



Een betere wereld begint bij een betere werkplek

# *‘Free the people of routine work!’*

‘Free the people of routine work!’ Zo hoog heeft zelfs Voorzitter Mao de lat nooit gelegd. Maar Erik Peterson, de eerste Microsoft-spreker tijdens de EBC voor Nederlandse adviseurs (zie pagina 11), deinst er niet voor terug. We moeten volgens hem van onze software niets minder verwachten dan de bevrijding van routineklussen.

# Studiereis Nederlandse adviseurs naar Microsoft in de VS

Omslag  
artikel.

Door: Dick de Maa,  
Manager Consultancy Doxis

Ten eerste zijn we daar (in de westerse wereld) veel te duur voor. Ten tweede moeten we ons voluit richten op creativiteit en contacten. Daarmee kunnen we wel echt meerwaarde leveren. Ten derde hebben we als mens meer inspiratie nodig, nu we eenmaal in welvaart en vrede leven. De toon is gezet. Hier presenteert zich geen bedrijf dat software verkoopt. Hier presenteert zich een bedrijf dat de wereld wil verbeteren, te beginnen bij de werkplek.

Vanzelfsprekend zitten achter dit verhaal eerst en vooral zakelijke motieven. Microsoft worstelt met verzadiging bij zijn traditionele klanten: IT-managers. Het wordt bij elke nieuwe release van Windows en Office lastiger om die achterban te verleiden tot een snelle upgrade.

Microsoft mikt daarom op wat het zelf noemt de 'Business Decision Maker' (BDM). Die moet iets met uitdagingen als outsourcing, supply-chaining, life-work balance, verkeersinfarcten en de nieuwe werknemers: de Millennials of Generation Y. Dus zegt Microsoft: onze software is gemaakt om jullie daarbij te helpen. SharePoint is hierbij het middelpunt waar alle deeloplossingen samenkomen.

Die BDM moet dan natuurlijk wel in beweging komen. Om ze op te porren heeft Microsoft mensen als Bob McDowell, de tweede spreker bij de EBC. Volgens McDowell draait het allemaal om het vermogen om leiderschap te tonen – waaraan het zijns inziens helaas schromelijk ontbreekt. Terwijl de urgentie enorm is: 'you either shift or die'. Hij doelt dan op de verschuiving van de focus op het managen van kosten en productiviteit (leiderschap oude stijl) naar de focus op het managen van verandering (leiderschap nieuwe stijl). Dat punt komt bij een latere spreker, John De Vados, terug. 'Running your business', stelt hij, is niet meer genoeg. Het gaat om 'changing your business'. Dat geldt voor overheden evenzeer.

## Concrete voorbeelden

Andere sprekers laten meer concrete voorbeelden zien van wat Microsoft dan biedt om deze pretenties waar te maken. Daarbij horen oplossingen voor televergaderen (video conferencing) en kantoorcommunicatie: wie-is-wie, wie-zit-waar, wie-weet-wat en wie-is-online. Meer basic zijn nieuwe manieren om met verschillende bronnen rapportages

te draaien in Excel en die grafisch flink op te pimpen. Geen product maar wel een interessant thema op de EBC-agenda: de lange en moeizame weg van het opslagformaat Office Open XML (OOXML) naar acceptatie als ISO-norm (die kort na de reis toch nog zijn beslag krijgt in Genève). Echt voor techneuten zijn nieuwe oplossingen voor server-virtualisatie – een IT-trend waar Microsoft overigens meer op aanhaakt dan in voorproloopt.

Microsoft haakt ook aan bij de trend om software niet meer in huis te hebben maar via webverbindingen op te roepen bij een dienstverlener. Typisch Microsoft is dan dat een hybride vorm wordt aangeboden: 'software-plus-services' in plaats van het gebruikelijke 'software-as-a-service'. Hierin schuilt een basisdilemma voor Microsoft: hoe kunnen we geld vragen voor de door ons ontwikkelde software? Kunnen we de licenties (deels) loslaten en dat compenseren met diensten? Door de opkomst van onder meer Google Apps is dat bepaald geen academische discussie meer (Google Apps biedt – vooralsnog gratis – gehoste internapplicaties, waaronder Gmail, Google Agenda, Google Talk en het online delen van documenten). ICT'ers noemen dit de opkomst van toepassingen en opslag 'in de wolk': software & storage in the cloud.



# *Jerôme Thibault verkondigt dat e-mail ‘dood en begraven’ is.*

Tijdens de studiereis werd door de deelnemende adviseurs onderling uiteraard volop gediscussieerd over de vraag: wat betekent dit alles nu voor onze klanten? Wat kunnen die ermee? Bij alle accentverschillen bleken de deelnemers in grote lijnen de Microsoft-visie te delen. Het is nodig om standaardprocessen zoveel mogelijk te automatiseren. Daarin kunnen gemeentelijke en provinciale organisaties zich niet meer onderscheiden. En beperkingen van tijd en ruimte zijn weggevallen. Het werk kan overal gedaan worden en door iedereen.

Techniek heeft hier een dubbele rol: het is de drijvende kracht achter de noodzaak om in actie komen én het middel om tot een oplossing te komen. De scheiding tussen verschillende typen informatiewerkers zal scherper worden. De taakwerker (routinewerk) aan de ene kant zal organisatorisch steeds meer los komen te staan van de kenniswerker (creativiteit) en de contactwerker

(persoonlijke dienstverlening) aan de andere kant. Het vraagstuk van de productiviteit van de kenniswerker komt nog hoger op de agenda. Daarin speelt de omgang met documenten een wezenlijke rol.

## **E-mail: dood en begraven**

Cathy Maras, in Redmond verantwoordelijk voor het CSP (zie kader), verwoordde de uitdagingen voor overheden in dit verband mooi: we staan voor de overgang van ‘sharing documents’ naar ‘integrated collaboration’. Daarbij is een verschuiving zichtbaar van asynchrone communicatie (vooral e-mail) naar synchrone communicatie (vooral instant messaging). Ook wiki’s en blogs horen bij deze ontwikkeling. Al eerder in de sessie had SharePoint-evangelist Jerôme Thibault verkondigd dat e-mail ‘dood en begraven’ was. Daar is in de Nederlandse gemeenten nog weinig van te merken. Toch weet elke ouder van pubers dat jongeren alleen mailen als het echt niet

anders kan. Dat wil zeggen: als chatten, sms’en of bellen niet lukt. Hoe dan ook, ICT thuis wordt de norm voor ICT op het werk. Die trend wordt ‘consumerization’ genoemd.

Al met al zijn met en zonder Microsoft-software nieuwe vormen van communicatie in opkomst. Niet straks maar nu. Daarbij horen nieuwe media en formats – en nieuwe vormen van informatiemanagement. Microsoft stelt zich daarbij het volgende doel: ‘simplify working together’. Alle EBC-deelnemers bleken daar elk voor zich al volop mee bezig te zijn, met onderzoek, opleidingen en nieuwe diensten. Na de reis besloten zij als kennisnetwerk ideeën te blijven uitwisselen. Dat past ook in de nieuwe tijd, met zijn ‘culture of collaboration’: samenwerkende concurrenten. <<



## *Het Microsoft Executive Briefing Center*

De hoofdzetel van Microsoft in Redmond, een voorstad van Seattle, omvat een uitgestrekte, lommerrijke campus – een stadje op zich. Een aparte plaats heeft daarin het zogeheten Executive Briefing Center (EBC). Het EBC is een bezoekers- en studieceterum waarin jaarrond groepen van over de hele wereld worden bijgepraat over Microsofts nieuwe plannen en producten. Op uitnodiging van de sectie Lokale en Regionale Overheid van Microsoft Nederland bezocht een groep adviseurs op het gebied van informatiemanagement in de overheid afgelopen voorjaar het EBC. Zo'n tocht wordt 'een EBC' genoemd ('iebiesie'). De deelnemers waren afkomstig van Baas & Roost (inmiddels omgedoopt tot Solviteers), Berenschot, Centric, Doxis, Ernst & Young, Het Expertise Centrum, Macaw, M&I/Argitek, M&I/Partners, Vanquish, Verdonk, Klooster & Associates en YNNO. Microsoft benadrukte in de uitnodiging juist de onafhankelijkheid van deze adviesbureaus te waarderen en te respecteren. Microsoft gaf aan niet alleen in gesprek te willen zijn met IT-bedrijven maar ook met adviseurs. In dat kader werd deze studiereis georganiseerd. Reis, deelname en verblijf waren voor rekening van de deelnemende bureaus. >>



## *Het Microsoft Citizen Service Platform*

Misschien wel het meest interessante, nieuwe initiatief dat tijdens de EBC aan de Nederlandse adviseurs werd gepresenteerd, was het Microsoft Citizen Service Platform (CSP). Dat initiatief houdt in dat Microsoft samen met partners templates ontwikkelt voor dienstverleningsprocessen – uiteraard op een Microsoft-platform. Omdat Microsoft-systemen generiek zijn (dat wil zeggen: niet ingericht voor specifieke werkprocessen of gemeenteproducten), is er behoefte aan concrete invullingen. Die zullen van land tot land anders zijn. Wet- en regelgeving, bestuurlijke tradities en organisatieculturen verschillen nu eenmaal. Het CSP moet uitgroeien tot een gereedschapskist van best practices en standaardoplossingen voor met name gemeentelijke werkprocessen en de daarbij behorende ICT. Uiteindelijk zullen gemeenten uit het CSP hele procesoplossingen kunnen putten, maar ook deeloplossingen, bijvoorbeeld voor documentmanagement.

Eén van de partnercombinaties die in Nederland CSP-oplossingen ontwikkelt, is het samenwerkingsverband tussen Doxis, Kodision en Macaw. Kodision levert toepassingen voor webformulieren en zaakbeheer. Macaw levert Midoffice-componenten op basis van onder meer Microsoft CRM, BizTalk en SharePoint. Doxis levert advies en projectleiding voor proces- en informatiemanagement. Zo ontstaat gezamenlijk een totaalaanpak voor de gehele procesketen. <<

