

Het nieuwe werken, *the next step*

Virtualisering en personalisering van de werkomgeving

Het nieuwe werken krijgt steeds concreter vorm. Voor bedrijven is er geen andere keuze dan deze ontwikkeling te verwelkomen, net als digitalisering dertig jaar geleden. Daarbij hebben medewerkers de verwachtingen om overal te kunnen werken, ongeacht tijd en plaats. Ze willen mobiel zijn en gepersonaliseerde informatie ontvangen. Wat betekenen deze mobiliteit en personalisering voor de facility manager?

Mobiliteit betekent dat een werknemer altijd en overal toegang heeft tot informatie. Een medewerker wil waar en wanneer hij dat wil toegang hebben tot zijn archief; kunnen leren, bijvoorbeeld via e-learning en simulaties; overal kunnen vergaderen in virtuele vergaderruimten; hij wil interactie met collega's, bijvoorbeeld via sociale netwerken; zoekt ondersteuning en wil gegevens vastleggen via mobiele apparatuur, onafhankelijk van de locatie. En niet alleen digitaal, maar ook op papier. Hij moet overal kunnen printen, op kantoor, thuis en onderweg, vanaf pc, laptop, smartphone of tablet. En overal op een eenduidige en veilige manier, zonder rompslomp. In het nieuwe werken is printen niet langer een kwestie van printapparatuur neerzetten, maar van prints aanbieden, op de juiste plaats en tijd, en met de juiste kwaliteit en afwerking. De printapparatuur die daarvoor nodig is, is niet langer een middel voor het genereren van output, maar een interface tussen de papieren en digitale informatie-wereld. Werkstromen en archieven worden benaderd om informatie op papier te verkrijgen, en informatie op papier kan worden gedigitaliseerd en toegevoegd aan dezelfde digitale werkstromen en archieven.

Personalisering

Het nieuwe werken betekent ook personalisering. Dat betekent dat informatie en communicatie specifiek worden toegesneden op de behoeften van de ontvanger en gebruiker. Door een self-service-webportaal ter beschikking te stellen hebben medewerkers toegang tot al hun informatie die te maken heeft met werk: relevante werkstromen en archieven van de organisatie, geordend naar proces, project of applicatie. Daarnaast biedt het portaal ook toegang tot individuele personeelsgegevens, salaris- en pensioengegevens, salarisstroken, declaraties, et cetera. Vanzelfsprekend is het webportaal toegankelijk vanaf ieder mobiel apparaat en gelden bij dit alles strikte regels op het gebied van beveiliging, autorisatie en goedkeuring, met wereldwijde ondersteuning. Personalisering houdt ook in dat een organisatie gericht en persoonlijker communiceert. Met de individuele werknemer, via persoonlijke correspondentie, bij voorkeur in digitaal formaat via het webportaal. Personalisering maakt dat de boodschap meer aansprekend en herkenbaarder is. Dat vergroot de kans op het gewenste gedrag of de beoogde respons.

Edmund Wingate



Virtualisering

We zien tegelijkertijd met de wensen van de medewerker een trend waarmee deze wensen kunnen worden vervuld: virtualisering. Virtualisering is een onomkeerbare trend: steeds meer voorzieningen (processen, toepassingen, systemen), die nodig zijn om mensen in staat te stellen te werken, worden virtueel gemaakt. De organisatie wordt minder afhankelijk van kennis van deze voorzieningen. Immers worden deze nu niet langer binnen de organisatie geïmplementeerd, maar als dienst afgenomen. Daarmee verandert ook het beheer van deze voorzieningen.

Waar het beheer eerst afhankelijk was van kennis, bijvoorbeeld bij IT op het gebied van applicaties, wordt het beheer nu afhankelijk van de wijze waarop leveranciers en dienstverleners worden gemanaged. Met andere woorden: de aandacht verschuift van de kennis van specificaties naar het managen van service level agreements.

Het managen van leveranciers en dienstverleners en de met hen overeengekomen service levels, is een taak die uitstekend aansluit bij de expertise en het werkgebied van de facility manager. Wie kijkt er over de grenzen van afdelingen heen? Wie daagt deze afdelingen uit tot een andere blik op de geëigende processen? Wie helpt hen bij een helikopterview? Wie neemt de leiding op het gebied van verandering en innovatie? Wie heeft de sleutel in handen tot het effectief en

kostenverantwoord realiseren van bovengenoemde uitdagingen? Het antwoord is de facility manager. Ofwel: wanneer virtualisering plaatsvindt, komt de facility manager met zijn afdeling in beeld om de gevirtualiseerde voorzieningen te gaan beheren. De facility manager weet als geen ander hoe een keuze moet worden gemaakt tussen voorzieningen die extern worden aangeboden, waarbij niet wordt gekeken naar hoe deze voorzieningen werken, maar naar wat het resultaat ervan is.

Conclusie

Dus als je je medewerkers tegemoet wil komen met een gepersonaliseerde en mobiele werkomgeving, start dan met het opstellen van een gedegen plan van aanpak, dat alle aspecten van het nieuwe werken omvat. De volgende stap is dan de werkprocessen te virtualiseren conform het opgestelde beleid. De facility manager is daarbij de spin in het web: hij is gewend aan het managen van een diversiteit aan dienstverleners en leveranciers, die het werken van de organisatie mogelijk maken. Hij zet de norm op het gebied van het nieuwe werken.

> Edmund Wingate is directeur Global Document Outsourcing bij Xerox Nederland