



Unified Communications: alle communicatie gebundeld

Zou het niet handig zijn om vanaf je laptop of mobiel toestel al je communicatie af te handelen? En naadloos over te schakelen van het een op het ander? Van e-mail, naar spraak, naar videoconferencing? En dat je weet wie er op dat moment beschikbaar is om je presentatie te bespreken? Zonder van je plaats te komen?

Dat zou inderdaad handig zijn. Althans zo stellen de propagandisten van Unified Communications (UC). Dat is de toverterm waarmee een belangrijk probleem wordt opgelost waarmee Het Nieuwe Werken te kampen heeft: bereikbaarheid.

Ondanks mobiele telefoon, sms, e-mail, chat en videoconferencing is het met de bereikbaarheid nog altijd slecht gesteld. Vergeefse contactpogingen kosten tijd, ergernis en verloren klantcontacten. En een goede bereikbaarheid is een voorwaarde om het nieuwe werken mogelijk te maken.

ICT-leveranciers komen met producten waarmee die contacten efficiënter tot stand komen. Alle vormen van communicatie op afstand worden geïntegreerd binnen één platform (IP, via internet), unified communications. Voordeel is dat partijen op het moment zelf de beste manier van communiceren kunnen kiezen.

Een voorbeeld van de mogelijkheden:

Een medewerker die buiten de deur aan een presentatie voor een klant werkt wil daarover overleggen met zijn leidinggevende. Via de elektronische agenda kan hij zien of deze beschikbaar is. Beiden kunnen met behulp van een telefoonconferentie de presentatie bekijken en overleggen over wijzigingen. Is er intensiever, face to face contact nodig? Geen probleem. Op de laptops van een ieder kan eenvoudig een videoconferentie worden opgezet, zodat de partners elkaar ook kunnen zien. Die toepassingen - voice, video, i.m. - kunnen naadloos in elkaar overgaan.

Presence

Het eerste voordeel is dat eenvoudiger dan voorheen kan worden nagegaan op welke manier iemand bereikbaar is. *Presence* is hierbij de vakterm.

Telefonisch contact wordt vergemakkelijkt doordat één telefoonnummer volstaat. Het vervangt de nummers voor de vaste lijn op het werk, eventueel die van thuis en de mobiele telefoon. Ook de laptop kan als telefoon worden gebruikt. Alle berichten - voice mail, faxen, e-mail - komen binnen op één platform. Ze kunnen worden benaderd via de telefoon, pda of de pc.

'Mijn laptop is mijn werkplek'

Microsoft Nederland past dat ook toe. Divisiemanager Rob Elsinga in Facto Magazine: 'Alle medewerkers zijn voorzien van een moderne laptop. Het is je telefoon, je schrijfblok, je agenda, je videoconferencing-device. Ik zeg weleens: mijn laptop is mijn werkplek. Ik doe er alles mee. Als ik iemand wil

spreken, zoek ik contact via *instant messaging*. Als die persoon dan thuis of ergens anders werkt, beslis je samen of je alleen telefonisch wilt overleggen of dat je elkaar ook wilt zien. Dat laatste gaat overigens heel gemakkelijk: alle laptops beschikken over een camera, dus met één druk op de knop zit je in een videogesprek.'

Valkuilen

Tegenover de voordelen staan ook valkuilen, aldus Theo Rinsema, algemeen directeur Microsoft Nederland in [Ruimte](#), het relatiemagazine van Veldhoen + Company: "In dit bedrijf bestaat bij veel mensen de neiging om altijd de virtuele samenwerking op te zoeken. Dat is prima, maar soms leidt dit tot scheve gezichten. Als je bijvoorbeeld vergadert met z'n zevenen, en twee mensen doen mee via videoconferencing, dan worden die twee snel als een interruptie beschouwd. Daarom hebben alle teams een fysiek minimum vastgesteld: hoe vaak moeten we fysiek bij elkaar komen om elkaar te spreken, aan elkaar te ruiken etc. Dat is een goede basis voor afspraken over hoe je bijvoorbeeld met elkaar vergadert, waarmee je meteen een aantal mentale denkpatronen doorbreekt. Verder hebben we scenario's ontwikkeld, gewenste manieren van werken, waarbij steeds een combinatie is toegepast van technologie en afspraken over werkstijlen. Zo bestaat de basiscommunicatie in ons bedrijf uit chatten. Als dat langer duurt, kunnen mensen vanuit het chatprogramma Office Communicator overschakelen op een telefoongesprek via de pc, al dan niet met beeld. Zo hebben we de interactie tussen mens en techniek naar een hoger plan getrokken. Dat bevordert zowel de productiviteit van de organisatie als de vitaliteit van de medewerkers."

Kostenbesparing

Leveranciers geven hoog op van de kostenbesparingen. Investerings in verschillende toepassingen - telefonie, videoconferencing etc - worden vervangen door één systeem. Er wordt veel minder tijd besteed aan vergaderen en reizen. Tijdens een televergadering zal iedereen sneller to the point komen. En doordat de beschikbaarheid van eenieder tevoren is vastgesteld gaat geen tijd verloren. Er zijn geen aparte ruimtes nodig voor videoconferencing.

Kostenbesparingen zijn vaak eenvoudig te berekenen en te realiseren. Dat is aantrekkelijk, maar creëert ook een valkuil. Die van het teveel. Is het echt nodig dat heel veel mensen een i.m. krijgen met de vraag of ze beschikbaar zijn voor een videoconferentie over een presentatie? Bedrijven moeten daarom op voorhand bepalen welke capaciteit nodig is en onderscheid maken tussen verschillende soorten medewerkers, hun rollen, de vestigingsplaatsen.

Opleiding is nodig om met deze nieuwe manier van werken te leren omgaan, hoe zij kunnen bepalen hoe, wanneer en met wie zij contact kunnen opnemen. Efficiëntie verandert in het tegengestelde als te veel mensen voor elke wisewasje worden gestoord. Begin met kleine stappen.

Enterprise Transformatie

De eventuele eindbestemming? Aspect Software formuleert het zo: "Enterprise Transformatie is de vierde en laatste stop op het UC-traject. In deze primair op de buitenwereld gerichte fase kijkt men naar buiten het bedrijf om de communicatie en de samenwerking met klanten en partners te verbeteren. Enterprise Transformatie geeft bedrijven de tools en mogelijkheden om de manier te veranderen waarop de business is gestructureerd. Het maakt nieuwe manieren van samenwerking mogelijk door middel van zowel zakelijke als sociale netwerken om de ontwikkeling te versnellen van nieuwe producten en diensten, nieuwe kanalen te introduceren, het bedrijf te globaliseren of te virtualiseren, of andere soortgelijke transformaties door te voeren."