



De Koninklijke Nederlandse Toeristenbond behartigt de belangen van haar meer dan 4 miljoen leden op het gebied van recreatie, toerisme, verkeer en vervoer. Vanuit haar doelen, missie en visie onderneemt de ANWB in de wereld van mobiliteit, vakantie en vrije tijd een breed scala aan activiteiten in de sfeer van beïnvloeding, producten en diensten, informatie en advies. De ANWB bereikt haar leden via het netwerk van ruim tachtig ANWB-winkels, de website anwb.nl en het Leden Service Center.

De Vraag

De ANWB maakt op dit moment een verandering door waarbij men van de traditionele manier van werken met vaste werkplekken en eigen desktops overgaat naar 'agile' werken. Deze nieuwe manier van werken zorgt ervoor dat gebruikers vanaf elke plek en op ieder moment een virtuele werkplek tot hun beschikking hebben. Dit betekent niet alleen een aanpassing van organisatiemodel, maar ook een omslag in cultuur en in de houding van de medewerkers om een paar voorbeelden te noemen. Men ging op zoek naar een partner op het gebied van organisatorische advisering, wat leidde tot de kennismaking met IT-Counselor. Wij helpen de ANWB qua IT-beheer en -gebruik op weg om ervoor te zorgen dat de geplande verandering ook door de IT-organisatie adequaat wordt ondersteund.



De Oplossing

Via een snelle en doelgerichte analyse is bepaald hoe de rolverdeling voor de nieuwe omgeving moest worden ingevuld en hoe de ANWB-medewerkers hierin ondersteund konden worden. Op basis van de rollen zijn beschrijvingen, trainingen en referentiematerialen ontwikkeld. Vervolgens is het hele traject van kennisoverdracht gestart waarbij eigen mensen van de ANWB een belangrijke rol hebben gespeeld. Via eenvoudige en aansprekende visualisaties van vaak complexe materie, kregen de beheerders op een eenvoudige manier kennis van de nieuwe omgeving.

Wat vooral als prettig werd ervaren, is het feit dat IT-Counselor niet star vasthoudt aan methodes en technieken, maar een grote mate van flexibiliteit aan de dag legt en 'mee kan bewegen' met de wensen en mogelijkheden van de ANWB. Jan van Laar, projectleider ANWB: "De mensen van IT-Counselor zijn goede vakmensen, een sterke inhoudelijke sparringpartner voor ons. Daarnaast zijn ze ook gewoon prettig in de omgang." Op diverse momenten tijdens het project bleek onze manier van het simpel visualiseren zonder geweld te doen aan de inhoud bijzonder waardevol. Hierdoor werd duidelijk wat er van iedereen werd verwacht.

”IT-Counselor heeft ons goed kunnen helpen bij het duidelijk krijgen van welke taken en middelen wij het beste in kunnen zetten bij het realiseren van onze VDI-omgeving, waarbij het prettig is dat hun kennis en kunde niet alleen theoretisch is, maar vooral blijkt te werken in de praktijk”. Jan van Laar, projectleider ANWB

Het Resultaat

Jan van Laar: "IT-Counselor heeft ons goed kunnen helpen bij het duidelijk krijgen van welke taken en middelen wij het beste in kunnen zetten bij het realiseren van onze VDI-omgeving, waarbij het prettig is dat hun kennis en kunde niet alleen theoretisch is, maar

vooral blijkt te werken in de praktijk. Het kenmerkende van de aanpak van IT-Counselor is dat deze gericht is op de ontwikkeling van onze eigen mensen. Doordat zij intensief samenwerken met de ANWB-organisatie, komen we met onze gezamenlijke kennis tot een optimaal resultaat".