



Microsoft SharePoint als centrale werkomgeving voor Het Nieuwe Werken

White Paper – November 2010

motion10



Inhoudsopgave

1. De Nieuwe Wereld van Werk.....	3
2. Microsoft SharePoint voor Het Nieuwe Werken....	5
3. De waarde van het Microsoft applicatieplatform ...	7
4. Planning en implementatie.....	8
5. Management summary	10

Microsoft SharePoint als centrale werkomgeving voor het Nieuwe Werken

1. De Nieuwe Wereld van Werk

De afgelopen jaren is de manier waarop teams met elkaar samenwerken drastisch veranderd. Het traditionele arbeidsmodel met vaste werktijden en -locaties heeft zich ontwikkeld tot een flexibel samenspel van interactie, samenwerking en communicatie. De mogelijkheden die moderne technologie ons bieden, lijken grenzeloos. Telkens weer worden nieuwe gebruiksmodellen, nieuwe toepassingen, nieuwe mogelijkheden gecreëerd. Tegelijkertijd is ook het aantal informatiebronnen - zowel intern als extern - enorm toegenomen. Naast een beperkt aantal gescheiden informatiesystemen, zoals ERP-systemen, bedrijfsdatabases, et cetera, moeten organisaties en hun medewerkers nu tevens omgaan met informatie uit externe systemen van klanten en partners, cloud diensten, het web en social media.

Als er in ondernemend Nederland één ontwikkeling is die het afgelopen jaar de gemoederen heeft bewogen, is het wel **Het Nieuwe Werken**. Plaats- en tijdsafhankelijk werken, met alle informatiemiddelen die je daarbij nodig hebt. Geen negen-tot-vijf arbeidsethos, geen fileleed meer, geen torenhoge reiskosten meer. Mensen kunnen – binnen grenzen – werken wanneer dat het beste uitkomt, ongeacht waar ze zich bevinden: thuis, onderweg of op kantoor.

Dit betekent dat werknemers bijvoorbeeld gemakkelijker hun drukke privéleven kunnen combineren met werken, met minder stress door de noodzaak om op tijd op kantoor te moeten zijn. Deze flexibiliteit kan bijdragen aan een hogere tevredenheid en verbetert de productiviteit.

Maar Het Nieuwe Werken is meer dan alleen mensen de vrijheid geven om zelf hun arbeidstijd in te delen. Het betekent een andere manier van werken en samenwerken met collega's en teamleden, ondersteund door de technologie.



De gevolgen van deze nieuwe manier van werken zijn groot, niet alleen voor organisaties en hun medewerkers maar voor onze hele maatschappij. We moeten op een andere manier nadenken over bedrijfsmanagement, prestatie monitoring, beschikbaarheid en samenwerken. Werknemers krijgen meer vrijheid maar ook meer verantwoordelijkheid en organisaties moeten op zoek naar nieuwe wegen om ervoor te zorgen dat mensen betrokken blijven met het bedrijf, met klanten en met collega's.

Voor organisaties gaat het er nu om: hoe kan ik – met behulp van technologie – de mogelijkheden van Het Nieuwe Werken optimaal inzetten en daarmee de bedrijfsresultaten verbeteren?



Het Nieuwe Werken is mogelijk geworden door ontwikkelingen in de informatie- en communicatietechnologie. Dankzij snelle en veilige internetverbindingen kunnen bedrijfsinformatie en -kennis in principe overal en altijd toegankelijk en beschikbaar zijn. In plaats van uren op kantoor vergaderen met een vaste groep collega's, kunnen flexibele, virtuele teams op ieder gewenst moment met elkaar overleggen, documenten delen en

ideeën uitwisselen. In deze tijd van toenemende globalisering, met internationale klanten die verwachten dat een bedrijf 24/7 beschikbaar is, vormt deze manier van samenwerken een oplossing om de flexibiliteit en efficiency van een organisatie naar een hoger niveau te brengen.

Hiervoor is het echter noodzakelijk dat bedrijfsinformatiesystemen beter en slimmer toegankelijk gemaakt worden. In plaats van de vaste desktopcomputer op de vaste werkplek met een vaste netwerkverbinding, hebben steeds meer werknemers een draadloze laptop die ze meenemen naar huis om daar via internet te werken. Daarnaast is ook de smartphone een onmisbaar hulpmiddel geworden om onderweg geïnformeerd en productief te blijven. De informatie in oudere 2- of 3-tier bedrijfsapplicaties is hiermee over het algemeen niet toegankelijk, vanwege hun monolitische karakter en beperkingen van of eisen aan de dataverbindingen en gegevenstoegang.

Daarvoor zal dit soort applicaties voorzien moeten worden van een vierde, Service Oriented Architecture (SOA) -laag, die ervoor zorgt dat de informatie en functionaliteit via een webservice interface benaderd kan worden. Een Enterprise Service Bus (ESB), gebouwd op basis van Microsoft BizTalk Server, zorgt er daarbij voor dat alle



gerelateerde bedrijfsprocessen op de juiste wijze worden aangestuurd. Ook handelt de ESB op structurele wijze de benodigde gegevenstransformatie, transactionaliteit en herstartbaarheid af. Zo wordt het mogelijk om processen en informatie van bestaande bedrijfssystemen via een webinterface te 'consumeren'. Naast de standaard mogelijkheden met webservice koppelingen is er inmiddels een groot aantal adapters beschikbaar waarmee via een ESB gemakkelijk koppelingen gerealiseerd kunnen worden met de 'legacy' bedrijfsoplossingen van diverse bekende leveranciers, waaronder Oracle, PeopleSoft, SAP en Siebel. Langzamerhand worden applicatiefunctionaliteiten volledig verserviced en kan een zo flexibel mogelijke set van bedrijfsprocessen worden ingericht en ontsloten.

2. Microsoft SharePoint voor Het Nieuwe Werken

Microsoft is een van de grootste proponenten van Het Nieuwe Werken en is één van de allereerste organisaties die een strategische keuze heeft gemaakt voor deze manier van werken.

Microsoft levert een hele reeks oplossingen om Het Nieuwe Werken te faciliteren of te ondersteunen. De belangrijkste daarvan is Microsoft SharePoint: een platform dat dient als flexibel raamwerk voor het opzetten van gebruiksvriendelijke websites en portals met bedrijfsinformatie. Medewerkers en teamleden wisselen via SharePoint informatie uit en kunnen online samenwerken. Omdat Microsoft SharePoint een open platform is, is het mogelijk om vrijwel alle vormen van digitale informatie ermee aan te bieden en te delen met anderen. Specifieke functionaliteiten helpen virtuele teams om effectief en gemakkelijk in teamverband te werken, ongeacht waar de verschillende teamleden zich ook bevinden of wanneer ze hun bijdragen leveren.

SharePoint maakt het mogelijk om via de browser, de smartphone en Microsoft Office alle mogelijke informatie te creëren, te delen en te bewerken. Zo blijven mensen werken met de tools en toepassingen die ze kennen. Ook het gemakkelijk en effectief zoeken naar informatie - of liever 'kennis' - is een centraal aspect van SharePoint.

Wat Microsoft SharePoint bijzonder maakt in het kader van Het Nieuwe Werken, is dat het alle functionaliteit en informatie die mensen nodig hebben om overal en altijd efficiënt te werken, op een centrale werkplek samenbrengt. In plaats van een veelvoud aan



toepassingen, vensters en interfaces waarmee het moeilijk is om een geconsolideerd overzicht te krijgen, brengt SharePoint alles samen op één plek.



SharePoint kan tevens gebruikt worden als centraal, web-based front end voor allerlei andere bedrijfsapplicaties die in gebruik zijn bij de organisatie. Het vervangt dan de traditionele, monolitische interfaces van bijvoorbeeld ERP- of CRM-applicaties en brengt ook de informatie uit deze bronnen bij elkaar in het browserscherm. Dit alles maakt

van SharePoint de perfecte basis voor het bieden van een centrale werkomgeving, zowel op kantoor als thuis, of op iedere andere locatie van waaruit gewerkt wordt.

Dankzij de koppelings- en integratiemogelijkheden van SharePoint, vaak in combinatie met een integratieserver als Microsoft BizTalk, hebben gebruikers op deze manier vanuit één 'toepassing' – het SharePoint-browservenster – toegang tot alle bedrijfsinformatie die zij nodig hebben, in de juiste en volledige context. Daarnaast kan SharePoint ook op gestructureerde en gecontroleerde wijze informatie uit externe bronnen aanbieden. Denk bijvoorbeeld aan informatie die via een externe webservice beschikbaar is.

Zoals eerder gezegd, behelst Het Nieuwe Werken meer dan alleen flexibele werktijden en gemakkelijke toegang tot bedrijfsinformatie. Communicatie met teamleden, klanten en partners is een essentieel onderdeel van flexibel en op afstand werken. In plaats van fysieke vergaderingen met lange reistijden, kunnen teamleden bijvoorbeeld met behulp van Microsoft Lync met elkaar communiceren via audio, video, chatsessies en webconferenties (zowel één-op-één als met meerdere deelnemers).

SharePoint is tevens uitstekend geschikt om een andere grote ontwikkeling op het gebied van communicatie – social media – op een gestructureerde en beheersbare wijze te integreren met de bedrijfsprocessen. Zeker in het kader van Het Nieuwe Werken, waar collega's elkaar minder in den lijve ontmoeten, is het belangrijk om toch een vorm van sociale interactie te faciliteren en te stimuleren. SharePoint kan daarbij dienen als een soort 'virtuele koffiecorner', om de sociale cohesie binnen en tussen teams in stand te houden en te verbeteren. Daarnaast kan social media ook een zakelijke functie vervullen, bijvoorbeeld om collega's te laten weten waar je je bevindt en waar je mee bezig bent.



Ook de 'onzichtbare' kennis waar iedere organisatie mee worstelt – kennis die alleen 'in de hoofden' van mensen zit – kan met behulp van SharePoint gemakkelijk worden omgezet in zichtbare, bruikbare en vindbare informatie. Via Noteboards, Blogs en Wiki's is het eenvoudig om losse gedachten en ideeën even ergens neer te zetten en te delen met anderen. Zo kan de hele organisatie meedenken en gebruikmaken van deze kennis.

De belangrijkste verandering op het gebied van bedrijfsinformatiesystemen is echter zonder twijfel de opkomst en groei van cloud-oplossingen. Minder of zelfs helemaal geen on-premise bedrijfsapplicaties en servers, maar diensten die via internet worden afgenomen. Steeds meer organisaties, zowel grote als kleine, kiezen ervoor om een deel van hun bedrijfsservices via de cloud af te nemen of zelf aan te bieden in cloud-vorm (binnen de eigen organisatie of groep), als zogenaamde 'private' cloud. De opkomst van cloud-based computing valt perfect samen met de ontwikkeling van Het Nieuwe Werken. Medewerkers kunnen bedrijfsapplicaties die via de cloud toegankelijk zijn immers altijd gebruiken, waar en wanneer zij dat willen. SharePoint is zonder meer in staat om cloud-gebaseerde informatie te integreren met informatie in on-premise bedrijfssystemen.

3. De waarde van het Microsoft applicatieplatform

Kennis is het meest waardevolle bezit van iedere organisatie. Het efficiënt en creatief inzetten van deze kennis om beslissingen te nemen en creatieve ideeën te vormen, kan echter een uitdaging zijn. Dit is vooral het geval wanneer deze informatie verspreid is over verschillende, soms zelfs van elkaar afgeschermd systemen. Het komt niet zelden voor dat medewerkers van de ene afdeling binnen een organisatie maar moeilijk toegang hebben tot de kennis van een andere afdeling, om de simpele reden dat er gewerkt wordt met verschillende informatiesystemen. Voorbeelden zijn een verkoopafdeling en de klantenservice.

Het geïntegreerde Microsoft applicatieplatform (met daarin de onderdelen BizTalk en SQL Server) kan organisaties helpen al deze kennis op een gestructureerde, flexibele en veilige wijze toegankelijk te maken. Doordat het relatief eenvoudig is om zakelijke functionaliteiten en processen op het Microsoft applicatieplatform om te zetten in services, is het daarna mogelijk om deze vervolgens te integreren binnen een SharePoint webportal.



Het Microsoft applicatieplatform voorziet tevens in business intelligence- (BI) en procesintegratiefunctie waarvoor organisaties de prestaties, betrouwbaarheid en beheersbaarheid van hun bedrijfsprocessen kunnen verbeteren. Geautomatiseerde workflows en waarschuwingen bij excepties, maken real-time monitoring mogelijk en zorgen zo voor meer betrouwbaarheid en een hogere reactiesnelheid.



Met het oog op Het Nieuwe Werken biedt deze integratie via SharePoint het grote voordeel dat werknemers niet langer in verschillende applicaties en vensters hoeven te werken (het gevreesde “alt-tab of draaistoelintegratie syndroom”). Geïntegreerde toegang tot informatie en processen zorgt ervoor dat verschillende businessgerelateerde processen gemakkelijk gemonitord kunnen worden, ook wanneer medewerkers thuis of ergens anders buiten kantoor werken.

Dankzij de brede integratie van bedrijfsinformatiesystemen en de specifieke functionaliteit van SharePoint is het tevens mogelijk om gerelateerde informatie uit diverse interne en externe bronnen te koppelen en te presenteren. Zo levert bijvoorbeeld een zoekopdracht naar klantinformatie niet alleen informatie op uit het CRM-systeem, maar ook uit allerlei andere, gerelateerde informatiebronnen. Op deze wijze zou binnen SharePoint niet alleen de historie van een klant worden getoond, maar ook actueel nieuws over de klant op internet.

Door de integratie van de verschillende servers, toepassingen, diensten en functionaliteiten van het Microsoft-applicatieplatform, kan een informatiesysteem gecreëerd worden dat bedrijfskennis toegankelijk maakt en verrijkt. Via business intelligence en business process management kunnen bedrijfsprocessen verder geoptimaliseerd worden, zodat de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is. Aan de hand van accurate en tijdige kennis kunnen vervolgens betere beslissingen genomen worden.

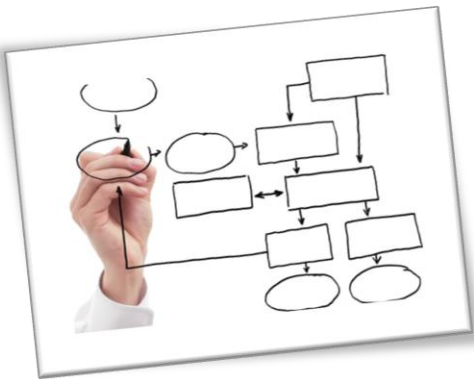
4. Planning en implementatie

Is eenmaal een strategische keuze gemaakt voor het Microsoft-applicatieplatform en voor SharePoint als centrale werkomgeving, dient er goed worden nagedacht over het implementatietraject. Daarbij worden om te beginnen de verschillende processen binnen



de organisatie goed in kaart gebracht. Welke processen zijn er en welke informatie is er nodig voor het uitvoeren van ieder proces? Aan de hand daarvan wordt een informatiemodel opgesteld dat helpt om mogelijke knelpunten in de processtructuur te identificeren en aan te pakken.

Ook de bestaande bedrijfssystemen worden uitvoerig geanalyseerd, waarbij de vraag centraal staat of en zo ja hoe deze systemen kunnen communiceren met een ESB. Het uiteindelijke doel is om te komen tot een service oriented syteemlandschap, ofwel het verservicen van systemen. Aan de hand van deze inventarisaties en analyses wordt uiteindelijk een compleet implementatietraject gedefinieerd.



De implementatie van SharePoint als centrale werkomgeving is echter niet afgerond met de oplevering van een werkend systeem. Het is minstens zo belangrijk om ervoor te zorgen dat een dergelijke centrale werkomgeving op de juiste manier wordt gebruikt. Vaak komt daar een verandering van cultuur bij kijken, met een andere manier van omgaan met systemen en ook met mensen. Deze verandering kan alleen met succes worden doorgevoerd met het commitment en de inzet van de

medewerkers.

Goede werkafspraken kunnen helpen om de nodige structuur te creëren. Deze werkafspraken kunnen gaan over het gebruik van de systemen, maar bijvoorbeeld ook over de wijze van samenwerken. Bijvoorbeeld niet langer de daadwerkelijke documenten via e-mail rondsturen, maar alleen de koppelingen naar het document op de SharePoint-portal. Zo zijn er allerlei werkafspraken mogelijk die helpen om op een goede, gestructureerde wijze gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden die een centrale werkomgeving op basis van Microsoft SharePoint biedt.

Het is vaak een goed idee om enthousiaste 'early adopters' binnen de organisatie op te leiden, om andere gebruikers te ondersteunen en de nieuwe werkcultuur – inclusief werkafspraken – uit te dragen.



5. Management summary

Organisaties staan voor de uitdaging hoe zij het groeiende aantal informatiesystemen en -bronnen beter kunnen benutten. Daarnaast vragen ontwikkelingen als Het Nieuwe Werken, de cloud en social media om nieuwe manieren om deze informatie en kennis efficiënt en veilig toegankelijk te maken.

Het Microsoft-applicatieplatform en met name Microsoft SharePoint, BizTalk en SQL Server bieden de mogelijkheid om bedrijfsinformatie, externe informatie, business processen en toepassingen te combineren in één centrale werkomgeving. Deze omgeving is overal en altijd eenvoudig via de browser toegankelijk, inclusief effectieve workflow-, zoek- en monitoringfuncties. Hier kunnen mensen betere beslissingen nemen en sneller en flexibeler reageren op verzoeken en gebeurtenissen.

SharePoint vormt zo het middelpunt waar alle bedrijfskennis te vinden is en waar teamleden snel en effectief met elkaar kunnen samenwerken en communiceren, waar ze zich ook bevinden.

Over de auteurs en motion10



Gijs in 't Veld (gijs.intveld@motion10.com) is CTO bij business integration specialist motion10 en onder andere verantwoordelijk voor de technologische visie en strategie. Gijs is 5-voudig Microsoft MVP.



Erwin Koens (erwin.koens@motion10.com) is SharePoint Consultant bij motion10 en hardloper. Sinds 2003 heeft hij (mee) gewerkt aan de implementatie van vele SharePoint omgevingen.

motion10 is specialist in het integreren van digitale informatie uit verschillende bronnen. Het bedrijf zorgt ervoor dat informatie gemakkelijk toegankelijk wordt en helpt organisaties om meer waarde te halen uit deze data. Door optimale integratie kunnen bedrijfsprocessen beter op elkaar aansluiten, waardoor deze processen beter verlopen, het beheer eenvoudiger wordt en de kosten omlaag gaan. Het bedrijf heeft jarenlange ervaring met complexe integratietrajecten (vele honderden implementaties) en kan daardoor de complexiteit van IT-omgevingen met succes terugbrengen. Op basis van Microsoft Applicatie Platform technologie - BizTalk, SharePoint en SQL Server (BI) - helpt motion10 zo een solide en toekomstvaste IT-omgeving tot stand te brengen.

Voor meer informatie: www.motion10.com.

