

ManagementMail mei 2020

Scenario's of redesign?



Creativiteit en flexibiliteit viert hoogtij deze dagen. Veel bedrijven voeren in rap tempo praktische en technische veranderingen door: van bezorgrestaurants, bezoekhoogwerkers, beeldbellen tot drive-in boerderijen. Noodzakelijk om de goede spirit te bewaren en om zaken zo goed en kwaad als mogelijk voort te zetten.

Deze initiatieven laten onverlet, dat bedrijven er ook goed aan doen om verschillende *'what-if'* scenario's te ontwikkelen, specifiek voor hun bedrijfstak. Of het nu restaurants, gemeenten, kappers of winkels zijn. Want de veelal praktische en technische veranderingen die bedrijven op dit moment doorvoeren, sluiten niet allemaal persé aan bij de vraag van de klant. En veel organisaties zien de kosten alleen maar toenemen.

Bezorgmaaltijden van sterrenrestaurants smaken thuis toch anders dan een avondje uit in een sfeervol restaurant. Push ups voor de sport app in je huiskamer of verbouwde zolder concurreert slechts matig met de sportambiance – inclusief zweetlucht – van een sportschool. En een keukentafelgesprek vanuit de gemeente met een probleemgezin via telefoon & camera is minder integraal en effectief dan live in de keuken.

Hoe zien winkelstraten er over een korte tijd uit? Hoe zorgen wij dat de zorg aan jongeren en ouderen op kwalitatief peil blijft? Waar ligt de balans tussen bedrijvigheid en veiligheid? Hoe krijgen wij onze medewerkers qua cultuur mee in de veranderingen die nog staan te komen? Kunnen wij onze dienstverlening op hetzelfde kwaliteitspeil en belevingspeil houden? Allemaal vragen die structurele en strategische herbezinning vragen en tot redesign kunnen leiden. Veel organisaties zullen zich opnieuw moeten uitvinden.

Pragmatisme voor de korte termijn is goed, maar structureler nadenken over positionering, dienstverlening en bedrijfsvoering is niet alleen beter, maar noodzakelijk.

Strategy	Culture	Change
----------	---------	--------