



## **Van mobiele mail tot webconferentie: aanvalsplan in zes stappen**

---

Hoewel er veel technologische vaktaal in omloop is rondom 'het nieuwe werken' is de essentie ervan niet technisch van aard. Het gaat om tijd- en plaatsonafhankelijk werken, om het snel kunnen vinden en delen van kennis, om online samenwerking en om authentieke autoriteit, die gebaseerd is op kennis en ervaring. De IT is wel essentieel, omdat alle elementen van het nieuwe werken steunen op moderne internettechnologie. Als de organisatie er mentaal klaar voor is, kan de implementatie beginnen. Een aanvalsplan in zes stappen.

### **1. Inventariseer de behoeften van de business.**

Het nieuwe werken is een containerbegrip. Er kan van alles onder vallen. Wat er uit die container wordt gehaald en in welke volgorde, is vooral het pakkie aan van de business. Dit verschilt per organisatie, per onderdeel en per fase, waarin een organisatie of onderdeel zich bevindt. Bij industriële ondernemingen kan het bijvoorbeeld een topprioriteit zijn om nieuwe werkmethoden in te voeren bij de afdeling r&d. Dit om te zorgen dat de aansluiting met het innovatietempo op de wereldmarkt verzekerd blijft. Aanpassingen in de wijze van werken in de fabriek zelf kunnen dan later volgen.

Bij zakelijke dienstverleners kan het weer van groot belang zijn om klanten en relaties mee te laten denken in de ontwikkeling van producten en diensten. Daar kan het een topprioriteit zijn om dit met moderne weboplossingen (extranet, wiki's, sociale netwerken, polls) te faciliteren. Dit alles verschilt per concrete situatie.

### **2. Evalueer je huidige it-platform.**

Als de businessbehoeften zijn geïventariseerd, kun je ze aanleggen tegen de functionaliteit die het huidige it-platform biedt. De essentiële vraag is hier of je eerst moet migreren naar nieuwe versies van software en systemen (als een voorwaarde vooraf), of dat je vast begint met wat je al in huis hebt. Veel organisaties beschikken al over heel wat samenwerkingsfunctionaliteit, maar deze is vaak niet zichtbaar, omdat 'default' vrijwel alles uit staat. Applicaties zijn in dat geval maar half geïmplementeerd. Microsoft Outlook is daarvan een goed voorbeeld. In veel gevallen wordt Outlook uitsluitend gebruikt voor e-mail. Maar je kunt er ook agenda's mee delen, elementaire statusinformatie mee afgeven (out of office, free, busy) of een thuiswerkplek mee toerusten in de vorm van Outlook Web Access. Veel softwareproducten hebben al een webvariant, die standaard meegeleverd wordt. Het loont dus de moeite om eens heel precies na te gaan wat er allemaal aan functionaliteit zit in de licenties, waarvoor je nu al betaalt. Daar zit vrijwel altijd samenwerkingsfunctionaliteit bij, die al die tijd heeft uitgestaan, en die je dus bijna vergeten was, maar die nu van pas kan komen. Je kunt er dan eventueel in een later stadium voor kiezen om Office Communications Server toe te voegen aan je platform voor chat, uitgebreide aanwezigheidsinformatie en webconfereren. En uiteraard geldt ditzelfde, maar dan met andere producten, voor een Lotus Domino- of Novell-omgeving. In Lotus Domino zit bijvoorbeeld standaard een basisversie van de 'instant messaging'-toepassing Sametime. Zeker in tijden van economische tegenwind is het verstandig eens goed naar deze reeds aanwezige

functionaliteit te kijken.

### **3. Breng risico's in kaart.**

Grotere openheid brengt uiteraard ook bepaalde risico's met zich mee. Deze zoveel mogelijk uitsluiten door alles dicht te zetten, kan niet langer. Wel kun je de reële risico's in kaart brengen en in overleg met het management per punt vaststellen wat daarmee gedaan moet worden. Het kan bijvoorbeeld betekenen dat er procedures moeten worden aangepast, of dat er extra waarborgen in de IT moeten worden ingebouwd. Een vaak gehanteerde methode is het maken van een indeling in risicocategorieën (rood, geel, wit). De mate van beveiliging kan dan worden afgestemd op de mate van risico. Eigen aan risico is, dat het soms gewoon - met beleid - moet worden genomen.

### **4. Begin met een paar kleine stappen.**

Een eerste en overzichtelijke stap kan het faciliteren van mobiele bedrijfs-mail zijn. Alle grote telecom-providers hebben hiervoor oplossingen, inclusief beveiliging, in de aanbieding. Van belang is wel om steeds kritisch te kijken naar het gebruik van de techniek. Mobiele e-mail is zeer handig, maar ook weer niet in alle situaties. Onderzoek wijst bijvoorbeeld uit dat het afhandelen van e-mail op een pda of smartphone meer tijd kost dan op een desktop-computer. Geen punt als de pda gebruikt wordt voor korte berichten. Maar wie zijn pda of smartphone als desktop gebruikt en er grote hoeveelheden e-mails mee gaat verzenden is niet erg 'smart' bezig.

Een volgende stap kan zijn om onderling delen van agenda's mogelijk te maken, gevolgd door mobiele toegang tot bedrijfsapplicaties, zoals bijvoorbeeld crm. Maar dat is een grotere stap.

### **5. Zorg dat hrm en gebruikers in de projectgroep vertegenwoordigd zijn.**

Zodra met het nieuwe werken wordt begonnen, is het van belang om het culturele aspect vanaf dag 1 heel veel aandacht te geven. Neem het delen van agenda's. Technisch is dat helemaal geen probleem. In de kantoorsoftware van willekeurig welke aanbieder zit functionaliteit om agenda's met elkaar te delen. Kwestie van een paar vinkjes aanzetten op de server.

Maar cultureel is het een enorme stap. Het betekent dat collega's inzage krijgen in elkaars tijdsbesteding en in die van hun managers. Dat levert uiteraard discussies op en daar moet je mee kunnen omgaan. Ook moeten er allerlei nieuwe gedragsregels worden 'uitgevonden'. Mag je afspraken inplannen voor afwezige collega's? Veranderingen aanbrengen in iemands agenda? Wanneer wel en wanneer niet? Daarom is het voor het slagen van een project nodig dat vertegenwoordigers van de hrm-afdeling en van de gebruikers voortdurend feedback en ondersteuning bieden. Het aanzetten van die paar vinkjes veroorzaakt een gedragsverandering. En die gedragsverandering en niet de techniek is de kern van het project.

### **6. Gebruik het intranet als lanceerplatform voor collaboration-oplossingen.**

Een intranet heb je meestal al. Het is relatief eenvoudig om dit centrale punt in de organisatie verder te verlevendigen met toepassingen voor het opslaan en delen van kennis (zoals wiki's en blogs), voor het bijhouden van profielinformatie, voor 'enterprise search', voor online vergaderen en voor projectmanagement.

Je kunt hierbij een opschakelschema hanteren voor de nieuwe functionaliteit en de daarmee samenhangende investeringen. Zo'n schema zou er zo uit kunnen zien: eerst chat, dan audio toevoegen (voice chat), vervolgens webcam toevoegen (video chat), daarna interne webmeetings faciliteren en tot slot externe webvergaderingen met voip.

De investeringen die hiermee gemoeid zijn, komen aan de hele organisatie ten goede en moeten dus niet alleen aan de it-afdeling worden toegerekend, zoals nu vaak wel het geval is. De it-afdeling zal zich dus ook

sterk moeten maken voor een andere manier van toedelen van de kosten van het nieuwe werken.  
Bij de uitwerking van dit artikel is dankbaar gebruik gemaakt van de ervaringskennis van Bas Krikke van e-office.

(Bron: Fred Teunissen, HNW-dossier in [it-executive.nl](http://it-executive.nl).)