

## IT-afdeling en de interne klant

*want automatiseren gaat niet vanzelf,  
automatiseren is mensenwerk*



Telefoon (040) 211 69 95  
[www.organisatietraining.nl](http://www.organisatietraining.nl)

### **waarom deze training**

EDP - of IT-afdelingen zijn doorgaans zeer gespecialiseerde afdelingen met een hoog kennisniveau betreffende automatisering. De medewerkers hebben veel te maken met de interne klant. Dat zijn de collega's die afhankelijk zijn van computersystemen. Dat geldt o.a. onderhoud van die systemen, hulp bij praktische vragen over werking en mogelijkheden, de ontwikkeling van nieuwe systemen, hulp bij calamiteiten,... Cultuur binnen een EDP-afdeling is doorgaans anders dan die in de rest van het bedrijf, terwijl er wel heel veel communicatie plaats vindt tussen de EDP-ers en de andere werknemers. De interne klanten, zij die de informatiesystemen gebruiken bij hun dagelijkse werk, hebben kennis van het eigen vakgebied en de IT-er heeft verstand van informatiesystemen. Ieder met een heel apart eigen terrein en eigen jargon. En die terreinen komen in ieder automatiseringsproject bijeen. Dat vergt specifieke communicatieve vaardigheden van de IT-er, want hij of zij komt door het hele bedrijf en spreekt voor het werk met iedereen. Deze training gaat in op deze vaardigheden en sluit aan bij de situatie en mensen in uw bedrijf.

### **voor wie**

Training bedoeld voor bedrijven met een eigen IT-afdeling voor o.a. ontwikkeling, onderhoud en implementatie van computersystemen en voor mensen die ondersteuning bieden aan de gebruikers van dergelijke systemen. Daar waar men graag afdelingsoverschrijdend met een soepele en heldere communicatie die kennis die er in de organisatie bestaat tot een optimaal functionerend informatiesysteem wil vormen. Dat begint bij goed luisteren en terugkoppelen om te kijken welke informatie beschikbaar is en te horen wat de interne klant écht wil, en gaat verder met vaardigheden als uitleg geven aan gebruikers, omgaan met noodsituaties als het netwerk niet werkt, presentaties geven over nieuwe mogelijkheden...

## IT-afdeling en de interne klant

*want automatiseren gaat niet vanzelf,  
automatiseren is mensenwerk*



Telefoon (040) 211 69 95  
[www.organisatietraining.nl](http://www.organisatietraining.nl)

### **voordelen**

- uw IT-ers:
  - weten waar nodig op een collegiale grenzen te geven: wat kan wel en wat kan niet
  - kunnen 'verborgen' informatie naar boven halen die het slagen van een project bespoedigd
  - kunnen situaties en klanten goed inschatten en daarop inspelen
  - kunnen goed omgaan met stress volle situaties, zoals een systeem dat down is
- de interne klant:
  - voelt zich gehoord en wordt sneller en passender geholpen
  - wordt gerichter betrokken bij de ontwikkeling, implementatie en onderhoud van systemen
  - wordt beter en meer op eigen niveau ingelicht
  - weet waar hij/zij aan toe is
- een vriendelijk woord of een adequate reactie kost niets