

Meer context door het bundelen van boodschappen

Unified Communications:

Door: Dick de Maa, Serviceline Manager Consultancy Doxis

Werkprocessen draaien om communicatie, om het uitwisselen van informatie, om zenden en ontvangen. Gemakkelijk gaat dat meestal niet. Denk aan overvolle, ongesorteerde e-mailpostbussen. Denk aan de slierten voicemailberichten van mensen die achter elkaar aan bellen zonder elkaar te pakken te krijgen. Dus gaan we ook nog maar even sms'en om collega's op onze voicemails of e-mails te attenderen. En houden we steeds onze smartphone in de gaten, terwijl we ons eigenlijk moeten concentreren op de vergadering waar we in zitten. Onder de verzamelnaam Unified Communications (UC) is een groep software- en hardwareoplossingen in opkomst die lijn probeert te brengen in onze zakelijke communicatie. UC bevat echter ook een grote belofte voor de archivering van de toekomst.

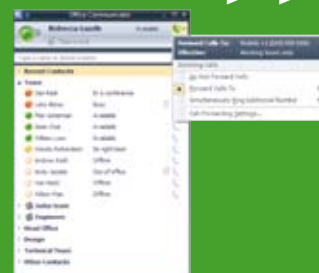
Het eerste doel van UC is vanzelfsprekend het verbeteren van de werkprocessen zelf. De belofte van de UC-leveranciers (een bont gezelschap van telecombedrijven, netwerkleveranciers en softwarebouwers) is het wegdrukken van lucht uit het proces. Dat is de

tijd tussen de binnenkomst van een boodschap en het moment dat een medewerker ermee aan de slag gaat. Dat is eigenlijk verloren tijd. Een berucht voorbeeld is het toekennen van een hypotheek. De netto werktijd is zo'n tien minuten, maar het proces duurt gerust zes weken, oftewel 60.480 minuten. Tijdens het verschil van 60.470 minuten liggen formulieren te wachten tot iemand ermee verder gaat. Deze lucht wordt internationaal 'latency' genoemd.

Het idee is dat deze latency onnodig groot is doordat we met allerlei losstaande kanalen met elkaar communiceren. Dat zijn er ook heel wat: bij elkaar binnenlopen, bellen (vast en mobiel), sms'en, e-mailen (via de desktop, laptop en smartphone), instant messaging, televergaderen (video conferencing en conference calls), formulieren versturen (via de post en via internet), meepraten in threads (internetforums) en voicemails inspreken. Die kanalen hebben elk hun eigen medium: beeld, geluid, tekst of data. Er horen ook verschillende apparaten bij. Nergens hebben we een overzicht van wat we via al die kanalen

'besproken' hebben. Het is aan onszelf om de verbanden te bewaken tussen onze diverse inboxen en taakbakjes. Daarnaast weten we vaak niet wie we waarvoor het beste kunnen hebben. Welke collega of externe partner gaat hierover of weet hier iets van? Is die ook aanwezig? Heeft die ook tijd? Meestal bestaat ook daarvan geen overzicht. Dus gaan we rondbellen en -mailen.

>> *Aanwezigheidsmanager: wie is waar en wanneer?*



Bron: Communicator 2007 Product Guide.

<< *Webmeeting met meerdere deelnemers.*



Bron: Communicator 2007 Product Guide.

echt een *DIV*-thema!

UC beoogt deze problemen op te lossen door verschillende ingrepen:

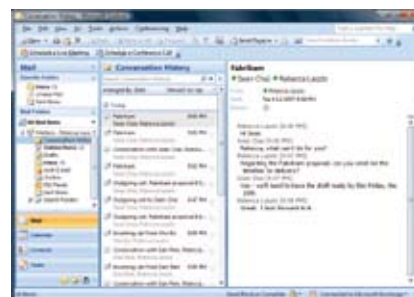
- >> niet meer in aparte kanalen denken, maar alle communicatie vanuit één scherm regelen. Dat zal meestal de e-mailclient zijn. Daarin staan dan naast inkomende en uitgaande e-mails ook voicemail, telefoongesprekken (al of niet vastgelegd met mp3), gemiste oproepen, instant messages en sms-berichten;
- >> iedereen zijn eigen aanwezigheid laten managen. Dat zal veelal vanuit de Outlookagenda gebeuren. Daarin staat immers al wat onze bezigheden zijn en waar we zijn. Als we iemand bellen, 'weet' de telefoon bijvoorbeeld dat hij of zij in vergadering is en tot hoe laat;
- >> met Hyves-achtige persoonsprofielen werken, waarop bijvoorbeeld automatisch wordt toegevoegd aan welke projecten iemand deelneemt en heeft deelgenomen;
- >> overboord zetten van de kanaalgebondenheid van communicatie. E-mail en sms kan dan op de telefoon voorgelezen worden (handig in de auto!). Omgekeerd kan een voicemail als tekst in de e-mailinbox verschijnen. Een ander voorbeeld is dat tijdens een live

webmeeting gezamenlijk in hetzelfde bestand aantekeningen worden gemaakt (dit wordt 'whiteboarding' genoemd);

- >> opheffen van de apparaatgebondenheid van communicatie. Dat kan bijvoorbeeld door de PC te laten bellen, wellicht door met de muis de klikken op de foto van een collega in het smoelenboek op de teamportal;
- >> tijdens de communicatie vanuit het ene kanaal opschakelen naar het andere. Dat kan bijvoorbeeld door vanuit een chatsessie direct via de PC (dus zonder telefoon) een telefoongesprek op te zetten. Of door vanuit een telefoongesprek een televergadering op te zetten door de webcam op de laptop te activeren en meer deelnemers uit te nodigen.

Al deze maatregelen samen verminderen het aandeel van asynchrone communicatie (en dus latency) en bevorderen de 'live' communicatie (en dus directe actie). Maar dat is niet het enige. UC brengt ook alle communicatie rondom een beslissing, discussie of initiatief bij elkaar en slaat deze in samenhang op. Dat gebeurt nota bene in de context van de procesactiviteit

waarop zij betrekking heeft. En daarom is Unified Communications, naast heleboel meer, ook een echt DIV-thema en een belofte voor de archivering van de toekomst. <<



Bron: Communicator 2007 Product Guide.

- >> De 'gewone' inbox van de toekomst: het conversationhistoryscreen biedt het overzicht aan de gebruiker van alle telefoongesprekken die hij gevoerd heeft via verschillende apparaten (vaste lijn, gsm, smartphone, etc.) en van de verschillende vormen van bellen via de computer (outlook, messenger, een web conference, etc.). Al deze communicatie wordt gebundeld rond de identiteit of rol die voor het netwerk is gedefinieerd.