



Projectcase: Opzet en uitvoering communicatie rond Transformatie Programma ING Operations & IT Banking

Situatie

ING Operations & IT Banking (OIB) voert een meerjarig Transformatie Programma uit. Het doel is om de business partners strategisch voordeel te bieden door het efficiënt en effectief inzetten van mensen, processen en technologie. De integrale implementatie van veranderingen op het gebied van zowel mensen, processen als technologie creëert een grote uitdaging voor de communicatie naar de stakeholders.

Vraag

ForceFive werd ingeschakeld om de uitvoering van de communicatie voor het Transformatie Programma vorm te geven. De medewerkers binnen de projecten/programma's, de totale OIB populatie, maar ook de business partners behoren tot de doelgroepen. Iedere doelgroep vergt een toegesneden communicatieaanpak. Het realiseren van een mentaliteitsverandering maakt deel uit van de opdracht; inspireren en het creëren van (blijvende) betrokkenheid en draagvlak zijn enkele van de communicatieve doelstellingen.

Oplossing

ForceFive heeft in opdracht van de directie ondersteuning geleverd en bijgedragen aan de uitvoering van het strategisch communicatieplan voor het Transformatie Programma, inclusief de talrijke subprogramma's. Voor de business partners is een afzonderlijke communicatiestrategie ontwikkeld. Door de coördinatie en aansturing van andere interne- en externe communicatieprofessionals waarborgden zij de samenhang en synergie van de (decentrale) communicatieacties.

Resultaat

De stakeholders beschikken over actuele informatie over de voortgang, voordelen en uitkomsten van het transformatieprogramma. Het draagvlak voor het gezamenlijk realiseren van de programmadoelstellingen- en onderdelen is vergroot.

Alle betrokkenen binnen en buiten het Transformatie Programma zijn bekend met en hebben begrip voor de huidige en toekomstige veranderingen binnen OIB. De noodzaak voor het vergroten van de stabiliteit en risicobeheersing is duidelijk en wordt verder uitgedragen. De visie: "Provide our business partners with a strategic advantage via efficient and effective employment of people, process and technology" krijgt, mede dankzij de communicatieaanpak, gestalte.

"De specialisten van ForceFive hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de vormgeving en uitvoering van de communicatie van het Transformatie Programma van OIB. Zij hebben onze strategie om helder en consistent te informeren over de ontwikkelingen en veranderingen in praktijk gebracht. Het overtuigen van nut en noodzaak heeft tot het gewenste draagvlak bij alle stakeholders geleid".

Saul van Beurden, directeur Transformatie Programma ING OIB