

Steelcase Solutions

Effectieve én efficiënte oplossingen

Steelcase Inc. behoort tot de meest innovatieve producenten van kantoormeubilair en inrichters van werkomgevingen. Op basis van intensieve contacten met de markt ontwikkelt de marktleider wereldwijd nieuwe producten en diensten. Het jongste concept is daar geen uitzondering op: 24 april introduceerde het bedrijf zijn dochterbedrijf Steelcase Solutions aan de pers.

De lancering van Steelcase Solutions vond plaats in het WorkLife kantoor van Steelcase in Amsterdam-Zuid-oost. Het thema (of de titel) van de bijeenkomst voor genodigden luidde: ‘Ontwikkelingen en toekomst van de kantoorinrichtingsbranche’. Duidelijk werd dat Steelcase zich met de Solutions-formule richt op de kantooromgeving zoals die er nu uit zou moeten zien om klaar te zijn voor de toekomst.

Innovatiever en creatiever

Steelcase had de introductie van Solutions degelijk aangepakt: na het inleidende praatje van Serena Borghero (Marketing Manager Steelcase Solutions UK/NL) werd het verdere programma afgewerkt onder leiding van Hans Topée, directeur/eigenaar van newDirections. Eerst schetste trendwatcher Carl Rohde de sociaal-maatschappelijke achtergrond die de basis vormde voor het ontwikkelen van het Solutions-concept. Hij refereerde aan het feit dat het qua werkgelegenheid niet goed gaat met Europa: landen als China en India halen ons in. Het is dus onze taak om innovatiever en creatiever te zijn dan die lagelonenlanden. Daarnaast moeten we onze toekomst vormgeven op basis van bestaande trends. Een belangrijke opmerking die hij citeerde was: ‘You need a reason to come to the office’. Ofwel: de zogenoemde urban nomad (die overal en altijd wil kunnen werken) moet zich ook thuis kunnen voelen op het kantoor van zijn organisatie. De taak van de kantoorinrichter is het dus om dit te vertalen naar innovatieve kantoorconcepten.

Uitdagingen

Vervolgens nam Bianca Krijgsman - van Gulik, Directeur Nederland van Steelcase Solutions het woord. Zij gaf aan dat Solutions is ontstaan als gevolg van vragen uit de markt: Steelcase signaleerde een toenemende behoefte aan alles-in-één oplossingen voor de kantooromgeving om te kunnen voldoen

aan de uitdagingen die de moderne – maar ook traditionele – kantoormedewerker stelt. Dat vereist een innovatieve aanpak van de kantoorinrichting die onder meer oplossingen op het gebied van ontwerp en inrichting, planning en projectmanagement, montage en installatie, onderhoud en beheer omvat.

Dat Steelcase daar met zijn Solutions in is geslaagd, bleek uit het verhaal van de volgende spreker: Robin Hulbos, Facility Manager bij Samsung Electronics Benelux. Het van oorsprong Zuid-Koreaanse bedrijf Samsung is innovatief en wilde ook met zijn werkomgeving inspelen op toekomstige ontwikkelingen. Niet alleen om hooggekwalificeerde medewerkers te behouden, maar ook om nieuwe medewerkers aan zich te binden. In goede samenspraak met Steelcase Solutions werd een geheel nieuwe inrichting gerealiseerd die omschreven kan worden met de term ‘We spaces’. Hiermee werd een omgeving voor ‘future proof working’ gecreëerd die volgens Hulbos exact aansloot bij wat Samsung wil zijn en uitstralen.

Interview

Na een rondetafel discussie met vragen en inbreng vanuit de gasten kregen we de gelegenheid om een interview te houden met Bianca Krijgsman - van Gulik.

OM: Wat is de meerwaarde van Steelcase Solutions ten opzichte van Steelcase?

Bianca Krijgsman: “Steelcase bestaat dit jaar 100 jaar en heeft zich in die tijd ontwikkeld van puur producent van kantoormeubilair naar innovatieve werkplekspecialist. Steelcase doet veel onderzoek naar manieren van werken: wat gebeurt er in een werkomgeving, hoe werken mensen samen? Met al die informatie en inzichten worden producten bedacht en ontwikkeld die ook daadwerkelijk een functie hebben in een kantoor en waar



Bianca Krijgsman - van Gulik



vraag naar is. De aanpak die Steelcase Solutions hanteert is integraal, vandaar ook de naam: oplossingen. Steelcase Solutions verbindt aanbieders in producten en diensten rondom de kantooromgeving met elkaar om een antwoord op maat te geven dat aansluit bij de behoefte van de klant. Op deze manier biedt Steelcase Solutions inspirerende oplossingen op maat op het gebied van ontwerp en inrichting, planning en projectmanagement, montage en installatie, onderhoud en beheer. Daarbij kunnen we een meerwaarde bieden met de kennis die we hebben over werkomgevingen en de trends die heersen – denk aan generaties, over mobiliteit, over samenwerken, globalisering. Met al die informatie kunnen we die klant helpen om een beter beeld te krijgen hoe hij nog meer uit die werkomgeving kan halen. We hebben heel veel kennis, dus waarom zouden we dat advies niet geven? We gaan voor langetermijnrelaties en het advies dat we geven comes with the job. Het zou ook zonde zijn als partijen ons puur zouden gebruiken als leverancier van kantoormeubilair. We zijn veel meer, en in de loop der jaren groeit ook het besef bij relaties dat je als gesprekspartner een duidelijke meerwaarde kunt leveren.”

OM: Is Steelcase Solutions Het Nieuwe Werken 2.0?

B.K.: “Wij willen natuurlijk wel dat dat zo is, Steelcase Solutions speelt in op sociaal-maatschappelijke trends. De vraagstukken van Het Nieuwe Werken komen heel erg naar boven in de gesprekken met mensen. Want je hebt bijvoorbeeld veel minder vierkante meters nodig, hoe ga je daar mee om? Heel belangrijk in zo'n traject is dat er veel disciplines bij zijn aangesloten. Dat HR is aangesloten, dat ICT is aangesloten. Als de overgang naar HNW echt cost-driven is, is dat vaak niet zo goed voor de medewerkers, voor hun wellbeing en tevredenheid. Dat maakt vast onderdeel uit van ons advies: zorg dat iedereen betrokken is. Anders krijg je een hoop ontevredenheid en dat is niet bevorderlijk voor de prestaties.”

OM: Steelcase Solutions: one size fits all.

B.K.: “Absoluut niet, het is altijd maatwerk. HNW kun je bijvoorbeeld net zo diep doorvoeren als past bij jouw organisatie. We kijken dan in welke fase van ontwikkeling de organisatie zit, en analyseren waar de organisatie naartoe wil. Wil je helemaal transformeren, of wil je reshuffelen? Dat hangt er ook vanaf in welke fase de ICT

en de HR binnen die organisatie op dat moment zitten. Vaak heeft een organisatie al een eigen analyse gemaakt en wensen en eisen opgesteld. We worden benaderd omdat een organisatie ergens naartoe wil, of een probleem heeft. Wij hebben dan de oplossingen. Solutions, inderdaad.”

OM: Is er één woord waarmee je Steelcase Solutions zou kunnen beschrijven?

B.K.: “Eigenlijk zegt het woord solutions, oplossingen, genoeg. Oplossingen voor ieder vraagstuk van de klant op het vlak van kantoorinrichting. En dat is waar we specialist in zijn. One-stop-shopping, ontzorgen. Partnership. En als de vraag van de klant is voor een specifiek merk of type, waarom zouden we dat dan niet doen? Als we het kunnen leveren, dan doen we dat. Maar zoals bij al onze producten kijken we dan wel naar de duurzaamheidsfactor van dat product.”

OM: Is Steelcase Solutions gericht, ofwel geschikt voor een bepaalde doelgroep?

B.K.: “Nee, juist niet. Wij kunnen juist oplossingen bieden voor elke doelgroep, voor elk type organisatie. Het belangrijkste



is dat je weet voor wie je de inrichting maakt, voor wie je de kantooromgeving creëert. En waar de organisatie naar op zoek is. Ben je op zoek naar die jonge talenten die net van school komen, dan moet je daar rekening mee houden. Je kunt daar met je kantooromgeving op inspelen. Zeker de jongere generatie vindt het heel belangrijk dat ze een gevoel hebben met het bedrijf waar ze gaan werken. Met de branding. Kijk maar eens naar ProRail, Vakgilde, en Samsung, dat is daar heel goed voorbeeld van. Je ziet ook heel veel organisaties die dat wel willen, maar ook nog heel veel kenniswerkers in huis hebben van een oudere generatie. Die kunnen heel ongelukkig zijn als ze op een poef of zonder vaste plek moeten werken. Daar moet je ook wel rekening mee houden. Maar het kan best naast elkaar bestaan.”

“Onze doelgroepen zijn innovatieve kantoorhoudende organisaties. We bieden oplossingen aan organisaties die bezig zijn met rebranding, over hoe innovatief om te gaan met de werkomgeving. Dat zijn projecten waar wij heel graag bij aansluiten – om mee te denken. Steelcase Solutions moet een ondersteuning vormen voor het bedrijf, voor de organisatie. Waar zij naartoe willen, wat ze willen bereiken. En dat is voor iedere organisatie anders. Natuurlijk, onze kennis is generaal, algemeen. En voor de ene organisatie is het belangrijker dat ze mensen aantrekken, voor de andere is minder vierkante meters leidend, enzovoort. Het uitgangspunt is zo verschillend. En het is zo belangrijk om dat goed in beeld te hebben. Weer: die analyse.”

OM: Is Nederland een pilot-land voor Steelcase Solutions?

B.K.: “Nederland is een belangrijk land voor Steelcase en voor Steelcase Solutions. Het is een land waar door de rest van de wereld heel erg naar gekeken wordt, op veel gebieden lopen we voorop. Wij hebben een adaptieve cultuur, we kunnen heel eenvoudig zaken opnemen. En we hebben een heel platte structuur, kijk naar de plattegrond van de werkomgeving in veel Nederlandse organisaties. In Frankrijk bijvoorbeeld zie je nog

steeds dat corner office voor de directeur, terwijl je dat op het vloerplan van een Nederlandse organisatie vrijwel nergens kunt vinden, dat is er gewoon niet. Niemand heeft een vaste plek, dus ook de directeur niet. Nederlanders zijn minder statusgevoelig. Dus managers hebben er ook minder snel moeite mee om op dezelfde werkvloer te werken als de medewerkers. De communicatie verloopt dan ook veel beter en gemakkelijker. Nederland is wat dat betreft ook een land waar als eerste dit soort dingen ontstaan. Omdat wij dat kunnen handelen. En wij vinden dat ook interessant, we zijn een creatieve markt, we willen dat ook stimuleren.

Het unieke van Steelcase is dat we wereldwijd vertegenwoordigd zijn. We hebben een team dat verantwoordelijk is voor global customers. Een redelijk aantal van die global customers zijn ook in Nederland gehuisvest. Sommige daarvan hebben problemen met het selecteren van leveranciers en uitvoerders van projecten. Dus op het moment dat zij lokaal in Nederland een project zouden hebben waarbij allerlei lokale partijen betrokken moeten worden, dan kost het hun heel veel tijd en moeite en schakels om ergens vanuit Engeland, Frankrijk of waar hun hoofdkantoor dan ook huist, een leverancier in hun systeem te krijgen. Voor hun is het dan zoveel gemakkelijker om dat allemaal bij Steelcase Solutions neer te leggen. Wij treden dan op als hoofdaannemer. Je ontzorgt klanten op dat moment, voor hun is het zoveel minder rompslomp. En ze weten dat ze kwaliteit krijgen, kwaliteit is waar Steelcase altijd voor gestaan heeft. Dat blijft met Steelcase Solutions uiteraard zo, en dat verwachten we ook van onze partners.” ■

Meer informatie over Steelcase Solutions: www.steelcase-solutions.nl

Fotografie: © Steelcase, Tycho Müller, www.tychoseye.nl

SteelcaseSolutions
the experts in workplace interiors