

A3 Jaarplan

CTS IT 2022



Leeswijzer

A3 Jaarplan bovenin

In de bovenste drie blokken lees je van links naar rechts de missie, visie en succesbepalende factoren (speerpunten).

Daaronder zie je bloksgewijs vermeld:

Wat willen we bereiken en voor wie? (blok 6 tot en met 9)

Onder de speerpunten zijn de doelen vertaald op vier resultaatgebieden, prestaties voor:

- Bestuur en financiers
- Medewerkers
- Klanten en partners
- Maatschappij

Achter elke prestatie indicator staat een ambitie genoemd. Dit is de werkelijke prestatie die de organisatie ambieert.

Wat gaan we doen om onze doelen te bereiken en met wie? (blok 1 tot en met 5)

Om deze doelen te realiseren zijn acties gedefinieerd op vijf organisatiegebieden:

- Management van processen
- Management van middelen
- Management van medewerkers
- Strategie en beleid
- Leiderschap

Achter elke prestatie-indicator en elke actie staat een nummer. Hetgeen de relatie weergeeft met de succesbepalende factoren.

- Klanten en partners
- Medewerkers
- Maatschappelijke bijdrage buiten de opdracht
- Bestuur en financiers

Daar is ie: ons jaarplan voor 2022. Kort en krachtig op één A3. We zijn er trots op en werken samen met jou de acties verder uit. Dat doen we vanuit onze missie en visie. Die ken je en die lees je ook hier terug.

Onze missie: We make IT a better world, a great place to work, a great place to live.

CTS IT ontzorgt in de digitale transformatie. Vanuit onze kernwaarden connect, treasure en simplify geven we persoonlijke aandacht met slimme IT-toepassingen die verbinden, beschermen en eenvoudig werken. We richten ons op organisaties vanaf 50 werkplekken.

Commitment, consistentie en samenhang vinden we belangrijk. Daarom hebben we voor de doorvertaling van de CTS-ambitie gekozen voor de A3-methodiek. Het beleid van CTS IT krijgt daarin vorm op alle niveaus binnen onze organisatie: van facilitair tot directie tot aan de servicedesk.

Met een proces van cocreatie en dialoog versterken we commitment, consistentie en samenhang. Want de A3-jaarplannen zijn ook input voor de managementgesprekken. Dit levert veel op: een intensieve feedback over de voortgang van de gewenste veranderingen en sterk commitment. Zowel aan onze resultaten en bijbehorende acties als aan CTS IT.

Connect, Treasure, Simplify!
Hannes de Paauw

Dit zijn de zes succesfactoren van 2022

- ① Tevreden klanten
- ② Onderscheidend product- en dienstportfolio
- ③ Professionele en enthousiaste medewerkers
- ④ Bijdragen aan een betere wereld
- ⑤ Stabiel financieel resultaat
- ⑥ Optimale bedrijfsvoering

A3 Jaarplan 2022



Missie

CTS IT ontzorgt in de digitale transformatie met als doel het geven van persoonlijke aandacht en bieden van slimme IT-toepassingen die verbinden, beschermen en eenvoudig werken. We richten ons op organisaties vanaf 50 werkplekken.

We make IT a better world, a great place to work, a great place to live.



Visie

- We willen gezien worden als een innovatieve kwaliteitsorganisatie met onderscheidende servicegerichtheid.
- We hebben een uitstekende reputatie en een krachtig partnernetwerk.
- Door sociaal betrokken te zijn, dragen we bij aan de ontwikkeling van mens en maatschappij.



Succesbepalende factoren

- ① Tevreden klanten
- ② Onderscheidend product- en dienstportfolio
- ③ Professionele en enthousiaste medewerkers
- ④ Bijdragen aan een betere wereld
- ⑤ Stabiel financieel resultaat
- ⑥ Optimale bedrijfsvoering

- Onze cultuur is gericht op jezelf zijn, je talenten benutten en verbonden zijn. We dragen bij aan het werkgeluk van onze mensen, bieden vrijheid en verwachten verantwoordelijkheid.
- Ons handelen komt overeen met ons verhaal. In alles wat we doen laten we ons leiden door onze kernwaarden: connect, treasure en simplify.

1. Leiderschap

- Adviesplan behalen Microsoft Gold Partnership geüpdatet en gerealiseerd ③
- Periodiek een data-gedreven (BI) 'leiderschapsrapport' gedeeld en besproken met de medewerkers ③
- A3 gesprekken periodiek gevoerd ③
- Alternatieve vormen van informatie delen bedacht en periodiek toegepast ③
- Investeringsdoel(en) gekozen ④
- Goeden doelen budget vastgesteld ④
- Invloed van medewerkers op begroting tijdens kwartaal-meetings aandacht gegeven en besproken ⑤
- ISO voortdurend onder de aandacht gebracht ⑥
- HR beleid met de medewerkers gedeeld ⑥

3. Management van medewerkers

- Uniforme opzet KPI's gerealiseerd ③
- Heldere persoonlijke KPI's geformuleerd. resultaat- en sociaalgericht ③
- Functiebeschrijvingen. beoordelin gssystematiek en loonsysteem vastgesteld ③
- Certificering Microsoft. security en backup ③
- Interne kennissessies georganiseerd en gegeven door medewerkers ③
- Kennis en toepassing IT-Glue met collega's gedeeld/getraind ⑥

2. Strategie en beleid

- Kaders/blauwdruk beoordeling medewerkers vastgesteld ③
- Visie bemanning servicedesk bepaald ⑥
- Visie op werken met dashboards bepaald ⑤
- HR beleid uitgewerkt en visueel gemaakt ⑥
- Gezamenlijk nieuw doel gekozen ④

4. Management van middelen

- Uitbreiding en adoptie CTS IT Klantportaal gerealiseerd ①
- Kwalitatieve analyse dashboards uitgevoerd en acties/verbeteringen doorgezet (niet financieel) ①
- Tool voor het direct meten van klanttevredenheid/ krijgen van feedback beschikbaar en toegepast ①
- Dienstencatalogus geactualiseerd ②
- Buddy systeem gerealiseerd ③
- Streefdoelen en actieplan nieuw goed doel uitgewerkt ④
- 10 nieuwe leads via de website gerealiseerd ⑤
- Intern gebruik van Microsoft Teams voorzien van richtlijnen en structuur ⑥

5. Management van processen

- Verbeterproject klant- en servicegericht werken gerealiseerd ①
- Klant- en servicegerichtheid medewerkers gemeten ①
- Trends in de markt op structurele wijze gevolgd ②
- Format dienstontwikkeling gerealiseerd ②
- Inrichting documentatiesysteem IT-Glue ⑥
- Processen ISO gemonitord en geactualiseerd ⑥
- Proactief beheer on-premise & cloud ⑥

7. Medewerkers

- Gerealiseerd individueel opleidingsplan ③
- Medewerkers zijn competent ③
- Medewerkers zijn tevreden ③

6. Klanten en partners

- Klanten zijn tevreden ①
- Klanten ervaren proactiviteit ①
- Aantal nieuwe producten/diensten ②
- Propositie up-to-date ②

8. Maatschappij

- Vergroten verantwoordelijke consumptie en productie binnen CTS IT en partners ④
- Resultaat nieuw doel uitgewerkt en uitgevoerd ④
- Winst investeren in een goed doel/ duurzaam initiatief ④

9. Bestuur en financiers

- Realisatie begrote kosten en opbrengsten ⑤
- ISO 27001 certificering behouden ⑥
- HR beleid opgesteld en toegepast ⑥
- Intern Microsoft Teams ⑥ gebruik geoptimaliseerd
- Proactief beheer gerealiseerd ⑥

