

COPAFIT

De Postbank kende lang een eigen methode om projecten aan te pakken: De PostbankMethodologie (PBM). PBM wijkt van alle andere methoden af doordat zij zich niet beperkt tot één gebied. Zij richt zich niet op bijvoorbeeld het aanpakken van IT-, personeels-, financiële, administratieve of commerciële projecten.

PBM is een methode voor veranderingsprojecten. Centraal staat dat je een verandering beoogt om een probleem op te lossen of iets nieuws te maken. Het gevolg kan zijn dat je iets moet veranderen aan de computersystemen of aan de processen eromheen. Je hebt misschien ander personeel nodig, of scholing. Of de administratie moet gewijzigd worden, of de juridische contracten enzovoorts. Met PBM kijk je naar het probleem of naar de wens zelf, om vervolgens één of meer oplossingen te zoeken. Niet vanuit één vakgebied, maar bedrijfsbreed. En om dat te benadrukken wordt een ezelsbruggetje gebruikt: COPAFIT.

- Commercie (wat wil de klant, producten, diensten, marketing);
- Organisatie (verantwoordelijkheden, bevoegdheden);
- Personeel (kwaliteit, opleiding, aantallen);
- Administratieve organisatie (inrichting van de werkprocessen, procedures);
- Financiën (kosten/baten, ontwikkel- en investeringskosten, operationele beheerskosten);
- Informatie (computers, programma's, formulieren, gebruiksaanwijzingen).

Het alfabet syndroom

COPAFIT slaat als term goed aan. Maar al snel treedt het alfabet syndroom in werking. Mensen denken dat alles binnen de 6 letters moet vallen, en vinden dat er extra letters bij moeten. De C van Commercie is eigenlijk meer de doelstelling van het project. Dat moet breder.

Dat moet uitgebreid met Operationele doelstellingen (hoe snel wil je dat het proces gaat, hoeveel mag het kosten) en met Beheers-doelstellingen (hoeveel onderhoud mag het kosten, hoe vaak mag er een storing zijn). En de andere letters zijn manieren waarop we het probleem aanpakken. Maar waar is de H van Huisvesting dan, of de E van Emotioneel of de S van Sociaal (vooral van belang bij reorganisatieprojecten)? Of de J van Juridisch als we de contacten moeten veranderen?

Gelukkig heeft COB-OPAFIJTHES het nooit gehaald, en is de oorspronkelijke term COPAFIT als ezelsbruggetje blijven bestaan.

