

In het kort:

Stimuleert innovatie
Zoeken is vinden
Levert verrassende
relaties op
Kennis wordt vindbaar

SharePoint, de virtuele koffiecorner

ERWIN KOENS EN GIJS IN 'T VELD

Het lijkt alweer eeuwen geleden, de koffiecorner als ontmoetingsplek in de organisatie. Hier werden informele relaties gelegd, kennis uitgewisseld en natuurlijk de laatste roddels besproken. Als u daarna iets of iemand nodig had, liep u desnoods bij iemand de kamer in. Maar door nieuwe communicatiemiddelen, werken in deeltijd, telewerken, globalisering, de 24-uurs economie en de zoektocht naar een betere balans tussen werk en privé is het tijd voor een nieuwe ontmoetingsplek voor de werknemers. Wellicht kan SharePoint 2010 de sociale samenhang binnen een organisatie bevorderen.

Tegenwoordig werken we vanuit huis, in de trein of even tussen twee afspraken aan een tafel in café Barrelste in Lutjebroek. We zijn meer en meer onderweg. Door globalisering werken teams uit de hele wereld met elkaar samen. We gebruiken instant-messaging en email om elkaar op de hoogte te houden. Op verschillende plekken en gedurende de hele dag wordt er gewerkt. Werk en privéleven lopen voortdurend door elkaar heen. We willen betrokken blijven, we willen meedenken met de organisatie en participeren op allerlei niveaus, maar tegelijkertijd willen we thuis zijn als de kinderen uit school komen. Deze ontwikkelingen hebben er

voor gezorgd dat de sociale context op kantoor is veranderd. Mensen werken steeds minder op vaste plekken en vaste tijden en kunnen zich minder verbonden gaan voelen met collega's en minder op de hoogte zijn wat er in de organisatie gebeurt. Soms wordt de organisatie als minder sociaal ervaren. Contactmomenten gaan verloren doordat men elkaar nauwelijks meer ontmoet, elkaar minder vaak informeel spreekt en voornamelijk formeel telefonisch of via de email communiceert. Momenten om kennis te delen nemen af, en de kennis blijft vastzitten in de hoofden van de mensen. En de kennis gaat definitief verloren als zij de organisatie verlaten. Het vinden van de juiste persoon voor het antwoord op een simpele vraag is een hele klus als er weinig onderling contact is.

Om zoveel mogelijk kennis in de organisatie vast te houden en de sociale samenwerking te bevorderen, kan het creëren van een virtueel sociaal netwerk een oplossing zijn. Er zijn verschillende virtuele sociale netwerken die gericht zijn op een bepaald thema of doelgroep. Bijvoorbeeld zakelijke netwerken (LinkedIn),

Figuur 1 Scenario 1 "oud"
- een gebruiker heeft een vraag en zoekt daarop antwoord. Hij weet niet bij wie hij moet zijn. Scenario 2 "nieuw" - een gebruiker vindt via zijn sociale netwerk snel het antwoord.





Figuur 2 De weergave van een SharePoint profiel, met daaronder extra mogelijkheden om meer te weten te komen van een persoon.

persoonlijke netwerken (Facebook, Hives) of interesse netwerken (MySpace). Met SharePoint 2010 is het mogelijk om een sociaal netwerk te realiseren gericht op de organisatie.

Dus ik ben

Binnen SharePoint heeft elke gebruiker een persoonlijke homepage. Deze persoonlijke homepage wordt "My Site" genoemd. Hier kan de gebruiker een eigen profiel bijhouden. Het profiel bestaat standaard uit een foto, een persoonlijke tekst, de rol binnen de organisatie, contactinformatie, competenties en interesses. Verder kan de gebruiker aangeven wat zijn expertises zijn. In het web part "Ask me about" worden deze expertises getoond en kan de bezoeker van het gebruikersprofiel hierover vragen stellen. Het invullen van profielvelden gaat eenvoudig omdat de gebruiker suggesties krijgt welke sleutelwoorden al door collega's zijn toegevoegd. Na het invullen van het profiel is een gebruiker goed vindbaar voor de rest van de organisatie.

Per profieleigenschap kan worden aangegeven met wie u informatie wilt delen. Er zijn vijf niveaus van zichtbaarheid: Everyone, My Colleagues, My Team, My Manager, Only Me. De profieleigenschappen kunnen worden aangevuld met nieuwe eigenschappen. Via "Synchronization Connections" in de SharePoint Central admin kunnen profieleigenschappen worden aangevuld vanuit systemen, zoals de Active Directory, IBM Tivoli Directory Server, Novell eDirectory, Sun Java System Directory Server of via de generieke Business Data Connector naar een ander database systeem.

Newsfeed

Een interessant onderdeel op de "My Site" is de miniblog functionaliteit, een soort Twitter. Een gebruiker kan eenvoudig aangeven met welke activiteit hij bezig is. Elke "My Site" kent ook een "Newsfeed". Op deze pagina worden



Figuur 3 De "NewsFeed" geeft een overzicht van de activiteiten van mijn collega's.

de activiteiten van mijn collega's, mijn sociale netwerk, weergegeven. Tags van mijn collega's die overeenkomen met mijn interesses, worden ook weergegeven in de "Newsfeeds". Op deze manier is elke gebruiker direct op de hoogte van interessante gebeurtenissen in de organisatie. Via de profielpagina kan een gebruiker aangeven welke acties van collega's hij wil volgen. Het samenstellen van de lijst met collega's kan de gebruiker zelf regelen, maar SharePoint kan ook helpen door het geven van suggesties over mogelijk relevante collega's.

Via "MySite" is ook de interactieve organisatie browser beschikbaar met daarin uw positie. Het organogram wordt samengesteld op basis van profieleigenschappen.

Als Microsoft Office Communication Server in de organisatie aanwezig is, dan biedt het profiel extra mogelijkheden om in contact te treden met de profieleigenaar. Vanuit de persoonlijke homepage kunnen gebruikers contact opnemen met de profieleigenaar via chat of IP telefonie. De gebruiker ziet door de kleur van het statusicoon direct de beschikbaarheid van de profieleigenaar. Hiervoor moet wel de Microsoft Office Communicator Client op de computer zijn geïnstalleerd.

Kennis delen

Het bevorderen van sociale samenwerking moet een doel hebben. Gezellig sociaal doen levert niet direct iets op. Uiteindelijk draait het om kennis. Kennis om de juiste beslissingen te nemen, want verkeerde beslissingen kosten geld. SharePoint biedt verschillende mogelijkheden om kennis te delen. En daardoor kunnen betere en snellere beslissingen worden genomen.

Documenten

Met SharePoint kunnen sites worden aangeemaakt. Binnen deze sites kunnen pagina's of



Figuur 4 De interactieve organisatie browser op basis van de profieleigenschappen (Silverlight).

Externe vs. interne sociale samenwerking

Dit artikel is vooral gericht op de interne middelen van sociale samenwerking. Sociale samenwerking vergroot de sociale en maatschappelijke samenhang. In de nabije toekomst zullen organisaties mensen van buiten vragen om met hen samen te werken, zoals klanten, leveranciers of partners. Andersom geldt het ook: organisaties zullen externe sociale mogelijkheden in de interne organisatie sneller accepteren (bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Delicious).

bibliotheken met kennis worden gerealiseerd. Zo ook in "My Site". Op de persoonlijke homepage kan de gebruiker met de "My Content" koppeling documenten maken en uploaden om te delen met de rest van de organisatie. Het delen van documenten gaat eenvoudig omdat de gebruiker ze plaatst in de documentbibliotheek "Shared Documents". Documenten die een gebruiker nog privé wil houden, kunnen in de "Personal Documents" documentbibliotheek worden geplaatst. Eventueel kan de set van metadata van de documenten uitbreiden, zodat de documenten beter gevonden kunnen worden. De bezoekers van mijn publieke profiel pagina kunnen de documenten raadplegen. Het samenwerken aan documenten kan zelfs via de browser verlopen en wijzingen die de een maakt ziet de ander real-time mee veranderen, dat is functionaliteit die ondermeer beschikbaar is in Office Web Apps. Een gebruiker opent een document, maar zijn collega aan de andere kant van de wereld heeft het document ook al geopend. Als de gebruiker een bewerking doet in het document, dan krijgt zijn collega aan de andere kant de wereld deze bewerking vrijwel direct door.

Weblog

Via de persoonlijke homepage kan elke gebruiker ook een weblog aanmaken. Het gebruik van de weblog lijkt nu nog misschien wat vreemd of lastig. Wellicht ziet u het nut er niet direct van in. Toch kan een weblog interessante informatie opleveren. Voorheen kon dat door een email te schrijven inclusief een aantal bijlagen met daarin de relevante toelichting. De email werd

vervolgens gestuurd naar een selecte groep van mensen. Nu kunnen gebruikers ideeën op hun weblog kwijt en is die kennis ook beschikbaar voor alle mensen in de organisatie. Elke weblog wordt geïndexeerd door een zoekmachine en de kennis is daardoor met een zoekopdracht makkelijk vindbaar. Daarnaast kunnen lezers van de weblog in deze omgeving reageren op de ideeën. Reacties in weblogs kunnen bijdragen tot nieuwe inzichten, een weblog is daarom een belangrijke vorm om met elkaar inzichten, ideeën en kennis te delen.

Wiki

Binnen de SharePoint-omgeving is het mogelijk om sites aan te maken op basis van een wiki-sitedefinition (sjabloon voor een wiki-site). De wiki-sitedefinition biedt mogelijkheden om grote hoeveelheden content met veel gebruikers te bewerken en tot een hoogwaardige kennisbank te komen. Het mooie van een wiki site is dat de kennis uitbreidbaar is. Participatie van de gebruikers speelt hierbij een grote rol. De informatie is niet een in beton gegoten verhaal, maar een levend document dat steeds beter en groter wordt. Het plaatsen van informatie gaat eenvoudig. De tekst is makkelijk te bewerken. Afbeeldingen kunnen snel worden toegevoegd. De informatie kan worden verrijkt met data uit SharePoint-lijsten of externe systemen.

Discussies

In SharePoint kunnen lijsten worden aangemaakt op basis van een bepaald sjabloon. Het discussie sjabloon biedt, zoals de naam al zegt, ondersteuning voor het voeren van een discussie. Een gebruiker start een topic, waarna andere gebruikers kunnen reageren. Helaas is het nog niet mogelijk om u te abonneren op wijzigingen van één enkele topic, maar het ontvangen van een email bij wijzigingen in de discussie lijst (alerts) is wel mogelijk.

Zoeken

Zoeken is vinden in SharePoint. SharePoint indexeert de inhoud van de persoonlijke homepages, zoals de documenten, weblogs, wiki pagina's en discussies. Door metadata toe te kennen aan content wordt de benodigde kennis eerder gevonden en levert het vaak een beter zoekresultaat op. Het vernieuwde zoekcentrum biedt mogelijkheden om binnen de zoekresultaten te filteren op bijvoorbeeld auteur, content type of datum. De "People search" is beter bekend als het smoelenboek en is dé ingang naar de sociale mogelijkheden van SharePoint. Het is mogelijk om met wildcards te zoeken.

Figuur 5 Online samenwerken aan documenten via Office Web Apps.



Zelfs fonetisch zoeken is mogelijk. Uiteraard kunnen de zoekmogelijkheden (search options, zoals Voornaam, Achternaam en Expertise) en de weergave van zoekresultaten door een SharePoint consultant worden aangepast.

De impliciete manier van kennis delen

Bij het dagelijks werk wordt informatie geproduceerd. Een neveneffect van deze productie noemen we kennisopbouw. Slechts een klein deel van deze kennis wordt vastgelegd in een systeem of document. Wellicht wordt er nog wat metadata opgeslagen, maar de impliciete kennis wordt niet opgeslagen. Het zou fantastisch zijn als deze kennis, die niet naar buitenkomt voor collega's en het bedrijf kan worden vastgelegd. SharePoint faciliteert op vele manieren het vastleggen van deze kennis.

Noteboard

De eerste manier voor het vastleggen van impliciete kennis is het "Noteboard" op de persoonlijke homepage. Het "Noteboard" is een kladblok waarop u als gebruiker snel een boodschap kan schrijven. Standaard zijn deze krabbels openbaar, maar u kunt ze ook privé houden. Andere gebruikers kunnen reageren op een krabbel. Een gedachte, een opmerking bij een website of een reactie naar een collega; het is snel geschreven.

I like it

Het is ook mogelijk om content binnen SharePoint van een waarde te voorzien (Rating). Op deze manier krijgt kennis een extra dimensie binnen de grote bak met informatie. Het ene item is belangrijker dan het andere. Op elke pagina is de "I like it" knop beschikbaar. Als een gebruiker daarop klikt dan wordt dat aan zijn of haar activiteiten toegevoegd. Ben jij een collega van deze persoon, dan zal dit verschijnen in uw "Newsfeed". Wellicht vindt u deze pagina ook interessant.

Tagging

Een andere voorbeeld van impliciete kennis is de mogelijkheid van het 'taggen' van informatie. Binnen SharePoint kunnen pagina's, documenten en items worden getagged. Uiteraard kan de betreffende pagina ook van een opmerking worden voorzien. Deze opmerking zal worden toegevoegd aan het kladblok op "My Site".

Een bijzondere functionaliteit zijn de "Bookmarklets". Deze functionaliteit ondersteunt het koppelen van tags en opmerkingen bij externe pagina's. Door een pagina van SharePoint als



Figuur 6 Het zoekresultaat in de "People Search". Als gebruiker krijgt u feedback over hoe vaak ugevonden wordt en op welke zoekwoorden. Aan linkerkant kan het zoekresultaat gefilterd worden.

favoriet aan te merken en deze bij het bezoek van de externe webpagina aan te roepen, kunnen de tag en opmerkingen worden toegevoegd.

Stimuleren van gebruik

Het succes van sociale samenwerking met SharePoint valt of staat met het daadwerkelijke gebruik van de functionaliteiten door meerdere gebruikers.

Zoals bij elke software implementatie is het betrekken van de gebruikers in een vroeg stadium een sleutelfactor. De gebruikers raken betrokken bij het project. Tevens blijven de uitvoerders scherp en wordt een tunnelvisie vermeden, omdat de wensen en eisen van de gebruikers centraal staan. De middelen moeten simpel zijn, zodat gebruikers er direct mee aan de slag kunnen.

Effecten SharePoint

- **Stimuleert sociale context**
Ondanks dat medewerkers niet op dezelfde locatie of tijdzone zijn, kan men in contact treden met elkaar over zowel privé als zakelijke onderwerpen.
- **Levert verrassende relaties op die eerder niet zo snel tot stand kwamen**
De zoekfuncties leveren resultaten op van een andere koffiecorners in een ander bedrijfsgebouw op een andere verdieping.
- **Stimuleert innovatie**
In deze snelle tijd is het van levensbelang om alle potenties in de organisatie gebruiken.
- **Kennis wordt vindbaar**
Doordat kennis wordt getagged en een waarde krijgt, kan het snel worden gesorteerd en worden gevonden.
- **Kennis is uit te breiden te wijzigen en veroudert niet**
Met wiki's kan kennis worden aangevuld. Blogs leiden tot reacties. Discussies dragen bij aan de oplossing van een probleem.
- **Kennis is overdraagbaar**
In plaats dat kennis in een email wordt gestopt met een bijlage, is de kennis toegankelijk via het web en zelfs via mobiele devices.
- **Kennis is gekoppeld aan een naam**
Van alle kennis is een eigenaar bekend met wie contact kan worden opgenomen met een email of op de persoonlijke homepage.

SharePoint

Wat is SharePoint 2010?

SharePoint 2010 maakt het mogelijk dat mensen, op een eenvoudige manier, met elkaar kunnen samenwerken. In een browser kan informatie worden aangemaakt, gezocht en gedeeld. SharePoint 2010 kent een sterke integratie met Microsoft Office 2010, maar werkt ook heel goed samen met eerdere versie van Microsoft Office.

Het vergt echter wel een andere denkwijze in de organisatie om met deze middelen om te gaan. Het advies is daarom om klein te beginnen. Zoek in de organisatie de mensen die de nieuwe cultuur en de techniek omarmen. Liefst mensen die dit uitdragen met gevoel.

Misschien lijkt het stimuleren van het gebruik van de sociale samenwerking wel op de analogie van de koffie uit de koffiecorder. Van het gebruik van de sociale functionaliteiten gaat een prikkelende werking uit. Mensen worden nieuwsgierig, raken als vanzelf betrokken en willen participeren. Het gebruik ervan is

eenvoudig daardoor laagdrempelig. Daarnaast wordt het participeren ervaren als leuk.

Kennisdelen is leuk en gaat vanzelf

Sociale samenwerking levert voordelen op, ook al zijn deze niet direct zichtbaar. Ontwikkelingen die de sociale samenwerking van organisaties veranderen, zullen doorzetten. Niets doen op dit gebied is geen oplossing voor een organisatie. Vroeg of laat zullen mensen in de organisatie vragen naar deze middelen of u loopt het risico dat ze de functionaliteit buiten de organisatie gaan opzoeken. ■

ERWIN KOENS (*erwin.koens@motion10.com*) is SharePoint Consultant bij business integration specialist motion10 en hardloper. Sinds 2003 heeft hij (mee)gewerkt aan vele SharePoint implementaties.

GIJS IN 'T VELD (*gijs.intveld@motion10.com*), MVP, is CTO bij motion10 waar hij onder andere verantwoordelijk is voor de technologische visie en strategie.

Wat staat er op de ForeFront van uw security agenda?

Microsoft UAG is nu beschikbaar op Celestix appliances

De Celestix WSA serie is voorzien van de Microsoft's Unified Access Gateway 2010 (UAG) en omvat één oplossing waarmee beheerders toegang kunnen bieden en beleidsregels tot in detail kunnen opleggen op basis van de identiteit van de gebruikers en de gezondheid van de desbetreffende apparaten. De WSA beheert applicatie toegang in real time zodat u ervan verzekerd bent dat uw data te allen tijde beveiligd is vanaf elke locatie.



- Beheer op afstand Windows 7 clients door gebruik van Direct Access
- Vertalen van IPv6 naar IPv4 met UAG als de Access Gateway
- Zorg voor toegang tot Remote Apps
- Veilig en naadloos publiceren van SharePoint Extranetsites
- Beheer toegang en voorkom het lekken van data met beleidsregels