

1. Implementatie digitale werkplek is verandertraject

Door Monica van Heerde, *zelfstandig consultant op het snijvlak van marketing, communicatie en ICT*

Veel organisaties vliegen de implementatie van een digitale werkomgeving aan als een IT-project. Ze stellen Office365 centraal en willen ook nog wat doen met een intranet. Medewerkers ervaren het als 'we hebben nieuwe e-mail' en werken vervolgens vrolijk door op de manier waarop ze gewend waren. Het nieuwe intranet zien ze hooguit als een lastig kanaal erbij. Weer een nieuwe tool, en we hebben er al zoveel.

1.1 Kijk naar de werkprocessen

Gelukkig zijn er ook bedrijven die vooraf wat beter nadenken. Die betrekken de HR- en communicatieafdeling erbij, wetende dat zij de behoefte voelen om mensen beter met elkaar te laten samenwerken. Zij zien de implementatie van Office365 als een kans om 'iets te gaan doen met sociaal intranet'. Wat dat iets precies is, weten ze vaak op dat moment nog niet.

Zodra organisaties zich dat realiseren, is de stap niet groot meer om een consultant in te schakelen die niet kijkt vanuit de techniek, maar vanuit werkprocessen van medewerkers. Wanneer je die werkprocessen centraal stelt in plaats van de applicaties, dan ligt al snel het idee voor de hand om een portal te ontwikkelen die alle taken, data en applicaties van een medewerker bundelt in één omgeving.

1.2 Portal die content bundelt

Zo'n omgeving bevat drie soorten content:

- managed content: dat is informatie die door de organisatie naar medewerkers wordt gezonden, zoals nieuws, een 'wie, wat, waar'-overzicht of procedures die je moet volgen als je bijvoorbeeld je toegangspasje kwijt bent;
- user generated content: dit is de (samen)werkomgeving waarin een medewerker documenten kan creëren, delen met collega's en kan samenwerken in verschillende teams;
- automated content: dit zijn alle notificaties vanuit andere systemen die aangeven dat je een taak moet doen, zoals een notificatie uit het HR-systeem dat een manager de reiskosten moet goedkeuren, een notificatie aan de debiteurenadministratie dat betaaltermijn van een factuur is overschreden of het verzoek aan sales om een klant terug te bellen die vanuit het CRM-systeem wordt gepust.

1.3 Eén keer inloggen, toegang tot al je data en applicaties

Door deze drie vormen van content bij elkaar te brengen maak je het makkelijk voor de gebruiker. Die hoeft nog maar op één locatie in te loggen om al zijn taken te zien, de benodigde documenten te openen en contact te hebben met collega's. Voor de duidelijkheid: als je klikt op een taak die voor je klaarstaat kom je direct bij het desbetreffende scherm in de onderliggende applicatie uit, of dat nu een patiëntendossier is in een EPD, een werkorder in ERP of de cijferlijsten in een leerlingvolgsysteem.

1.4 Maak nieuwe werkafspraken

Gaan medewerkers dit alles uit zichzelf gebruiken? Nee. Hoe mooi en gebruiksvriendelijk zo'n omgeving ook is, als ze gewend waren om notulen via mail rond te sturen, dan blijven ze dat doen. Tenzij je ze traint in een efficiënter gebruik van de digitale werkomgeving. Vlieg de implementatie van zo'n digitale werkplek daarom aan als een veranderproject. Investeer tijd in training van medewerkers. Geef ze ondersteuning op de werkvloer op het moment dat ze er daadwerkelijk mee

aan de slag gaan. En maak onderling afspraken over: wat gaan we niet meer doen nu we deze omgeving hebben? Zoals het rondmailen van documenten aan een vaste groep mensen. Want als die oude gewoonten niet overboord gaat, dan gaat ook die nieuwe werkomgeving niet werken.

Monica van Heerde is zelfstandig consultant op het snijvlak van marketing, communicatie en ICT

Contact

Xavier Geerdink, info@synigopulse.com of www.synigopulse.com