



Sådan opbygger og udnytter I ressourcerne ved hjælp af

Virksomhedstilpasset kompetencestrategi

– i samarbejde med reflectIT

Optimal implementering og udvikling af kompetencerne i jeres virksomhed giver jer en konkurrencemæssig fordel. Med en fastlagt strategi, der er tilpasset virksomhedens behov og situation, kan I bedre sikre en optimeret udnyttelse af jeres ressourcer, når det kommer til at efter- og videreuddanne medarbejdere. Strategien vil samtidig kunne sikre fastholdelse af kunder, og at nye tiltrækkes.

Hvorfor vælge reflectIT?

reflectIT arbejder med effektbaseret servicemanagement, der fokuserer på implementering og styrkelse af kundevendte værdier. En del af dette forløb består i at udforme en kompetencestrategi, som er tilpasset til den enkelte virksomhed.

Menneskelige ressourcer og viden er det vigtigste råstof lige nu. Og adgangen til de rigtige mennesker med de rette kompetencer er et væsentligt vilkår for at kunne tiltrække og fastholde kunder – og job for den sags skyld.

Men udviklingen af virksomhedens kompetencer skal koordineres. Ved at få udarbejdet en virksomhedstilpasset kompetencestrategi i samarbejde med reflectIT vil I som virksomhed kunne sikre en optimeret udnyttelse af jeres ressourcer i forbindelse med efter- og videreuddannelse af jeres medarbejdere.

Hos reflectIT ser vi på helheden

– hele organisationen, hele processen

Hos reflectIT ser vi jeres virksomhed fra 360 grader. Det giver os nemlig det bedste udgangspunkt som sparringspartner for at levere en samlet løsning, der lader jer realisere endnu mere af jeres potentiale. Vores fokus er desuden at imødekomme jeres behov på alle organisatoriske niveauer.

Et opgør med en tidsånd

»Hvis du tror, at det er dyrt at betale for dine medarbejderes efter- og videreuddannelse, skulle du bare prøve at lade være. Det er nemlig kun gennem kvalifikationer, tilpasning og kreativitet, at danske virksomheder kan klare sig i den internationale konkurrence«

Professor Henning Jørgensen AAU

Mange har indset vigtigheden af efteruddannelse, og interessen er til stede hos både arbejdsgiver og medarbejderne. Men udgifterne holder stadig mange virksomheder tilbage. Det bremser ikke alene udviklingen i virksomheden, det påvirker også konkurrenceevnen. Samtidig kan en ukoordineret indsats hurtigt være spild af ressourcer

Har virksomheden derimod en fastlagt strategi for efter- og videreuddannelser, kan det sikres, at den tilførte viden og investering kan tages i anvendelse til styrkelse af virksomheden.

Introduktion.

En skærpet konkurrencesituation og angiveligt også de seneste års recession har sat fokus på behovet for kundefokuserede og specialiserede serviceydelser og derigennem vidensbaseret konkurrenceevne der ikke så nemt lader sig kopiere. Der er der kommet fokus på vigtigheden af at have veluddannede medarbejdere og dermed på behovet for efteruddannelse.

Kompetenceopbygning vil imidlertid være tveægget, da den øgede konkurrencesituation også indeholder en mulighed for den enkelte og motiverede medarbejder tænker i uddannelse for at sikre sit job (individ-drevet), mens det for virksomheden handler om at sikre intern opbygning af de rette kompetencer til levering af de kundeventede og konkurrencedygtige IT services (modenhedsopbygning). En traditionel uddannelses tilgang kan således have et indbygget modsætningsforhold, da en del af medarbejderne ikke bliver udviklet til fordel for firmaet og andre igen ikke nødvendigvis tilføres kompetencer der styrker den betalende organisation eller er i tråd med forandringsaktiviteter.

Ved at anvende en virksomhedstilpasset kompetencestrategi kan I sikre at der eksisterer en operationel plan for hvorledes den enkelte rolle i virksomheden skal udvikles - og hvornår, så kompetenceløftet sker i forhold til hvornår kapabiliteten kan og skal udnyttes i modningen af excellence-aktiviteter. Kompetenceløft skal koordineres så det sker trinvist og rollebaseret i et virksomhedstilpasset set-up, så kompetenceudbyttet maksimeres til fordel for såvel motiveringen af medarbejdere, økonomi og forandringsprojektet mod Service Excellence.

Hvad får I ud af en kompetencestrategi?

Med en kompetencestrategi udarbejdet i samarbejde med reflectIT kan I:

- Komme motivationsproblemer i virksomheden til livs via forventningsplanlægning
- Skabe virksomhedsspecifikt kompetenceløft
- Signalere vigtigheden af efter- og videreuddannelse – også i krisetider
- Se gevinsten – frem for udgiften – ved at udvikle medarbejderne

Når vi udarbejder en kompetencestrategi sammen med jer, tager den altid udgangspunkt i jeres virksomhed – jeres situation, jeres mål og jeres modenhed i forhold til udvikling. På den måde opnår vi det bedste resultat for jer – et resultat, der understøtter virksomhedens strategiske mål bedst muligt.

En virksomhedstilpasset kompetencestrategi indgår som en del af reflectITs Customer Service Excellence Model, cSEM, der indeholder udvalgte standarder og best practice-værktøjer, og som sikrer, at fremdrift, måling, forankring og ledelse af forandringer er baseret på virksomhedens kultur og organisatoriske modenhed.

Det giver jer en konkurrencemæssig fordel at have medarbejdere i virksomheder, som besidder den seneste viden inden for det felt, som I opererer i. De kvalifikationer bliver hurtigt til en kvalitet set med jeres kunders øjne.