



De Open Deur in het Office

De Open Deur in het Office*

Dr. Willem F. Roest

‘Wat is er nu weer aan de hand Ignatius’, zei Loek, een ouwe studiemaat van Ignatius. De heren zaten weer eens op een zonnig terras te praten over het succes van Ignatius’ zeilschool.

‘Vorig jaar maakte je je druk om entiteiten in plaats van je business. Nu heb je de automatisering van je administratie goed op poten, ondanks je zwager Theo. Je home page op internet wordt druk bezocht, je zeilschool vaart er wel bij, en nu kijk je weer als een oorworm.’

‘Ja Loek, eigenlijk heb ik niks te klagen, maar omdat de zaken zo goed lopen heb ik een paar handige krachten aangenomen die niet alleen goeie zeilinstructeurs zijn, maar ook met de computer kunnen omgaan. En een goeie babbel moet je hier sowieso hebben.’

‘Nou dan, Ignatius, wat wil je dan nog meer?’

‘Tsjja, vorige week had ik een neef op bezoek - Honoré - die heb je ook wel eens gezien. Ik vertelde hem over mijn bedrijf. En toen vroeg Honoré waarom ik geen front office had. En een back office voor de afhandeling van andere zaken. Hij vond mijn organisatie nogal achterlijk.’

‘Wat kan jou nou schelen wat die neef ervan vindt, Ignatius?’

‘Kijk Loek, natuurlijk gaat er in het hoogseizoen wel eens wat mis. Het is dan af en toe echt een gekkenhuis.’

En Honoré zei gisteravond op de verjaardag van Theo dat ik een typisch geval van jammer was. De hele familie hing aan zijn lippen, want hij schijnt nogal een bolleboos te zijn.’

‘Wat zei hij dan?’

‘Nou het kwam er op neer dat modern geleide bedrijven klantgericht werken, en daar hoort een front office en een back office bij.’

Ik vroeg nog wat er dan mis was met die ruimte waarin ook de computers staan. Maar Honoré vond dat mijn kijk op de zaak te simpel was. Wat moet ik daar nou mee?’

‘Ignatius, jongen, laten we eerst nog wat prettigs bestellen’....

‘Heb je trouwens gezien dat de opticiens in het dorp zijn zaak heeft laten verbouwen?’

‘Ja natuurlijk, maar wat heeft dat nou met front office en back office te maken?’

‘Kijk’, zei Loek, ‘vorig jaar had hij zijn ruimte in tweeën verdeeld: de ene helft was toonruimte met zijn spullen. De klanten pasten daar hun bril, hij gaf daar wat adviezen bij, en daar stond ook zijn kassa.’

Dat zou je het front office kunnen noemen. Daarachter had hij een andere ruimte waar zijn assistent zat met apparaten om je ogen te meten, en om de bril en de glazen passend te maken. Dat zou je zijn back office kunnen noemen.’

‘Dat zegt me nog even niks’, zei Ignatius.

Loek grinnikte. ‘Je weet toch nog wel dat die opticiens nogal pech had? Zijn assistent begon een eigen zaak, dus moest hij zelf ook het werk in het back office doen. En hij kon niet zo gauw iemand vinden om het werk in het front office van hem over te nemen.’

Nou, en op een keer was hij bezig met een wat lastige oogmeting - dubbel focus - bij een vaste klant. Hij hoorde de winkelbel gaan. Ging even later naar voren, en wat bleek: kassa leeggehaald en een dure telescoop uit de etalage gejat.

Dus nu heeft hij zijn zaak zo laten verbouwen dat hij één ruimte heeft waarin hij het contact met de klant kan afhandelen en ook het back office werk kan doen’.

Ignatius keek Loek strak aan. ‘Wat is dan de clou van front office en back office? Zit dat in de indeling van de fysieke ruimte, of in de personen die het werk doen?’

En hoe moet ik dat dan zien in mijn zeilschool, waar ik ook nog te maken heb met administratieve rompslomp voor de belastingen en voor bedrijfsverenigingen, of hoe heten die tegenwoordig.

* Dit artikel verscheen ook in *Management & Informatie*, 6^e jaargang nummer 1, maart 1998, pag. 50 t/m 52

Bovendien moeten allerlei zaken besteld worden bij leveranciers en moeten afspraken worden gemaakt met lui die bij mij dingen komen opknappen.

Oké, koken voor de gasten gebeurt in een aparte keuken, en zeilen doen we op de plas. Is de keuken of de plas dan het back office?’

‘Laat je niet van de wijs brengen Ignatius. In het eetcafé verderop kun je vanaf je tafel zien hoe je bestelde gerecht wordt klaargemaakt, net als in de pizzeria.

Als je een goeie klant bent komt de maître je zelf bedienen. En sommige desserts worden gemaakt door dezelfde persoon die met jou overlegt wat je zou kunnen nemen. Oké, er zijn restaurants waar het anders is georganiseerd, maar of dat nou beter is?’

‘Loek, ik denk dat ik het begin te zien. Even een ander geval. Onze schoenmaker heeft in het nieuwe winkelcentrum een andere zaak geopend, die hakkenbar. Soms zijn ze er met zijn drieën, maar op maandagmorgen staat hij er alleen.

Als ik dan bij hem binnenkom en met hem praat over een reparatie dan doet hij front office. En als hij zich dan omdraait om mijn boots op te knappen, dus als ik tegen zijn rug sta aan te kijken, dan doet hij back office. Is dat waar het om gaat?’

‘Yes, Ignatius, daar komt het in wezen op neer’.

‘Maar Loek, als die hakkenbar nou gaat uitbreiden: een groter pand en meer personeel, krijgen we dan een ander verhaal?’

‘Denk nog eens aan die verbouwde zaak van de opticien’, zei Loek. Ignatius dacht even na, want de woorden van neef Honoré speelden nog door zijn hoofd.

‘Het gaat bij front office en back office dus niet om fysieke dingen zoals ruimtelijke indeling, apparaten en personeel?’

Hoe zien ze dat dan bij reisbureaus en verzekeringsmaatschappijen, want daar had mijn neef Honoré het steeds maar over?’

‘Ik zou het niet weten, Ignatius. Ingewikkelde berekeningen en lastig onderzoekwerk moest vroeger apart worden gedaan. Daar kon de klant niet op wachten.

Tegenwoordig kunnen computers dat werk vlug genoeg doen. Dat merk je als je aan het thuisbankieren bent: bank office aan huis.

Als er meer computers bij het werk zijn ingeschakeld dan hoeven die trouwens ook niet lang op elkaar te wachten, want de netwerken waarin ze zitten zijn ook rap genoeg.

Het op een kantoor netjes uittypen van stukken was vroeger wel eens een probleem. Daar moest je soms zo lang op wachten dat het beter was om later nog eens terug te komen. Maar met de printers van tegenwoordig hoeft dat ook niet meer.’

‘Wat houd je dan nog over Loek?’

‘Ik denk dat het vooral nog om controleren en akkoord verklaren gaat, Ignatius. Zaken doen met de klant vereist instemming van beide partijen. Daarvoor is deskundigheid en bevoegdheid nodig.

Vroeger zat dat in het back office, maar omdat klanten niet zo lang meer willen wachten, zien we dat nu meer in het front office.’

‘Dus toch front office en back office Loek?’

‘Ach wat Ignatius, als jij zaken afhandelt met een klant ben jij soms afhankelijk van andere partijen met wie jij moet onderhandelen. Stuur jij jouw klant dan intussen naar huis?’

Ignatius krabde achter zijn oor. ‘Dat hangt er vanaf hoe lang dat gaat duren. Bij sommige leveranciers weet ik dat van te voren, bij anderen weet je het nooit. Daar moet ik toch eens wat aan gaan doen.’

‘Loek, nog even terug naar die hakkenbar. Een ingewikkelde reparatie kan te lang duren om erop te wachten. Dat snap ik. En als het druk is bij de opticien kan het even duren voordat die specialist mijn ogen kan meten.

En dat ik vroeger op het postkantoor zolang moest wachten aan het loket, terwijl ik achterin een paar lui zag zitten, snap ik helaas ook wel. Ik moet toegeven dat het daar tegenwoordig heel wat beter gaat.

Maar wat ik niet snap is dat zo’n bolleboos als mijn neef Honoré zo’n drukte maakt over front office en back office.

Want voor iedere ondernemer die zijn klanten in de gaten houdt is dat toch een open deur? Ik dacht dat Honoré met iets nieuws, met iets spannends kwam aanzetten.’

‘Ignatius, over open deuren gesproken, je moet niet verbaasd opkijken als je neef over enige tijd vertelt dat volgens moderne management inzichten het front office en het back office geïntegreerd moeten worden, zodat de klant in één keer kan worden geholpen.’

‘Nou breekt mijn klomp Loek, is dat nou domheid of is het zwendel?’

‘Kijk’, zei Loek, dat is nou een al te simpele visie. In zo’n boot van jou moet je soms bakboord varen en soms stuurboord.’

‘Dat is waar’, zei Ignatius, ‘maar als je voor de wind vaart maakt het niet uit, als de koers maar goed is.’

Loek grinnikte. ‘Was deze discussie voor jou zinvol?’ ‘Jazeker’, beaamde Ignatius. ‘Oké, dan heb ik er een van je tegoed’.