

## Klantcase BusinessITScan®: IT director EMEA aan het woord

### Asics: een gezonde ziel in een gezond lichaam

Asics heeft een lange en rijke historie in het ontwerpen, produceren en verkopen van fashion sports. Topsporters en recreatieve sporters hebben dagelijks plezier van de Asics kwaliteit. Sinds de oprichting in 1949 in Japan door Kihachiro Onitsuka is de organisatie hard gegroeid tot een wereldspeler met 8000 medewerkers en vestigingen in 40 landen. Asics is een acroniem van Anima Sana In Corpore Sano (Latijn), wat staat voor een gezonde ziel in een gezond lichaam. Naast het merk Asics, is de organisatie ook eigenaar van de merken Onitsuka Tiger, Asics Tiger en Haglöfs.

Edwin Idema is als IT Director EMEA verantwoordelijk voor alle IT-servicediensten in 15 landen in Europa, Midden-Oosten en Afrika. Ook is hij verantwoordelijk voor het voorbereiden van de wereldwijde IT-delivery-organisatie.



### Een sportieve en vernieuwende reis

Edwin Idema vertelt: 'Toen ik in 2008 bij Asics begon, waren alle IT-activiteiten lokaal in de landen georganiseerd. Dat was verre van optimaal: gegevens delen was niet eenvoudig, processen en hardware waren niet gestandaardiseerd, performance-informatie was niet eenvoudig om te verzamelen. Dat kan natuurlijk niet, zeker niet bij een bedrijf waar performance op de eerste plaats staat.'

'In de jaren die volgden hebben we met onze collega's hard gewerkt aan het centraal organiseren van veel Business & IT-diensten, telkens in hechte samenwerking met collega's in alle landen. Het resultaat van die sportieve en vernieuwende reis is een professionele organisatie, maar vooral ook een betere service naar onze klanten: sporters op alle niveau's, van wereldtop tot recreant.'

Edwin vervolgt: 'In 2017 hebben we samen met Ronald Hoogetboom van Altijd Continuïteit nagedacht over de volgende fase in onze reis. Op dat moment werkten we met meerdere kleinere IT-dienstverleners die wij zelf aanstuurden. Dat was best kennis- en arbeidsintensief, terwijl we ons meer wilden richten op wat écht nuttig is voor onze business: **verhogen van productiviteit en innovatie**. We ontwierpen een transitieplan om minder IT-dienstverleners een grotere resultaatsverantwoordelijkheid te geven, en onze IT-afdeling regievaardig te maken. Twee middelgrote IT-dienstverleners zijn inmiddels geselecteerd, zij nemen stap voor stap de operationele IT-diensten van ons over.'

### Waarom koos u voor inzet van de BusinessITScan®

Edwin vertelt: 'Om professionele(re) IT-dienstverlening te leveren, is het natuurlijk van belang om te weten hoe onze interne IT-klanten onze IT-diensten ervaren. Dat wilden we NIET meten met een oppervlakkig tevredenheidsonderzoekje. Ik wilde echt leerzame en misschien zelfs **kritische feedback verzamelen** bij onze interne IT-klanten van de winkelvloer tot en met de directie, waarmee onze stafafdelingen en IT-afdelingen wezenlijke verbeteringen kunnen neerzetten.'

'De volledige BusinessITScan® hebben we in EMEA gebruikt met 35 collega's. Ze ontvingen een uitnodiging vanuit de meertalige tool, om op internet rolfhankelijke vragen te beantwoorden. De tool genereerde met hun antwoorden realtime een dashboard en gedetailleerd adviesrapport. Het is erg krachtig om op deze manier in korte tijd zoveel inzichten te verzamelen!'

### **Wat gaat er met deze inzichten gebeuren?**

Edwin vervolgt: 'Het dashboard en het adviesrapport met de zes IT-succesfactoren gaven ons snel inzicht in IT-tevredenheid, onze processen en automatisering. Ook gaven onze interne IT-klienten en IT-medewerkers voorstellen om productiviteit en innovatie te verbeteren. Daardoor is onze in 2018 neergezette visie, strategie en aanpak "IT is meer dan technologie" verder aangescherpt.



'Het raamwerk van de zes IT-succesfactoren, in combinatie met het doormeten met de BusinessITScan® is erg plezierig: het is heel herkenbaar voor onze collega's in Business en IT: de automatisch gegenereerde adviezen, en de door collega's ingevoerde verbetervoorstellen kunnen we direct koppelen aan eigenaren in onze organisatie. De Prioriteiten&Actiemodule faciliteert dat, zodat we de verbetervoorstellen eenvoudig kunnen prioriteiten en opvolgen'.

Inmiddels zijn de verzamelde inzichten ook met de directieteams gedeeld. Edwin vertelt daarover: 'Het is in onze retailorganisatie logisch dat iedereen snel moet schakelen. Sportliefhebbers worden steeds modebewuster, waardoor we collecties sneller moeten wisselen. Veel bedrijfsprocessen, gegevens en informatiesystemen moeten we daarop inrichten en sneller aanpassen. Het dashboard van de BusinessITScan® laat ons zien waar we staan en waar aanpassingen nodig zijn. Dat aanpassen is een continue uitdaging, in zoveel landen en met zoveel verschillende collega's. Met ons IT-team is het prachtig dat we daar dagelijks een mooie rol in kunnen spelen. "We like to move IT!"

### **Meer informatie**

Over Asics:  
[www.asics.com](http://www.asics.com)

Over IT's Teamwork:  
[www.itsteamwork.nl](http://www.itsteamwork.nl)

Over de zes IT-succesfactoren:  
[www.it-succesfactoren.nl](http://www.it-succesfactoren.nl)

Over de BusinessITScan:  
[www.businessitscan.nl](http://www.businessitscan.nl)