



de **7i's** van

Ictivity



Wij zijn Ictivity en staan voor het andere IT

Wij geloven in een wereld waarin het draait om mensen en niet om systemen. IT voelt nog te vaak als 'Computer Says No'. Daar brengen wij verandering in. Wij bestaan zodat de medewerkers van onze relaties zich mens voelen en niet slechts een IT-gebruiker. Wij nemen onze verantwoordelijkheid door ons niet te verschuilen achter technische contractbepalingen. Vanuit waar wij - en dus onze mensen - voor staan hebben we **onze eigen zeven zekerheden** als 7i's geformuleerd: zeven woorden die beginnen met een i. Woorden zijn maar woorden, dus laden we deze anonieme letters tot **concrete beloftes**. Wat doorleven wij met hart en ziel zodat onze relaties **de 7i's** ook echt beleven?

We nemen je graag mee in onze beloftes!



WIJ
STAAN
VOOR
HET
ANDERE
IT.



Onze beloftes

IT moet processen efficiënter maken, medewerkers ondersteunen in hun taken en waarde toevoegen aan onze relaties. Maar bovenal moet IT de strategische ambities van een organisatie ondersteunen. Dit klinkt logisch, maar dit ook echt weten te realiseren is een tweede.

■ Ictivity brengt de 'ik' terug in ICT

Onze XLA-aanpak is de basis van ons succes. Of we nu met managed services een specifiek gebied van jouw operationele werkzaamheden overnemen, of de gehele ICT-omgeving outsourcen. Wat we ook doen, ons doel is om maximale waarde uit ICT te halen voor jouw organisatie. Dat doen we op een menselijke manier. De gebruiker staat bij ons altijd centraal.

● We houden ons aan de zeven I's

Hoe wij ons op kantoor en op de werkvloer gedragen, kenmerkt zich door zeven principes. Die noemen we de zeven I's: Innovatie, Inzet, Impact, Intuïtief, Integer, Intensief en Ictivianen. Zo zorgen we ervoor dat alle neuzen organisatiebreed dezelfde kant op staan. Dat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor zijn handelen, transparant is in wat hij doet en mensgericht te werk gaat.

▣ Mensen staan in het middelpunt

Mensen staan bij ons altijd in het middelpunt. Of het nou IT-gebruikers, klanten of medewerkers zijn. Want IT is er voor mensen, en niet andersom. Dat zie je bijvoorbeeld terug in onze Human Based Computing visie. Maar ook in de manier waarop we voortdurend Ictivianen motiveren om zich te ontwikkelen op professioneel en persoonlijk vlak. Het resultaat van die mensgerichte aanpak? Tevreden klanten, gelukkige gebruikers en blijde medewerkers.

● We nemen onze verantwoordelijkheid

Een stap verder gaan dan de rest. Doorwerken to get the job done. Je blijven ontwikkelen. Uitdagingen aangaan. Een neus hebben voor innovatie. Betrokken zijn bij je werk. Die attitude mag je van iedere Ictiviaan verwachten. We nemen onze verantwoordelijkheid en maken van jouw project ons project.

de **i** van Innovatie

Wat is Innovatie voor ons?

Van origine zijn we een technisch bedrijf met briljante techneuten. Door de jaren heen hebben we geleerd om te gaan co-creëren met klanten. De I van Innovatie is belangrijk als constante spiegel van ons gedrag. Vanuit onze 'Kickstart' projecten waren we bezig met de introductie van nieuwe cloudtechnologie. We zaten qua ontwikkeling op een 0.9 versie toen een van onze relaties de oplossing graag in gebruik wilde nemen. We waren kort gezegd nog niet 'live'. Hoewel we zelf nog in de startblokken stonden, hebben we dit op korte termijn toch gerealiseerd. Dit vergt **echte samenwerking**. Ons kwetsbaar opstellen met een dienst die wellicht nog niet helemaal af is, maar 'ik laat het je wel zien': zo willen wij innovatief zijn.

Bij Innovatie hoort natuurlijk **ondernemerschap**. Ons team is continu bezig met het zoeken naar nieuwe mogelijkheden. We zitten nooit stil. We signaleren, komen in actie en veranderen processen. Zelfs de vastgeroeste. Een goed voorbeeld is een innovatie welke is doorgevoerd bij een aantal zorginstellingen. Zij hebben daarmee de mogelijkheid om vanuit hun HR applicatie nieuwe en vertrekende medewerkers volledig geautomatiseerd ICT toegang te verlenen of in te trekken; user on/offboarding. Dit zorgt voor de juiste toegang afgestemd op functie en rol binnen de organisatie. Het **eigenaarschap** ligt volledig bij HR en er is geen tussenkomst van ICT nodig bij in-/uitdienst of functiewijziging. Dit alles zorgt voor een enorme tijdsbesparing en een foutloos proces.

Innovatie wordt bij ons pas als succesvol gezien als het **daadwerkelijk waarde voor de klant** oplevert. Daarom zullen wij zowel gevraagd als ongevraagd verbeteringen voorstellen. Om dit te bereiken, stellen we per klant een roadmap samen. Op deze manier kunnen we stevig op ons doel afstevenen. Ook hebben we een digitale ideeën box. Daarbij organiseren wij **innovatiesessies**: een brainstorm waarbij we samen met klanten (digitale) trends vertalen naar nieuwe kansen. We hechten veel waarde aan onze medewerkers en dus ook aan hun mening. Dit vermogen om op korte termijn veranderingen door te voeren, zetten wij in bij zowel organisaties als bij het individu. De I van Innovatie houdt ons scherp. We zijn nooit klaar in IT en blijven ons ontwikkelen. In samenwerking met onze relaties uiteraard.

de **i** van Intuïtief

IT is vaak onnodig complex. Wij halen deze complexiteit eruit. We willen IT begrijpelijk maken voor iedereen, want: IT is er voor de mens, niet andersom. We willen dan ook echt toewerken naar een volledige Human Based Computing visie. Simpel, voor de hand liggend, intuïtief. Zo hoort IT te zijn.

De grondlegger van intuïtieve ICT is uiteraard Apple. Tablets en telefoons zijn zo ingericht dat zelfs een peuter binnen no time zijn favoriete serie op Netflix gevonden heeft. Het gemak waarmee kinderen op een tablet kunnen navigeren: zo intuïtief moet IT zijn. Een zorgmedewerker wil bezig zijn met zijn cliënten. Een docent wil zich richten op zijn leerlingen. Een beleidsmedewerker wil zich kunnen focussen op het maken van beleid. Wij begrijpen dat. Geef de ballast aan ons: **wij lossen het op en maken ICT intuïtief**.

Bij Intuïtief hoort dan ook **empathie**: een vaak ondergeschoven kindje in de IT wereld. Vanuit onze ervaring weten we waar bij onze klanten de echte uitdagingen liggen. We zijn ons bewust van de behoeften van gebruikers. Daarom houden wij onze systemen zo **laagdrempelig** mogelijk. De werkplekken, online portals, adoptie en training: we richten het zo eenvoudig mogelijk in.

Onze klanten hoeven bij ons dan ook niet te veel na te denken over technische snufjes: **IT moet het gewoon doen**. Ook de online trainingen moeten zo min mogelijk technisch zijn. Wij gaan op de stoel van de gebruiker zitten. Soms zelfs letterlijk met floorwalkers op de werkvloer, als dat helpt. Wij willen voelen wat jij voelt. Wij willen oplossen wat jouw werk bemoeilijkt. We zorgen ervoor dat het systeem naadloos aansluit bij de gebruiker.

Onze **IT-adoptie aanpak** zorgt continue voor verbetering van digitale vaardigheden. Spelenderwijs vergroten wij met intuïtieve hulpmiddelen de **zelfredzaamheid** van onze medewerkers. Het resultaat? Blijve medewerkers en een verhoogde productiviteit. De klant zal dit merken: aan de snelheid waarmee issues opgelost worden. Aan het contact met onze medewerkers. Aan het enthousiasme. Aan **het gemak**. Dat is Ictivity.



Jeroen Leijsten,
Consultancy & Engineering



de **i** van Impact

Wat is Impact voor ons?

10080 is het aantal minuten in een week. Niet iedere minuut is even belangrijk. Maar wanneer het belangrijk is, moet IT het doen. Dat is het moment van de waarheid. Weten welk moment echt telt: dat is impact. Wij weten welke impact het slagen of falen van ICT op jouw werk heeft. Wij snappen de vreugde als het lukt. Wij begrijpen de frustratie als het niet lukt. Zowel de pijn als het plezier van de IT beleving, delen wij met je. Wij dragen de impact samen met jou.

W

We kijken verder dan technologie. Wanneer we een samenwerking starten, beginnen we met een persona-onderzoek. Dit field research houdt onder andere in dat we het gesprek aangaan met de gebruikers. We vragen door. We leggen bloot welke momenten urgent zijn. We onderzoeken mogelijkheden. **We bouwen onze samenwerking.** Wat zijn de werkstijlen en behoeftes van de gebruikers? Op welke manier wil een organisatie haar ideologie communiceren? Als we dit helder hebben, is het voor beide partijen duidelijk wat je aan elkaar hebt en wat je mag verwachten.

De impact van IT bleek onlangs weer: een grote relatie in de food-industrie kreeg te maken met een forse verstoring van het operationele proces, als gevolg van een stroomonderbreking. Dit was net op vrijdagavond terwijl het voor de productie een erg druk weekend zou worden.

We snappen direct de impact en het was voor onze mensen een sport om ervoor te zorgen dat de productie volgens planning op zaterdag kon worden opgestart. Er was veel begrip voor de impact als gevolg van de storing. **We hebben doorgewerkt tot het probleem was opgelost.**

Wij begrijpen de business van de klant. En meer dan dat: we willen het ook écht begrijpen. Dit maken we inzichtelijk via de Business Impact Poster. Deze infographics brengen de primaire bedrijfsprocessen van een klant in kaart en beschrijven de rol en impact van ICT. Zodat we iedere dag herinnerd worden aan onze missie: **het klantbelang centraal stellen.** Daarnaast houden we klankbordsessies met een afvaardiging van de klantorganisatie. Dit gaat dus verder dan alleen het contact met de ICT afdeling. **Onze kennis betekent meerwaarde.** Wij gaan verder dan "U vraagt, wij draaien".

de **i** van

Intensief

Wat is Intensief voor ons?

We streven naar een levendige samenwerking waarbij betrokkenheid key is. De aandacht die we geven aan onze relaties is vaak, veel en krachtig. Bij ons ben je geen nummer maar een mens. Dit is goed terug te zien bij onze mensen: ze zijn gepassioneerd en gedreven.

H

Herinner je je nog kleine kinderen die na de 'nee-fase' in de 'waarom-fase' komen? Zo leren zij. Tot aan het irritante toe. Intensief betrokken zijn is lichtelijk irritant maar heeft een belangrijk doel: **de vraag achter de vraag achterhalen**. Dat is ook op ons van toepassing. Wij vragen door. Wij denken mee en stellen vaak de waarom-vraag. Hoewel Intensief irritant kan zijn, willen wij toch blijven **doorvragen**. Net als die kinderen. Zo leren zij het meest. En kinderen die veel 'waarom' vragen, lachen ook het meest. Echt waar.

We werken intensief samen met onze relaties. Op alle niveaus. Zo wordt aan het einde van het project het resultaat bereikt dat we vooraf voor ogen hadden. **Hoe intenser er gewerkt wordt, hoe beter we elkaar begrijpen**. Hoe intensiever de samenwerking, hoe natuurlijker het proces.

Al stelt de techniek ons in staat om nagenoeg alle werkzaamheden remote uit te voeren, geven onze mensen er toch de voorkeur aan om regelmatig bij de klant op locatie te gaan. **Persoonlijk contact**, korte lijnen en face-to-face gesprekken: het draagt allemaal bij aan een goede werksfeer en wederzijds vertrouwen.

Intensief gaat hand in hand met **samenwerken** en een gevoel van **verantwoordelijkheid**. We leveren een actieve bijdrage aan het gezamenlijke resultaat en staan open voor suggesties om eventuele problemen samen op te lossen. We maken af waar we aan begonnen zijn en dragen zorg voor elkaar. Door het contact op te zoeken, ontwikkelen we relaties die gestoeld zijn op **wederzijds vertrouwen**. We steunen elkaar en zorgen voor elkaar. Zowel onderling als voor de klant.

"We maken af waar we aan begonnen zijn."

Terri Leeijen, Marketing



de **i** van **Integer**

Wat is Integer voor ons?

We zijn betrouwbaar, loyaal en transparant. We zijn open naar jou als klant. Zelfs als het ons pijn doet. We vertellen wat er wel en niet kan en praten onze klanten niet naar de mond. We zijn geen ja-knikkers, maar zeggen 'nee' als we denken dat dat jouw business ten goede komt. We communiceren transparant en in makkelijke taal.

We baseren onze diensten op open calculaties en we stellen heldere rapportages samen. We doen er alles aan om verrassingen buiten de deur te houden. Want duurzame partnerships krijg je alleen als je zuiver en oprecht samenwerkt. Dat betekent niet dat je het altijd met elkaar eens moet zijn. Maar wel dat een vertrouwensband de basis voor ons gezamenlijke succes is. We leren van onze fouten en zullen altijd open zijn wanneer het niet gaat zoals het moet.

Want outsourcing draait om **vertrouwen**. We spelen open kaart, juist wanneer dingen anders lopen dan gepland. Alleen dan kun je elkaar vertrouwen.

Dit wederzijdse vertrouwen voel je. Dat is Ictivity. In ons werk hebben we **toegang tot het hart van onze relaties**. Om die reden hechten we als organisatie en als Ictivianen aan onze gedragscodes en integriteit.

Integriteit is iets wat begint **bij de loyaliteit voor elkaar**. We hebben veel persoonlijk contact en gaan met elkaar om zoals je zelf ook wil dat er met je omgegaan wordt. We werken in een veilige omgeving waarin fouten maken mag. Als je er maar van leert. Daarover gaan **we met elkaar in gesprek** en geven op een gezonde manier onze grenzen aan.



de **i** van **Inzet**

Wat is Inzet voor ons?

Wij geloven er in dat gemotiveerde medewerkers geen belemmeringen kennen bij het presteren. Motivatie zit standaard in ons DNA en we faciliteren maximaal om dat scherp te houden. Dit zie je terug: een Ictiviaan werkt net dat stapje harder. Een Ictiviaan zoekt naar de verbinding in plaats van naar de verschillen. Juist dat enthousiasme stralen wij uit naar onze relaties. Oprechte inzet staat bij ons hoog in het vaandel. Vindt er een storing plaats op vrijdagnacht? Geen enkel probleem. Heeft onze klant niet het gewenste contract? Dit maakt ons niets uit. Wij laten je niet in de steek. De administratieve rompslomp komt later wel.

In de ruim 20 jaar van ons bestaan hebben wij veel ervaring opgedaan. Onvoorziene problemen en uitdagingen kunnen wij aan als de beste. Wij zoeken het tot de bodem uit en rusten niet tot de klant tevreden is. **Loyaliteit is voor ons vanzelfsprekend**. Dit geldt voor het perspectief van de medewerker, maar ook voor het management. Een goed voorbeeld is het gedwongen thuiswerken als gevolg van corona. Hoewel het voor ieder bedrijf in het begin even wennen was, heeft voor ons op het gebied van **Inzet** geen enkel verschil gemaakt. Kantoortijden bestaan niet meer, ook voor ons niet. We kennen geen 9 tot 5, want IT laat zich ook niet dwingen van 9 tot 5. **Je kunt ons altijd bellen**.

Een Ictiviaan is **oprecht geïnteresseerd** in de ander. We werken dat stapje harder, zijn echt betrokken, blijven loyaal en maken verbinding. We doen dit allemaal met humor en plezier. Onze mensen zijn **honderd procent betrokken**. Wij nemen het werk juist wel persoonlijk en zullen je, net als onze werknemers, niet laten vallen. Wij beloven niet dat er nooit iets fout gaat. Een traag netwerk, een storing: ook wij hebben er af en toe mee te maken. Wat wij wel beloven, is dat we aan jouw kant staan als dat gebeurt. Ook als het niet aan ons ligt, is het wel van ons. We zullen je niet van het kastje naar de muur sturen. Onze medewerkers voelen zich **verantwoordelijk van het begin tot het einde**: tot we het probleem opgelost hebben.



de **i** van **Ictiviaan**

Wat is een Ictiviaan voor ons?

Een Ictiviaan is betrokken, behulpzaam en initiatiefrijk. Onze Ictivianen staan voor hun klanten. Het is dan ook een feestje om te kunnen helpen. Zij willen begrijpen wat jij voelt en zullen er altijd voor je zijn als je iets nodig hebt. Ook om 3 uur 's nachts. Ook midden in het weekend. Ook wanneer het ons net iets minder uitkomt. Geen 'ja, maar' maar: 'ik ben al bezig voor je'. Voor elkaar, maar zeker voor de klant. We zijn geen knoppenpiloten. We worden blij van innovatie en uitdaging binnen ons werk. We kijken graag vooruit en denken graag mee over de toekomst.

Ictivianen worden niet beoordeeld op waar ze vandaan komen, maar op hun **kwaliteiten**. Regelmatig plannen we momenten in om met medewerkers door te nemen welke kant ze op willen. Als Ictiviaan bepaal je je eigen horizon. Waarin wil je jezelf **ontwikkelen**? Hoe wil je **groeien**? Zijn er dingen waar we je bij kunnen helpen? Wij bieden onze Ictivianen **veel ruimte voor eigen inbreng**. Deze passie, het enthousiasme, de drive om daadwerkelijk in actie te komen. Dit alles straalt je uiteindelijk uit naar je klant.

Een Ictiviaan **is sociaal** en **communicatief vaardig**. Hij is betrokken en voelt zich altijd verantwoordelijk: ook als het niet 'zijn pakkie aan' is.

Er is een enorme bereidheid binnen de organisatie om met zijn allen de schouders eronder te zetten voor elkaar en voor onze klanten. We zijn **collegiaal, enthousiast en behulpzaam**. We zijn trots op elkaar en de dingen die we doen. We delen graag onze successen, ook op een verjaardag.

Een Ictiviaan heeft **humor**, houdt van **plezier** en een goede werksfeer. We zijn harde werkers, maar als Brabants bedrijf houden we ook van een grap op zijn tijd. Lachen met elkaar, een informele sfeer en activiteiten buiten werktijd dragen bij aan een positieve en ontspannen werkomgeving. De term **'Work Hard, Play Hard'** is op ons dus zeker van toepassing.

"We zijn trots op elkaar en de dingen die we doen"

Rolf Bluekens, Klant Succes Management



