



INNOVITING
inviting innovation

INNOVITING services

INNOVITING

**P.J. Oudweg 25
1314CH Almere**

tel: +31 (0)36 5480796
fax: +31 (0)36 5480720

**info@innoviting.nl
www.innoviting.nl**

**meer service,
lagere kosten.**

Door het inrichten van lagere exploitatiekosten voor geautomatiseerde zelfservice uw bibliotheek. Lees nu wat zorgt u voor betere service **INNOVITING** voor u kan naar de klant, maar ook voor betekenen.

INNOVITING kan in een kort tijdsbestek een zelfservice-audit voor u doen waarin de knelpunten

worden aangegeven met een richtinggevend advies over de verbetermogelijkheden in uw bibliotheek.

Zelfservice

Zelfservice in uw bibliotheek betekent dat een klant met behulp van een bibliotheekpas zelfstandig handelingen kan verrichten, zoals lenen, betalen en reserveren, zonder tussenkomst van een bibliotheekmedewerker aan een balie. Hierdoor kunnen medewerkers zich meer richten op het verbeteren en verhogen van hun andere diensten.

INNOVITING ontwikkelt en implementeert zelfservice in relatie met HRM-vraagstukken. Dit, in combinatie met onze technische en financiële expertise, levert een besparing van vele tienduizenden euro's op uw jaarlijkse exploitatiekosten.

Juist toegepaste zelfservice creëert:

- » Kostenbesparing
- » Gebruikersgemak
- » Procesversnelling
- » Serviceverbetering
- » Foutreductie
- » Meer zekerheid

Projectinrichting

In ieder project dat door INNOVITING wordt uitgevoerd staan de medewerkers voorop. INNOVITING betreft de medewerkers vanaf de beginstap tot en met eindstap bij de vorming van programma's en processen. De gedachte die hierachter zit is dat de medewerkers zelf de beste kennis hebben van hun eigen organisatie en zelf het beste de visie kunnen vormen over hoe de organisatie te verbeteren.

INNOVITING hanteert daarbij een fasenmodel met als doel uw medewerkers een bewust verander- en groeiproces mee te laten maken.

Meer informatie over het fasenmodel is te vinden op www.innoviting.nl/fasemodel.



Bibliotheek Almere

Bibliotheek Almere opent in 2008 haar nieuwe hoofdvestiging. In deze vestiging wordt uitgegaan van een winkelconcept met 100% zelfservice. Om de kans van slagen zo groot mogelijk te maken is allereerst voor een leertraject gekozen in het filiaal bibliotheek Almere Haven. Dit leertraject in Almere Haven is ontwikkeld en begeleid door INNOVITING.

In januari 2006 is INNOVITING begonnen met het samenstellen van het onderzoeks- en implementatieprogramma. Sinds augustus 2006 zijn alle systemen operationeel. De bezoekers kunnen nu zelfstandig de boeken lenen of terugbrengen en hun lezerspas opwaarderen via een betaalautomaat. Door gebruik te maken van het zelfserviceprincipe is het aantal contactmomenten met 250.000 per jaar verminderd, ofwel **een besparing van ± 1200 manuur**.

De medewerkers van de bibliotheek Almere Haven zijn zeer tevreden, ze vinden het leertraject een succes. INNOVITING is inmiddels aan de slag met het verbeteringstraject in de hoofdvestiging Almere Stad.

Ervaring

“INNOVITING heeft een belangrijke rol gespeeld in de opzet en uitvoering van het project: “Zelfservice Bibliotheek Almere Haven”. Hun frisse, creatieve kijk op zaken en energieke aanpak hebben er mede voor gezorgd dat het project over de hele linie succesvol is verlopen.”

Hans van der Veen, Bibliotheek Almere

Ook voor zelfservice-optimalisatie

Ervaar zelf ook hoe het is om uw medewerkers en klanten optimaal te kunnen ondersteunen. Het enige wat u daarvoor hoeft te doen is contact te zoeken met INNOVITING. In een oriënterend gesprek kijken we samen met u wat INNOVITING voor uw bibliotheek kan betekenen.

Meer informatie:
info@innoviting.nl of 036-5480796