Effektiv förändringsledning är nyckeln till framgång

Som många säkert känner till kretsar vår verksamhet kring tre satsningsområden: affärsutveckling, interaktiv kundkommunikation samt utveckling och integration av affärssystem.

Förändringsledning går som en går som en röd tråd genom alla dessa områden. Nästan alla projekt som vi ger oss i kast med påverkar uppdragsgivarnas medarbetare i olika grad. Ju snabbare vi kan få med dem på tåget och skapa en förståelse för motiv och nya arbetsmetoder, desto större sannolikhet för ett lyckat projekt - inte bara fram till leveranstidpunkten, även långt därefter.

Om vi i varje projektleverans kunde ägna några timmar eller dagar åt kartläggning av dess implikationer - vilka förändringar det medför och vilka medarbetare påverkas, skulle mycket vara vunnet. Många av våra kunder inser värdet av detta, en stor skillnad mot förr när man nöjde sig med att endast ett fåtal individer på it-avdelningen kände till de nya systemen.

I tiden ligger även interaktiv kundkommunikation, något som i praktiken ofta handlar om utveckling av webbsajter med smarta självbetjäningsmöjligheter. I grund och botten handlar det om kommunikationseffektivitet, en positiv följd av vi allt oftare väljer elektroniska kanaler i vår kommunikation. Det är positivt eftersom vi blir effektivare i vårt arbete, vilket ju ligger till grund för all tillväxt. Det får dock inte ske på bekostnad av att man glömmer bort relationen med sina kunder.

Även här har förändringsledning en viktig roll. Genom att studera vilka effekter de nya interaktiva systemen får inte bara på de egna medarbetarna utan även på företagets kunder kan vi hjälpa våra kunder till en bra relation med sina kunder.

Det har nu gått tio år sedan millennieskiftet. Då var det hett med ny teknik, och alla talade om revolutionerande möjligheter med nya mobila protokoll. Sedan dess har det inte hänt så mycket på teknikfronten. Vi har visserligen fått mer bandbredd och bättre utvecklingsverktyg, men den stora – och tysta – revolutionen ligger i nya smarta sätt att kombinera tjänster och hur de görs tillgängliga på bred front, se bara Apples iTunes. Det handlar snarare om att tänka i nya banor än rocket science, med det leder till stora förändringar i vårt sätt att arbeta och agera. Återigen ett motiv för att ägna förändringsledning lite extra uppmärksamhet.

Vår ledstjärna är att verkligen stå för kvalitet, och jag är beredd på att satsa en slant på att våra duktiga förändringsledare kommer att spela en viktig roll i vårt förverkligande av denna ambition.

Ann-Catrine Appelquist, VD
Tfn 08-506 111 00, e-post ann-catrine.appelquist@ciber.com

Ryckcitat: *Vi vill hjälpa våra kunder att få en bra relation med sina kunder*