

Voor het Nieuwe Werken is een afgestemde ICT infrastructuur essentieel

Unified Communications speelt hier een belangrijke rol in

Het Nieuwe Werken is essentieel voor nu en vooral in de toekomst voor het inrichten van onze arbeid, het benutten van het arbeidspotentieel en een manier om werken effectiever, flexibeler en vooral ook leuker te maken. Een gedegen en op Het Nieuwe Werken afgestemde ICT infrastructuur is randvoorwaardelijk.

Het Nieuwe Werken

Bijna iedereen zal het herkennen, de dagelijkse tijdsbesteding die we verliezen in files, het zoeken naar parkeerplaatsen, het wachten op je afspraak, het lezen van emails, het beluisteren van voicemails etc. Ons werkproces is de afgelopen jaren weliswaar drastisch veranderd met de komst van bijvoorbeeld mobiele telefonie en email, maar is zeker niet effectiever geworden. Ruimte voor creativiteit en innovatie wordt daarbij steeds minder. Als we daarbij nog in ogenschouw nemen dat er de komende jaren minder arbeidspotentieel is (o.a. door vergrijzing) en de huidige generatie een betere balans zoekt tussen privé en werk en diens gevolg de werkgever kiest die dat uitstraalt, dan is er een duidelijke noodzaak veranderingen door te voeren.

Het Nieuwe Werken belooft deze verandering te bieden. Het Nieuwe Werken is een aanpak om werken effectiever, flexibeler en vooral ook leuker te maken. Een gedegen ICT infrastructuur is één van de pijlers onder Het Nieuwe Werken, naast de inrichting van de werkplekomgeving (concept) en de structuur en cultuur van de organisatie.

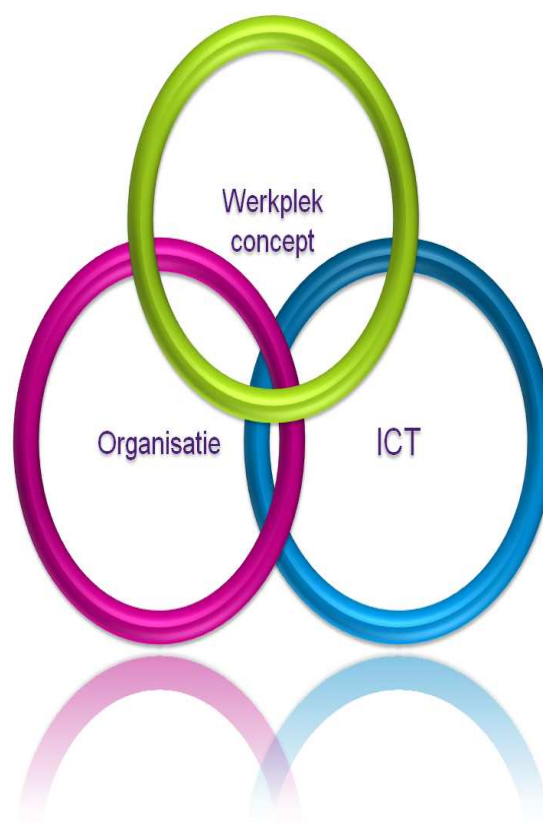
Werkplekconcept

De inrichting van de werkplek is vooral voor kantoorwerkers de laatste jaren veranderd: van een traditioneel ingericht cellenkantoor naar open werkkruimtes. Het Nieuwe Werken vraagt een kantoor dat is afgestemd op het samenwerken, tijdelijk werken en het fysiek ontmoeten van elkaar.

Met Het Nieuwe Werken is er tevens sprake van meerdere werkplekken, zo zal er aandacht dienen te zijn voor de thuiswerkplek maar ook voor het werken in verzamelgebouwen.

Organisatie

De organisatiepijler staat voor de organisatiestructuur en -cultuur (van zowel het management als de medewerkers). In de visie van Het Nieuwe Werken dient er een open en resultaatgerichte cultuur te zijn.



De mens wordt centraal gesteld en niet de processen. Tevens dient er niet op aanwezigheid gestuurd te worden maar op 'output'. Al met al een verandering die voor velen nogal wat aanpassing vraagt in denken en handelen (met name houding en gedrag).

ICT

Het Nieuwe Werken vereist een betrouwbare, flexibele en op het plaats- en tijdonafhankelijk werken afgestemde ICT inrichting. Eén van de technologische ontwikkelingen die hierop inspeelt, is Unified Communications gebaseerd op een IP netwerk als fundament. In het volledige artikel wordt dit verder beschreven.

Voordelen van Het Nieuwe Werken

De voordelen van Het Nieuwe Werken zijn voor iedere organisatie specifiek. Voordelen zijn te behalen op kostenverlaging (o.a. minder kantoorruimte nodig, minder ziekteverzuim), verbeteren van imago en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemerschap (o.a. minder files, hogere beschikbaarheid, digitale documentatie), aantrekken van (jong) talent en vooral op het beter benutten van het menselijk kapitaal.

Feiten

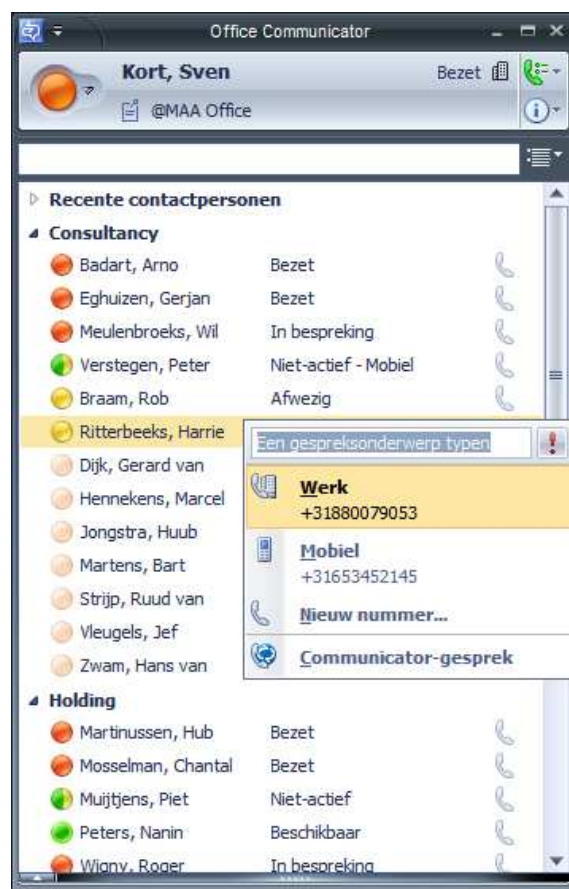
Enkele UC feiten op een rijtje:

- 60% van alle business-calls belandt in voicemail (Bron: Gartner)
- In 2008 werd in de mobiliteit in Nederland opnieuw een record dieptepunt bereikt, met 44 miljoen uur file rijden.
- Meer dan 50% van werknemers besteedt dagelijks meer dan 2 uur per dag aan het lezen en reageren op e-mail (bron: Symantec). 80% van deze emails betreft interne communicatie.
- Bij Microsoft Nederland is Het Nieuwe Werken al volledig ingevoerd, en het ziekteverzuim is daar tot onder de 1% gedaald. (Bron: profnews.nl, sept. 2009)
- Een week editie van de New York Times bevat meer informatie dan de informatie waarmee iemand in de zeventiende eeuw gedurende zijn hele leven werd geconfronteerd. Een manager nu heeft 1400 maal meer informatie tot zijn beschikking dan in 1980. Iedere dag komen er anderhalf miljoen internetpagina's bij. We verdrinken in de stortvloed van informatie.

Unified Communications

Unified Communications is de volgende, logische stap in de ontwikkelingen van telefonie, netwerk, mobiele communicatie en server-infrastructuur. Het is een niet meer te stuiten proces, zowel vanuit de techniek gezien als vanuit de communicatiebehoefte in het kader van Het Nieuwe Werken.

Steeds meer verschillende communicatiekanalen worden gebundeld en via het voor de gebruiker best passende kanaal eenduidig aangeboden. Een contact center, beschikbaarheids-informatie (presence), audio- & videoconferencing, collaboration (samenwerkingstooling), voicemail, mobiele en vaste telefonie en email worden via randapparatuur als mobiele telefoons, office applicaties, specifieke applicaties en portals aan de gebruiker aangeboden via eenzelfde gebruikersinterface.



Unified Communications is een goede tooling om vooral efficiënt te werken. Veel mensen werken tegenwoordig op verschillende plekken en werken vooral ook samen met collega's en klanten. Effectief communiceren is daarbij essentieel.

Met Unified Communications komen meerdere communicatie-kanalen beschikbaar binnen de organisatie. Naast telefonie kanalen als video-communicatie, instant messaging, conferentie-gesprekken en beschikbaarheidsinformatie.

Deze laatste vormt een belangrijke functionaliteit. Op basis van agenda, activiteit of keuze van de gebruiker kan men zien of de gesprekspartner beschikbaar is en via welk kanaal je het beste met hem of haar kunt communiceren. Meer en meer zal deze beschikbaarheidsinformatie geïntegreerd worden in applicaties waardoor communicatie vanuit deze applicatie geïnitieerd kan worden.

Deze manier van communiceren zorgt ervoor dat er minder onnodige voice- en emails verstuurd worden maar ook dat communicatie verrijkt wordt met bijvoorbeeld beeld en applicaties. Unified Communications tooling kan zo ingericht worden dat op ieder device (mobiele telefoon, laptop, vast toestel) dezelfde functionaliteit beschikbaar is. Vrijheid in communicatie dus.

ICT infrastructuur

Onderliggend aan Unified Communications zijn er een aantal Technische infrastructuur ontwikkelingen die we in onderstaand kort omschrijven:

Spraak-Data Convergentie, IP Telefontie

Eén van de belangrijkste ontwikkelingen is VoIP of IP Telefontie. Voice over IP en de convergentie van spraak en data over dezelfde op IP gebaseerde infrastructuur zorgen voor een omgeving waar een All-IP telefonievoorziening in elke vorm kan worden voorzien. Niet alleen de mogelijkheid om telefonie via een netwerkaansluiting te laten verlopen behoort tot de mogelijkheid maar ook de integratie van databases en applicaties.

LAN-WAN Convergentie

Door de toename van beschikbare bandbreedte en de inzet van technologieën als MPLS is de grens tussen Local Area Network en Wide Area Network aan het vervagen: voor steeds meer organisaties heeft het WAN ogenschijnlijk dezelfde eigenschappen als het LAN.

De brede verscheidenheid van locaties van een bedrijf en omgeving dwingt het netwerk om te acteren als één netwerk waar voor ieder gebruikersdoeleinde een eigen VLAN is ingericht.

Vast-Mobiel Integratie

Bij de integratie van vaste en mobiele telefonie wordt het mobiele toestel een onderdeel gemaakt van de vaste telefonieomgeving. Hierdoor zijn de functionaliteiten, zoals doorschakelen en in wacht zetten, beschikbaar op het mobiele toestel op een zelfde manier als op het vaste toestel in het bedrijf. Hierdoor vergroot het gebruikersgemak en wordt er ook bespaard op communicatiekosten.

IT & Applicatie convergentie

Ontwikkelingen zoals spraak-data integratie en vast-mobiel integratie vragen om optimale beschikbaarheid van informatie. Denk hierbij aan een vergaande integratie van telefonie-databases, welke gekoppeld zijn aan het SAP-HR domein. Daarnaast zullen steeds meer applicaties 'communication enabled' worden, met andere woorden het wordt mogelijk om vanuit de applicatie communicatie op te bouwen.

De Markt

In de markt zijn een heel aantal bewegingen die inspelen op de ICT kant van Het Nieuwe Werken of die Het Nieuwe Werken mogelijk maakt.

- De eerste is netwerkconvergentie. Alle soorten netwerken groeien naar elkaar toe, waarbij IP de universele drager is van informatie. Zo zien we een convergentie van LAN en WAN, van Spraak- en Datanetwerken en ook van Vaste en Mobiele telefonie.
- De tweede beweging vindt plaats bij de telecomoperators. Zij lanceren meer en meer Managed Services. Deze Managed Services zijn een combinatie van communicatie en techniek in één pakket, zoals bijvoorbeeld Vodafone Wireless Office, PDA Push email, KPN Exchange Online of KPN Werkplek Online.
- De derde beweging zien we bij software- en hardwareleveranciers. De traditionele telefooncentrale evolueert naar een applicatie (software) en integreert meerdere communicatiekanalen (email, voicemail spraak, video etc), terwijl gevestigde software en netwerk vendors zoals Microsoft en Cisco zich volop op de telefoniemarkt begeven.

- Een vierde evolutie is die van de mobile devices. Er is een enorm snelle productontwikkeling. In een kort tijdsbestek komen er verschillende nieuwe toestellen op de markt, steeds krachtiger, met veel variatie en zoveel mogelijk communicatievormen in één device.
- Op het gebied van conferencing solutions zien we een vijfde evolutie. Er ontstaan hele kleine camera's, ingebouwd in mini-pc's, maar ook 360° camera's met dynamische weergave van de spreker (Microsoft RoundTable), halve vergaderzalen met grote schermen (Cisco Telepresence) tot zelfs vergaderzalen in virtuele werelden (Second Life).

Schrijf nu in voor kennissessie

Regelmatig organiseren wij kennissessies over het onderwerp Het Nieuwe Werken middels Unified Communications in Midden- en Zuid-Nederland (resp. Breukelen en Maastricht-Airport).

Mocht u informatie wensen omtrent de kennissessies of willen deelnemen aan één van deze kennissessies, neem dan contact op met uw contactpersoon of stuur een e-mail naar: m.van.winden@innervate.nl.

Meer informatie

Wilt u weten wat wij voor u kunnen betekenen? Neem vrijblijvend contact op met:

Innervatehet andere ICT bedrijf

Innervate

Aziëlaan 14
6199 AG Maastricht Airport

Innervate Midden Nederland

De Corridor 21A
3621 ZB Breukelen

T +31(0)43 358 18 80

F +31(0)43 3580608

info@innervate.nl

www.innervate.nl