

Logic4 Kernwaarden

De kernwaarden zijn de regels en grenzen die de cultuur en persoonlijkheid van Logic4 definiëren. Uiteindelijk moeten de kernwaarden leidend zijn bij alle activiteiten en beslissingen die binnen het bedrijf worden uitgevoerd.

Onze kernwaardes zijn:

1. Draag het succes van de klant
2. Ga verder dan je beloftes
3. Leef de Can-do mentaliteit
4. Groei door elkaar te helpen
5. Met beide benen op de grond (maar kunnen wel sprengen)

Hieronder zie je een diepgaande uitleg per waarde. Lees hem door en vraag je manager bij vragen.

1. Draag het succes van de klant

Ben je een pijler voor het succes van onze klanten?

Jij, jouw acties, Logic4 en alle bijbehorende producten zijn cruciaal voor het succes van onze klanten. Onze klanten hebben ieder een eigen manier om hun succes te definiëren en realiseren.

Met jouw acties zorg jij ervoor, dat onze klanten zo dicht mogelijk bij hun eigen succes kunnen komen binnen het eco-systeem van Logic4/LogiVest en daarbuiten. *(Het kan niet altijd, het kan niet altijd precies zoals de klant wil, maar door mee te denken en in gesprek te gaan maak je zo veel mogelijk als kan.)*

Dit betekent niet klakkeloos aannemen wat de klant zegt, het betekent wel te luisteren, in gesprek te gaan, te overtuigen en soms zelfs af te dwingen. Echter doe je dit allemaal met het doel om de klant te helpen zijn uiteindelijke doel en succes te behalen.

Wenselijk gedrag

- Verplaats je in de klant en denk na wat de impact voor de klant is
- Je voelt de pijn van de klant
 - Belt hij omdat klanten niet meer aan de kassa kunnen betalen? Het heeft geen impact op jou, maar onze klant kan geen omzet maken en verliest klanten.
- Je gaat zo ver als mogelijk, maar je kent ook de grenzen
 - Ontwikkelingen moeten Logic4 niet stuk maken, maar functionele doorontwikkeling is belangrijk om klanten verder te dragen.
- We gaan voor de ene klant, behalve het hindert de klant groep

- Een data export query die alles tijdelijk plat legt is geen oplossing voor de behoefte van de klant, een data export mogelijk maken die de informatie uit Logic4 haalt die de klant wenst wel.
- In het geval dat 1 klant de database van meerdere klanten uit de lucht haalt door API-misbruik, dan moet de API voor de klantengroep uitgezet worden.
- Als wij het niet weten, proberen wij je door te verwijzen
 - Als jij en Logic4 het antwoord niet weet, probeer je de klant door te verwijzen naar iemand die het antwoord wel weet (team Nijhuis, Len van Essen, een ander klant)
- Je communiceert zowel in woord als in schrift. In woord om een vloeiend gesprek en empathie voor je tegenover te hebben. In schrift om de afspraken punt voor punt duidelijk te hebben.

Valkuilen

- Foute priorisering - Je doet zo erg je best, dat je je verliest in een punt wat eigenlijk weinig tot geen bijdrage levert aan het succes van de klant. Hierdoor verlies je de focus op wel belangrijke punten voor de klant of de klantgroep.
- Werk naar je toe trekken maar niet aan kunnen - Ja zeggen tegen werk wat jij niet aan kunt is niet het succes van de klant vooropstellen – het zorgt juist voor het tegendeel omdat iemand op je vertrouwt en wacht en jij deze collega, partner of klant in de steek laat.
- Je zet klantsucces gelijk met gratis werk – dit is niet zo. Als jij specifiek werk voor 1 klant doet, dan is het terecht dat de klant voor dit werk betaalt – en vooral dat ALLE andere klanten niet voor dit werk betalen.

Zondes

- Een taak op je nemen maar niet aan werken en, nog erger, geen update of planning delen met de klant
- Geen opvolging (in iedere geval update) geven aan een klantvraag
- Een onduidelijke vervolgstap definiëren op een klantvraag
- Een foute planning van jouw kant leidt tot escalatie/spoedgeval voor iemand anders
- *Processes and tools over People and interaction*: rigide vasthouden aan bestaande processen zonder intentie om de klantvraag op te pakken
- *Following a plan over Responding to change*: klantvragen niet oppakken omdat je een andere richting bent ingeslagen c.q. een andere keuze hebt gemaakt.

Legendarische verhalen

- Op een feestdag hebben wij contact met Microsoft in de VS opgezet om hun installeer te fixen en met spoed gedaan te krijgen omdat onze klanten anders Logic4 niet meer konden gebruiken.

2. Ga verder dan je beloftes

Doe je wat je zegt?

Ten eerste werken wij niet zonder een doel wat wij willen bereiken. Ten tweede vertel jij tot wanneer je wat van dit doel gaat bereiken. Ten derde wil je iets bereiken – dus stel ook een echt doel en niet een farce.

De focus ligt hier op wat je gaat bereiken. Je begrijpt namelijk, dat collega's, partners en klanten hun planning en doelen o.b.v. je toezegging leggen. Elke keer dat jij iets belooft wat je niet haalt, betekent dit, dat talloze mensen en organisaties ook hun planning en doelen aan moeten passen. Nog erger, je brengt het succes van deze mensen en organisaties in gevaar.

Dus: stel doelen die jou, Logic4, de klant verder brengen, maak een planning met extra marge over wanneer en, vooral, bereik het doel!

Wenselijk gedrag:

- Vraag de klant om samen met je te prioriteren! Het is belangrijk om te weten wat echt belangrijk is en wat eigenlijk niet echt van belang is.
 - Dit kan in een lang consulting gesprek relevant zijn, maar ook bij tickets een relevant gesprek zijn.
- Je hebt een doel waar je naartoe werkt – als individu, als team, als bedrijf.
 - De Rocks en strategische pijlers zijn goede voorbeelden voor Logic4 brede doelen. In richting van klanten is het vaak verwachttingsmanagement – ik kom deze week bij je terug betekent dat je deze week ook terugkomt. Als je een oplossing belooft, kom je met een oplossing, als je een update belooft kom je met die.
- Je belooft niets zonder na te denken of jij het ook waar kunt maken.
 - Als je 3 dagen vrij bent deze week en de andere dagen er niemand is die je kan helpen om voor een klant iets te bereiken, wordt het waarschijnlijk moeilijk om dit punt deze week op te lossen. Dus communiceer je, dat je pas volgende week in staat bent om het punt verder op te pakken. En dan vergeet je niet een update te sturen!
- Als het een groter doel is, breek je hem op in onderdelen en plan je je timeline op basis hiervan.
 - De Rocks of implementatie planningen zijn hiervoor een goed voorbeeld in hoe je een doel in milestones kunt opbreken.
- Als je (in een uitzonderlijke situatie) een doel niet kunt bereiken, communiceer je hier vroegtijdig over in richting van alle stakeholders.
 - We wisten in april al dat wij de Scanapps niet in Q2 af konden hebben en dat we zelfs waarschijnlijk t/m Q4 bezig gingen zijn. Dit hebben wij meteen met de belangrijke stakeholders gecommuniceerd.

Valkuil:

- Je prioriteert zelf i.p.v. samen met de klant.
- Je hebt geen ambitie of te voorzichtig – dat is niet underpromise, overdeliver, maar luiheid voor het nadenken over een realistisch maar ambitieus doel om te bereiken
 - 1 ticket per week goed opgelost hebben is zeker underpromise, overdeliver, maar voorzichtigheid of missende ambitie zijn hier niet op delivery gefocust
- Je vergeet de wereld om je heen om een doel te bereiken
 - Een klant kan door ziekte een extra warehouse niet meer interessant vinden, dus jij moet dan niet kost het wat het wil een extra warehouse helemaal aanmaken en processen hiervoor inrichten
 - Een aanval van ransomware betekend bv dat onze CTO waarschijnlijk niet verder aan een klantvraag moet werken hoewel hij het had beloofd. (Dit zou echter een uitzondering moeten zijn 😊).

Zondes:

- Geen ambitie in het stellen van doelen
- Als het doel gehaald is achteroverleunen
- Andere opzadelen met negatieve gevolgen omdat jij alleen voor het doel gaat wat jij voor ogen hebt
- Geen pijn voelen als het niet gehaald wordt

Legendarische verhalen

- Een groot gedeelte aan het bedrijf heeft binnen 4 weken een grote inzet gedaan om een gestelde Documentatie Rock te halen. Deze inzet heeft duidelijk getoond dat een grote groep binnen Logic4 voor hun belofte (ook intern) in staan!

3. Leef de Can-do mentaliteit!

Denk je een mogelijkheden of zie je alleen grenzen?

Je bent bereid om aan te pakken en hebt het vertrouwen dat het wel gaat lukken als je er maar voor inzet. Dit betekent dat je altijd voor een oplossing, een work-around een alternatief gaat.

Vele wegen leiden naar Rome – dit spreekwoord is een deel van je persoonlijkheid en je leeft het. Concreet betekent dit, dat je weet, dat er niet een manier is om te bereiken wat je wilt bereiken, maar meerdere. Het is jouw voornaamste taak om een werkende weg in relatie tot Logic4 te vinden – dit voor een klant vraag, een ontwikkeluitdaging of het groeien van Logic4, zonder hiervoor jouw collega's, het product, Logic4 of de klant te misbruiken (definitie: als je weet dat men hier spijt van gaat hebben, dan is het geen goede oplossing – als het de enige is, dan communiceer je het risico duidelijk, intern, extern, overall).

Verder kan het natuurlijk zijn, dat jij echt geen oplossing voor een vraag kunt geven (omdat je bv geen implementatie consultant bent). In dit geval vind je iemand (waar mogelijk volgens proces) die wel een oplossing kan geven, MAAR voordat je de uitdaging verder geeft, doe je jouw deel om een oplossing zo dichtbij en makkelijk mogelijk te maken. Concreet betekent dit dat je al zoveel mogelijk voorbereiding en uitwerking als mogelijk vanuit jouw kant doet om jouw collega's, klanten of/en partners te helpen.

In sommige gevallen kunnen wij daadwerkelijk niet doen wat de klant wenst. In deze gevallen gaat het erom zo duidelijk als mogelijk te communiceren wat de alternatieven zijn.

Wenselijk gedrag

- Bij een uitdaging probeer jij een oplossing te kunnen geven, zodat de uitdaging voor de tevredenheid van jezelf en andere deelnemers is opgelost en dezelfde vraag niet meer bij je terugkomt. Het mag geen tijdelijke (nep) oplossing zijn om maar van het gezeur af te zijn.
- Je oplossingen leiden niet tot pijn of nieuwe uitdagingen later in het proces (of als zij het doen heb je dit duidelijk gecommuniceerd)
- Je oplossingen mogen en moeten in schrift gecommuniceerd worden en niet alleen verbaal. Dit om negatieve uitkomsten te voorkomen en uitleg duidelijk punt voor punt neer te zetten.
- Je begrijpt de waarde van een proces om effectief te kunnen werken, maar weet ook wanneer een proces of standard methode aangepast moet worden om een goede oplossing te kunnen bieden.

Valkuilen

- Denken dat een oplossing en jouw tijd gratis zijn. Dit is geen oplossing hoewel de klant dit graag zou willen.
- Te veel creativiteit zorgt voor pijnlijke oplossingen die ook een lange tijd pijnlijk zijn en niet zomaar aangepast kunnen worden. (Wees geen Cowboy)
- Alleen een oplossing bedenken wanneer je samen sneller tot een betere oplossing was gekomen.
- Te veel dingen tegelijk willen oplossen, hierdoor overzicht verliezen en niet oplossen.
- De oplossing wordt te diep gezocht en wordt daardoor te complex voor de klant
- De oorspronkelijke vraag van het tegenover wordt compleet gemist door een te complexe focus
- Zelf de volledige oplossing doen zonder uitleg en vastlegging. Probleem voor nu opgelost maar het is wachten op nieuwe vragen en problemen.

Zondes

- Een houding hebben dat proces en traditie ALTIJD belangrijker zijn dan een oplossing tot een uitdaging bedenken.
- Een snel en weinig onderbouwd antwoord geven waardoor de tegenover snel weer terug moet komen.
- Geen holistisch beeld hebben en alleen het niet belangrijke incident oplossen, maar hierdoor constant nieuwe uitdagingen te maken.

Legendarische verhalen

- Toolmax is en was een extreem grote klant en wij wisten dat zij ons tot en over onze grenzen heen zouden duwen. Toch hebben wij ervoor gekozen om ze live te zetten en hebben achteraan real-time eraan gewerkt om de uitdagingen die wij tegen kwamen en nog steeds komen op te lossen.



4. Groei door elkaar te helpen

Help je om mensen te laten groeien? Te laten ontwikkelen en leren?

We hebben allemaal hetzelfde doel: Creating success together. Dat kun je niet alleen. Daarom staan we klaar voor elkaar. We helpen elkaar te groeien door kennis te delen, iemand de juiste richting te geven om zelf te groeien en eerlijk feedback te geven.

Komt iemand bij je met een hulpvraag wil je ze vooral helpen om volgende keer het zelf te kunnen oplossen, als dat niet handig is (vanwege verschillende rollen bv) dan kun je of zelf helpen of de vrager de juiste richting wijzen.

Bij groei hoort ook feedback – dus zie je iemand iets onhandigs doen, dan geef deze feedback op een open en vriendelijke manier. Als jij de ontvanger bent, luister open ernaar en neem het mee om over de feedback na te denken. Schiet niet meteen in een verdedigende positie.

Dus laat ons elkaar helpen, als team leren en samen groeien!

Wenselijk gedrag:

- Als iemand met een relevante hulpvraag komt, kom tenminste met een antwoord in richting volgende mogelijkheden:
 - Je kunt dit zelf oplossen, ik heb volledig vertrouwen in je. Probeer het nog eens voor X tijd en als het dan niet lukt kom je weer bij mij en kijken wij er samen naar.
 - Ik weet het helaas ook niet, maar collega/partner X kan je volgens mij verder helpen. Ik breng je even in contact.
 - Kijk, je doet het zo en zo. Maak jij een kennisitem aan? Dan kan het volgende keer nagekeken worden.
- Je waardeert je collega's voor hun sterktes en helpt hen verder te groeien door open feedback te geven. Je feedback geef je op een beschaafde en vriendelijke manier.
- Als wij een werkend en effectief proces hebben, volgen wij die voor standaard dingen.

Valkuilen:

- Je denkt dat alle hulp per definitie gratis is, dat is niet zo – want als we geen gezond bedrijf zijn en niet groeien kunnen wij niemand meer helpen.
- Het voor iemand meteen oplossen is niet altijd hulp. Leren het zelf op te kunnen lossen wel! Dat houdt een tip in waar naar de oplossing gekeken moet worden, de juiste structuur te realiseren door vragen te stellen of iemand met een persoon in contact te brengen die kan leren.
- Je denkt dat helpen en samen groeien voor iedereen een uitleg betekent. Let op – Jorgos wil graag begrijpen wat met een functionaliteit bereikt wordt, maar hoeft niet tot in het detail te weten hoe deze ingericht moet worden. Daniel wil graag weten

waarom bepaalde ontwikkelpunten belangrijk zijn, maar moet zelf geen developer worden.

- Je wilt zo erg helpen dat je ineens elk weekend bij een andere collega thuis met het klussen helpt en je eigen werk dus blijft liggen à jij bent niet blij, de klant is niet blij hoewel jij anderen hebt geholpen.
- Je helpt zo graag, dat je ook soms ongevraagd helpt en daardoor anderen hun werk wegneemt waar zij juist mee kunnen groeien.
- Als we een werkend proces hebben en dat niet gebruiken, maar alles laten vallen om een incident op te lossen.
- Je wilt jezelf bewijzen en vraagt daarom niet snel genoeg om uitleg of hulp.

Zondes:

- Niet willen leren, maar alleen een oplossing.
- Iemand te dwingen te leren, die niet in een rol zit waar deze kennis waarde toevoegt.
- Als vrager niet goed voorbereid zijn:
 - Heb ik alle standaard checks wel gedaan zodat ik de tijd van mijn collega's niet verdoe?
 - Is dit item belangrijk genoeg om op dit moment samen aan te werken?
 - Is het probleemsценario of de vraag goed omschreven zodat je beide snel aan de slag
- Als ondersteuner iemand wegsturen zonder ten minste kort aan te geven wanneer je wat wel zou kunnen betekenen of iemand met een richting te helpen zodat de persoon het zelf kan oplossen.
- Geen feedback geven en hierdoor iemand de mogelijkheid nemen om zelf te groeien.
- Onbeschoft zijn als feedback zien.
- Meteen alles laten vallen om te helpen.

Legendarische verhalen



5. Met beide benen op de grond (maar kunnen wel springen)

Pak je je rol? Je verantwoordelijkheid? Of leg jij het bij anderen neer?

Je pakt je verantwoordelijkheid op, begrijpt waar je mee bezig bent en waarom dit uiteindelijk belangrijk voor de klant is. Je werkt zorgzaam, energiek, pragmatisch & gestructureerd naar een oplossing/resultaat toe en laat niets op tafel liggen. Je gelooft in Logic4 en de waarde die wij kunnen toevoegen aan de klant.

Je vergeet niet met andere stakeholders over je stappen te communiceren. Je begrijpt dat goede operatie alleen de klant en Logic4 op de lange termijn niet verder brengt en laat verbeteringen dus niet liggen. Verder ben jij er bewust van, dat je ook effectief (kosten/baten analyse) de taak moet uitvoeren.

Het is een zonde om dingen af te maken alleen om vinkjes te zetten. Het is een zonde om zonder plan oplossingen aan te raden en maar iets te proberen. Het is een zonde om alleen het proces te volgen en niet het resultaat en het succes van de klant voor ogen te hebben.

Wenselijk gedrag:

- Je hebt een doel, hebt stappen uitgewerkt om daarnaartoe te komen, communiceert met de belangrijke stakeholders en neemt hun mening mee en je werkt nauwkeurig ernaartoe je doel te bereiken zonder op te geven.

Valkuilen:

- Als je te lang bezig bent, vergeet je op te kijken en te kijken of je eigenlijk nog de juiste kant op aan het bewegen bent. Vergeet dus niet eventjes ook weer alles van een afstand te bekijken.
- Omdat je dingen graag goed af wilt ronden, vergeet je dat ook jouw salaris betaald moet worden. Je moet dus begrijpen, dat de financiële waarde die jouw werk oplevert uit kan.

Zondes:

- Je werkt alleen voor jezelf en om iets af te ronden i.p.v. om waarde toe te voegen.
- Je werkt om snel vinkjes te zetten en niet om het goed te doen.
- Je werkt zonder een idee wat je wilt bereiken en waar je naartoe beweegt.

Legendarische verhalen:

