klant verbeter onderwerp
- Continuous delivery, feedback en leren



Sturingsmechanismen die wij behulpzaam vinden

- Leer- en ontdekstrategie; aansluitend bij transformatiestrategie
- Agile delivery model als prioriteringsmechanisme
- Sturingsmodel aansluitend bij sturingsvoorkeur

Kiezen voor sturingsmodel o.b.v. mate van (on)voorspelbaarheid en sturingsvoorkeur.

Denk aan deze varianten (in een notendop)



Door heel helder een 3-tal doelen heilig te stellen om het komende jaar op te focussen (afgeleid van einddoel).



Werken o.b.v. *Scaled Agile Transformation*. 1x per 8-12 weken een grote *Planning Interval (PI)* om backlog te prioriteren naar één gerichte klantverbetering of -thema. De *Customer Journey Factory* ook ingezet o.b.v. dat prioriteringsmechanisme.



Door o.b.v. kwartaal supersprints de werkzaamheden van o.m. contentspecialisten, product owners, IT'ers en CX specialisten te bundelen en richten kunnen klantverbeteringen opgepakt worden die de meeste impact i.c.m. de beschikbare middelen (resources, budget, tijd etc) opleveren ('the biggest bang for your buck')