



DE KLANT IS KONING

 Kolonel A. P. P. Visser, voorzitter VOV

Sinds ongeveer een jaar ben ik commandant van het NATO CIS Sustainment Support Centre (CSSC) in Brunssum. Dit is een eenheid die verantwoordelijk is voor het 3e echelons systeemonderhoud van alle NATO CIS en die ook sinds kort al het CIS materieelbeheer van NATO verzorgt. De NATO CIS Agency (NCI-A) is de eigenaar van alle NATO CIS. De operationele eenheden (NATO CIS Group) leasen als het ware de CIS van NCI-A. Ook de hele CIS exercise pool bevindt zich bij het CSSC.

In de loop van mijn carrière heb ik vaak functies gehad binnen de functiegebieden G3 en G6, meer aan de gebruikerskant dus. Ik heb me nogal eens geërgerd aan de delen van de organisatie die een ondersteunende rol moesten vervullen. Naar mijn mening schoten ze wel eens tekort. Je werd van het kastje naar de muur gestuurd met je vragen. Een eenduidig aanspreekpunt ontbrak en men hield zich niet altijd aan de afspraken. Je vroeg drie maanden van tevoren een landlijn voor een oefening aan en drie weken voor de oefening kreeg je de mededeling dat het niet ging lukken. Logisch want KPN had 30 dagen nodig om de lijn te schakelen.

Zoals ik al eerder zei is het CSSC sinds kort verantwoordelijk voor het materieelbeheer van alle NATO CIS. Om dit mogelijk te maken moest al het CIS materieel in een nieuwe Oracle database worden geregistreerd. Deze nieuwe database veranderde ook veel logistieke processen en de wijze waarop de 'klanten' zaken moesten doen met het CSSC. Bij deze verandering werd snel duidelijk waar de natuurlijke focus van mensen op is gericht. De database kreeg alle aandacht. De noodzakelijke verandering van de interne processen iets minder en de klanten leken ver weg. Vanuit het management moest telkens weer de focus worden gericht op de gebruikers en de natuurlijke focus op het instrument Oracle moest worden afgeremd.

Bij het ontwikkelen van de interne processen werd ook nog iets anders duidelijk. De neiging bestond om de processen snel op papier te zetten zonder eerst goed na te denken hoe ze moesten worden ingericht. Het ging teveel over het produceren van de vaste order.

Technenuten hebben vaak de neiging zich te richten op de systemen en verliezen hierdoor soms het zicht op de reden waarom we de systemen hebben. Het personeel van de Verbindingsdienst (een technisch ondersteunend wapen) moet continu beseffen waarom we de systemen in bedrijf houden. We zijn er niet voor de systemen, maar voor de gebruikers. Processen zijn prima en moeten ook uiteindelijk op papier worden gezet, maar ze zijn niet heilig. Als het proces leidt tot teveel vertraging moet worden ingegrepen. Als een gebruiker iets vraagt moet hij eerst worden geholpen en niet worden verteld dat hij niet het juiste aanspreekpunt heeft benaderd. Ook is het vaak onlogisch om altijd alle stappen van het proces te volgen. Als iemand bijvoorbeeld voor de helpdesk staat en vraagt om een extra computer is het niet logisch dat de melding via het systeem de hele route aflegt om na twee dagen te eindigen op het bureau van de G6 die vervolgens een besluit moet nemen.

Kortom denk bij alles wat je doet voor wie je het doet. De klant is koning. 