

Doen wat nodig is...

## Human Connection roept de hulp in van C-it

Human Connection helpt organisaties om het beste uit hun organisatie te halen bij o.a. veranderingsprocessen. "Een organisatie kan pas goed en klantgericht functioneren als werkprocessen en structuur, denken en handelen van medewerkers en de informatietechnologie goed op elkaar aansluiten. Wij richten ons op de 'connectie' tussen die factoren, met de mens als belangrijkste aandachtspunt. Bij de opdracht van de Dienst Parkeergebouwen Amsterdam hebben wij dankbaar gebruik gemaakt van de IT-oplossingen van C-it. Want de problemen op procesniveau (en de daarbij behorende onvrede onder medewerkers en gebruikers van parkeergarages) bleken onder andere een gevolg te zijn van een slechte informatievoorziening, die weer voortkwam uit een slechte IT-infrastructuur op database- en netwerkniveau" aldus interim manager / organisatie adviseur Derek Verweij.

De dienst Parkeergebouwen Amsterdam is een gemeentelijke dienst zonder winst oogmerk, die gespecialiseerd is in het beheren en exploiteren van parkeergarages. Hierbij kan het gaan om openbare parkeergarages (bijvoorbeeld de parkeergarage bij de Amsterdam Arena en de Stopera) maar ook om bewonersgarages van woningbouwcorporaties.

### Doen wat je moet doen

"Terwijl Human Connection aanvankelijk was binnengehaald om een organisatieverandering teweeg te brengen teneinde productgericht en klantgericht te kunnen gaan werken, heb ik mij al gauw opgeworpen als interim ICT-manager" vertelt Derek Verweij. "Je kunt namelijk geen medewerkers motiveren, als je hen geen prettige werkomgeving kunt aanbieden, waarin de informatietechnologie en werkprocessen het primaire proces (het verhuren van parkeerplaatsen) ondersteunen. Medewerkers konden alleen met heel veel moeite inzicht krijgen (en geven!) in bezettingsgraad van garages, stand van betalingen van klanten, precieze inhoud van contracten en dergelijke."



### C-it zorgt dat de mensen hier hun werk kunnen doen

"Van de Afdeling Informatie & Automatisering van de Dienst Amsterdam Beheer hebben we uiteindelijk 'groen licht' gekregen om orde op zaken te stellen. Vervolgens hebben we C-it de volgende opdracht gegeven: zorg dat de mensen hier hun werk kunnen doen!" vertelt Derek Verweij. "C-it heeft vervolgens alles op alles gezet om incidenten en crisissituaties (zoals het uitvallen van programma's en systemen) onder controle te krijgen en te voorkomen. Benny Norbart – de ex-systeembeheerder die jarenlang in zijn eentje ruim 60 werkplekken en de parkeerapparatuur (zoals tellers, parkeerautomaten, slagbomen e.d.) onder zijn hoede had, was uiterst verbaasd. 'Je fluit en ze komen' sprak hij verwonderd uit."

### Meedenken over de juiste IT infrastructuur

"Inmiddels hangt al deze apparatuur aan één netwerk. De technologische architectuur – met dure machines die niet werkzaam waren en vitale machines die te kwetsbaar waren – is inmiddels verbeterd en C-it voert het dagelijkse beheer vanuit Zutphen" vertelt Derek Verweij enthousiast. "Ook de verhuizing van de Dienst Parkeergebouwen naar een nieuw pand, heeft C-it uitstekend begeleid. Martijn Spiegelenberg had aan een half woord genoeg en heeft de coördinatie van dit hele project ter hand genomen. Ook de contacten met andere leveranciers verzorgde hij, zodat de gehele verhuizing probleemloos is verlopen. De medewerkers waren de dag na de verhuizing oprecht verbaasd. 'Alle computers werken!' klonk er van diverse kanten."

### Beheersen, verbeteren en perfectioneren

"De management skills van Human Connection en de technische kennis van C-it bleken elkaar perfect aan te vullen" vertelt Derek Verweij. Bovendien regelt C-it de zaken ook nog eens op een manier, zoals ik dat zelf ook zou doen. Namelijk: eerst zorgen voor een stabiele en beheersbare omgeving en vervolgens zaken verbeteren en perfectioneren. Als parkeerautomaten in Amsterdam het niet doen, mis je simpelweg een hoop inkomsten. Daarom is het belangrijk dat de IT-infrastructuur altijd 'in de lucht' blijft. Het voordeel van het huidige, moderne en geïntegreerde systeem is bovendien, dat er heel veel nieuwe gegevens boven water komen. Welke klanten nog niet betaald hebben, wanneer parkeerautomaten een onderhoudsbeurt nodig hebben...etc: allemaal zaken die nu gestructureerd en efficiënt aangepakt kunnen worden" aldus een tevreden Derek Verweij.

"Als organisatie adviseur breng je gedegen adviezen uit en geef je inspirerende workshops, maar sta je toch aan de zijlijn. Tijdens deze opdracht heb ik ervaren dat je als lijnmanager met de benodigde bevoegdheden, een organisatie in 1,5 jaar tijd echt naar een hoger niveau kunt tillen. Samen met C-it hebben we goed geluisterd naar de mensen hier en vervolgens op de juiste plek de juiste handeling uitgevoerd. C-it is wat dat betreft geen 'echt' IT bedrijf. Je vindt er geen technenuten, maar mensen met dezelfde organisatiesensitiviteit als Human Connection. En dat merk je. Ik heb Benny Norbart in 1,5 jaar tijd van een gedesilluseerde 'brandjesblusser' zien veranderen in een gemotiveerde man die het naar zijn zin heeft en dat is voor mij het grootste compliment" aldus Derek Verweij.



- Marspoortstraat 2  
7201 JB Zutphen
- Telefoon (0575) 58 52 50
- Fax (0575) 58 52 60
- info@c-it.nl
- www.c-it.nl