

# HET ONDERNEMING ONTWERP RAAMWERK

## OVERZICHT

Zet een paar stappen terug en bekijk je onderneming van een afstand. Waar gaat het allemaal om, waarom bestaat het?

De overzicht aspecten helpen de onderneming als geheel te begrijpen, als onderwerp van alle ontwerp activiteiten, en ook het geven van de context voor alle uitkomsten. Als universele kwaliteiten zijn ze van toepassing op iedere onderneming, zelfs als je er niet bewust mee bezig bent. In strategisch ontwerp werk, helpen ze mogelijke toekomst in denken, voorbij het perspectief van individuele belanghebbers.



## IDENTITEIT

Wat denken en voelen mensen over hun onderneming, en hoe verschijnt zij in hun hoofd?

Dit aspect is over de onderneming als een samenstelling van persoonlijkheden, indrukken en beelden in hoofden van mensen, uitgedrukt in symbolen, taal en opkomende cultuur. Het is het onderwerp van merk en identiteitsontwikkeling.



## ARCHITECTUUR

Hoe werkt en gedraagt je onderneming zich, en hoe ondersteunen haar vele structuren deze activiteiten?

Dit aspect gaat over de onderneming als bewust ontworpen systeem van beheersstructuren, gemengde bronnen, waarden, processtromen, en capaciteiten. Het is onderwerp van cross domein Enterprise Architectuur werk.



## BELEVING

Wat halen mensen uit je onderneming, en welke rol speelt zij in hun levens?

Dit aspect gaat over de onderneming als ruimte voor mensen, omgevingen en hulpmiddelen. Belevings Ontwerp werk streeft deze uitwisseling te herontwerpen en verbeteren, startend vanuit menselijk gedrag en perspectief.

## ANATOMIE

Verken de basiselementen en dagelijkse interacties die de basis van je onderneming vormen. Wie is betrokken, en wat gebeurt er waar, wanneer en hoe?

De Anatomie aspecten gaan allemaal over losse onderdelen, vastleggingen van de vluchtige, samenhangende bouwblokken die de onderneming vormen als een dynamisch ecosysteem. Als elementen van een fractale structuur, herhalen ze zichzelf op alle niveaus en in alle domeinen. Toegepast in onderzoek en conceptueel ontwerp werk bieden deze aspecten de basis voor het verzamelen, indelen, begrijpen, samen maken en herschikken van ondernemings elementen als onderdeel van de beoogde transformatie.



## ACTOREN

Wie zijn de belanghebbenden die deel uit maken van jouw onderneming, en wat zijn hun rollen en relaties?

Dit aspect kijkt naar de verscheidenheid van belanghebbers van de onderneming, aangesproken of beïnvloed door haar activiteiten, of betrokken in haar uitvoering. Het benoemen van belanghebbers als ondernemings actoren en het proactief bijstellen van dit systeem van relaties is onderwerp van Rol Management.



## CONTACTPUNTEN

Wanneer en waar hebben mensen contact met je onderneming, en in welke individuele contexten?

Wanneer een persoon in contact treedt met uw onderneming (zoals je merk, produkt, of communicatie) telt als een contactpunt in een vorm, met individuele "reizen", van korte ontmoeting tot levenslange relaties. Contactpunt Orkestratie gaat over het ondersteunen van dergelijke "reizen".



## DIENSTEN

Wat zijn de waarde proposities die je onderneming beschikbaar maakt met haar activiteiten en resultaten?

Het concept van diensten is bruikbaar voor alle soorten waarde proposities geboden aan klanten en andere belanghebbers, beschikbaar gemaakt door ondernemingsactiviteiten. De holistische herdefinitie van geboden diensten is het werkgebied van de Service Design benadering.



## INHOUD

Wat zijn de inhoud elementen die worden geproduceerd, uitgewisseld en geconsumeerd in de ondernemingsruimte?

Het Inhoud aspect gaat over stukjes informatie of data, die betekenis hebben voor belanghebbers. Consistente inhoud is de basis voor alle communicatie, besluitvorming en samenwerking. Creëren, managen, en distributie van inhoud is onderwerp voor Content Strategy werk.

## KADERS

Ontwikkel een begrip van je onderneming vanuit verschillende invalshoeken, en leef je in in mogelijke doel toestanden van een transformatie. Wat is het doel van het strategische ontwerp proces, wat is de beoogde verandering?

Ontwerpen op het ondernemingsniveau vraagt het werken in een complex speelveld met onduidelijke vraagstukken. Het vinden van een mogelijke oplossing vraagt het identificeren van de juiste vragen, vaak door het vinden van oorspronkelijke aannames en ideeën. De vier kader aspecten bieden een verzameling van fundamentele perspectieven die het conceptuele ontwerpen leiden en hulp om te beslissen over een richting die past bij strategische keuzes.



## BUSINESS

Welk business model drijft je onderneming, en hoe zal je ontwerp werk bijdragen aan haar succes?

Dit kader gaat over marktaanbod en winstgevendheid. Nauw samenwerkend met business belanghebbenden, kun je met dit kader in business termen de doelen definiëren achter het ontwerp initiatief. Een Business Ontwerp benadering richt zich op de te bereiken klant waarde en veranderingen die efficiëntie brengen.



## MENSEN

Wie zijn de mensen waarvoor je ontwerpt, hoe leven ze hun leven en waar leven ze voor?

Dit kader helpt ontwerpen op menselijke maat en op een emphatische manier, direct samenwerkend met de mensen waarover het gaat. Het is de basis voor een Mens Gerichte Ontwerp benadering, die ontwerpkeuzes baseert op de doelen, kenmerken, behoeften, verwachtingen en individuele contexten van echte mensen.



## FUNCTIE

Wat zijn de doelen en activiteiten die je onderneming ondersteunen, en wat is er nodig om dit te realiseren?

Het Functie kader vangt het doel dat de onderneming vervult en de gedragingen die het vertoont naar haar belanghebbenden bij het implementeren van de resultaten van het ontwerp initiatief. Het ondersteunt Requirements Engineering werk, dat behoeften aan het licht brengt en prioriteert samen met haalbaarheids experts.



## STRUCTUUR

Welke dingen zijn relevant voor je onderneming als een ontwerp context, en hoe hangen ze samen?

Dit aspect gaat over het verkennen van het probleemdomoem in conceptuele modellen, vastleggen van objecten en entiteiten en de manier waarop ze het grote geheel vormen. Nauw samenwerkend met domein experts, zorgt het dat een Domein Gedreven Ontwerp aanpak de structuur van de onderneming transformeert.

## ONTWERPRUIMTE

Maak conceptuele ontwerp beslissingen op basis van verkregen inzichten en ideeën tijdens uw speurtocht. Hoe gaat je toekomstige onderneming eruit zien?

(Her)ontwerpen van je onderneming betekent proactief helpen in de verandering, en coherentie bereiken over verschillende domeinen, relevant voor haar inspanningen, heen. Het gaat om het verbinden van verschillende denkbeelden, om mogelijkheden en beperkingen te onthullen, ultiem komend tot een heldere visie van een gewenste toekomstige situatie. De conceptuele aspecten die de ontwerp ruimte vormen bieden een kaart van mogelijk te nemen ontwerp beslissingen om daar te komen.



## COMMUNICATIE

Hoe zullen mensen ervaringen uitwisselen in en met je onderneming, via welke kanalen en in welke contexten?

Dit aspect gaat over communicatie processen, in termen van uit te wisselen kern boodschappen, en je keuzes voor media die de sociale interactie tussen de relevante partijen moeten ondersteunen. Zulk Communicatie Ontwerp werk wordt gedreven door de samenhang van medium met bericht, van digitale kanalen gebruikt in een fysieke werkelijkheid.



## INFORMATIE

Hoe wordt informatie gebruikt in je onderneming, en hoe kan het worden georganiseerd zodat het zinnig betekenis geeft aan alles?

Het ontwerp van informatie gaat over het verschaffen van de juiste dingen aan de juiste mensen op het juiste moment, betekenis onttrekkend uit een steeds maar snel groeiende verzameling van data. Dat is onderwerp voor Informatie Architectuur werk over informatie gebruik, organisatie en classificatie dwars door de hele onderneming heen.



## INTERACTIE

Welke interacties en gedragingen gebeuren in je onderneming, en hoe kun je die het beste vergemakkelijken?

Dit aspect richt zich op het verbinden van mensen met functies die ze in de ondernemingscontext gebruiken, waar praktisch geen activiteit wordt uitgevoerd zonder de hulp van (digitale) technologie en hulpmiddelen. Interactie Ontwerp gaat over het vormgeven van gedragingen als de basis voor het definiëren en ontwerpen van bruikbare hulpmiddelen en diensten.



## OPERATIE

Wat zijn de bedrijfsprocessen die zorgen dat je onderneming werkt, en hoe worden haar capaciteiten en kwaliteiten benut?

Het Operatie aspect gaat over de manier waarop de onderneming haar activiteiten uitvoert, zowel het werk van mensen als de geautomatiseerde procedures. Toegepast in Business Architectuur werk betekent het identificeren van bedrijfsfactoren en herinrichten van de werkstromen om je onderneming beter te laten presteren.



## ORGANISATIE

Hoe is je onderneming georganiseerd als een groep van mensen, and hoe moeten teams samenwerken in de toekomst?

Dit aspect gaat over het ontwerpen van organisatie structuren om de onderneming te ondersteunen in haar activiteiten. Dit Organisatie Ontwerp moet rekening houden met de vorm van formele rollen, beloningen en verantwoordelijkheden, maar ook hun invloed op de opkomende team cultuur en werkgewoonten.



## TECHNOLOGIE

Welke technische kansen en mogelijkheden zijn er en hoe zetten ze ze in voor je onderneming?

Het Technologie aspect gaat over het identificeren van technische alternatieven die passen in de strategische ontwerp uitdaging, om menselijke activiteiten en ondernemingsfuncties te ondersteunen in een overkoepelende structuur. Technologie Ontwerp betreft een creatieve uitwerking en samenbrengen van onderdelen.

## WEERGAVE

Werk met getalenteerde ontwerpers voor relevante gebieden, die abstracte ontwerp beslissingen omzetten in de tastbare werkelijkheid. Welke zichtbare elementen brengen je onderneming tot leven?

Om de belofte waar te maken een toekomstplaatje van je onderneming te tekenen, moet een strategisch ontwerp initiatief resulteren in zichtbare en tastbare uitkomsten als bewijs van een ontstane toekomstige onderneming. Genereer ideeën die verder gaan dan conceptuele modellen, die rationaliteit met inspiratie verbinden. Een Weergave resulteert in een hybride systeem van tastbare elementen, die de virtuele en fysieke wereld van je onderneming omvatten. Deze elementen fungeren als de vonken voor de grotere transformatie waarop u zich richt.



## TEKENS

Welke media, boodschappen en symbolen zou je onderneming moeten produceren om de verbinding te maken met haar publiek?

Systemen van tekens zijn manieren voor je onderneming om mensen te bereiken, verhalen te concretiseren en om communicatie te laten stromen in media. De verschillende subgebieden van Media Ontwerp geeft berichten en symbolen haar vorm in woorden, plaatjes en geluid, maakt identiteit zichtbaar, biedt interfaces aan produkten en diensten, of ondersteunt het vinden van je weg.



## DINGEN

Welke produkten, apparaten, hulpmiddelen en andere objecten maakt je onderneming beschikbaar en hoe kun je ze gebruiken?

Dingen die relevant voor je onderneming zijn behelzen de objecten die mensen gebruiken, bezitten, consumeren, met zich meenemen, verhandelen of maken binnen haar domein, zowel fysieke als digitale hulpmiddelen. Het ontwerpen van dingen gaat via een industrieel ontwerp aanpak, het selecteren van materialen met de kenmerken van gebruik, culturele betekenis en verkoopbaarheid in gedachten.



## PLAATSEN

Waar werken mensen met je onderneming en elkaar samen, en wat zijn hun paden?

Plaatsen zijn waar mensen naar toe gaan, waar ze leven of verblijven, ontmoeten of werken. Ze bieden de omgeving voor activiteiten in de onderneming, tot persoonlijke of sociale contacten, herinneringen en stemmingen aanzettend. Zowel het maken van digitale als fysieke plaatsen is Architectuur werk, het maken van de context voor mensen door hun omgeving vorm te geven.

## OVER HET RAAMWERK

Strategisch toegepast kan de ontwerp competentie ondernemingen helpen bij de complexe uitdagingen waar ze voor staan in het transformeren van hun relaties tot mensen. Het raamwerk, uit de doeken gedaan in het boek Intersection, beschrijft een verzameling van 20 aspecten, 24 design aanpakken, toegelicht in 9 case studies, die beoefenaars helpen navigeren binnen een verzameling van tegenstrijdige belangen.

## WAT IS EEN ONDERNEMING?

Het idee van de onderneming als onderwerp voor ontwerp werk volgt het uitgangspunt: dat de belangrijke uitdagingen voor bedrijven en andere organisaties het beste kunnen worden aangepakt op een holistische en coherente manier. In deze context kan een onderneming worden gezien als een doelgericht proberen, een gedeeld idee van betrokken mensen, en een verzameling te ontwerpen identiteiten, architecturen en belevingen.



INTERSECTION  
How Enterprise Design Bridges the Gap between Business, Technology and People  
by Milan Guenther  
Morgan Kaufmann Publishers, an imprint of Elsevier  
ISBN: 978-0123884350  
www.intersectionbook.com

Concept: Milan Guenther  
Design: Dennis Middeke, Eva Pika  
www.eda-c.com  
Vertaling: Rijk van Vulpen (Trivento Spark!)  
Licensed under the Creative Commons  
Attribution-Share-Alike 3.0 Unported License