

Beleidsplan maakt mobiliteit beheersbaar

De mobiliteit van organisaties kan worden verbeterd. Maar wat is eigenlijk mobiliteit en vooral hoe is die te beheersen? Een beleidsmatige aanpak, goede interne communicatie en risicoanalyse lijkt hiervoor de beste oplossing.

Door John Schmeitz

Mobiliteit is een breed begrip. Daarom is het belangrijk om te definiëren wat mobiliteit nu eigenlijk is. De definitie, die in dit artikel zal worden gehanteerd, is *het vermogen om activiteiten of werkzaamheden, onafhankelijk van fysieke locatie, op een veilige wijze uit te voeren*. Anders gezegd: mobiliteit is de vrijheid om demobiel te zijn.

Bij mobiliteit speelt telecom een belangrijke rol. Volgens het *Mobility Survey 2006* van het Amerikaanse onderzoeksbureau IDC is het ondersteunen van mobiliteit door telecom zeer belangrijk. Uit het onderzoek blijkt dat, afhankelijk van de branche, tussen de 28 en 45 procent van de tijd mensen niet op hun vaste werkplek aanwezig zijn. Tegelijkertijd neemt, aldus het onderzoek, de productiviteit met 10 tot 25 procent toe wanneer mobiele hulpmiddelen als laptops, smartphones en PDA's worden gebruikt.

Het belang van mobiliteit is dus duidelijk, zeker in de huidige 24-uurs economie. Ook loopt steeds vaker privé en zakelijk door elkaar. Niet alleen qua tijd, maar ook in het gebruik van telecommiddelen. Werknemers accepteren steeds minder dat oplossingen zoals Skype en MSN



Al bij de bouw moeten organisaties rekening houden met het ondersteunen van mobiliteit.

zakelijk niet kunnen of mogen worden gebruikt, maar wel binnen de privésfeer. Organisaties staan daarmee voor de uitdaging een goede balans te vinden tussen het zakelijk belang en de belangen van de medewerkers. Bedrijven moeten hiervoor een duidelijk informatie- en telecombeleid opstellen, in combinatie met goede interne communicatie. Het ontbreken van een vorm van beleid zal vaak leiden tot het alleen vervangen van de vaste communicatiemiddelen door draadloze, zonder integraal naar het proces en de beheersbaarheid te kijken. Geen beleid zal ook kunnen leiden tot ad-hoc oplossingen en ongewenst gebruik van privé-middelen op de bedrijfsnetwerken, met alle risico's van dien. Dit alles staat nog los van de vraag welke draadloze technologie het meest geschikt is om de mobiliteit van medewerkers te kunnen ondersteunen. Is WiFi-telefonie voldoende of moet er voor het optimaliseren van de GSM-dekking worden gekozen, wetende dat uit onderzoek blijkt

dat 40 procent van het zakelijk mobiel verkeer op de kantoren plaats vindt.

Nieuwbouw

De ondersteuning van mobiliteit begint al bij de bouw van de panden. Bouwbedrijven en ook woningcorporaties spelen hierbij een grote rol. In de praktijk blijkt

echter dat er veelal ad-hoc met de ICT-voorzieningen wordt omgegaan. In veel gevallen wordt uitgegaan van standaardinrichtingen volgens het bouwbesluit, gebaseerd op de behoeftes uit het verleden. Door de lage marges in de bouw is het afwijken van standaarden kostbaar. Ook doordat de vruchten van een goede ICT-basisinrichting, zoals met *domotica*, meestal door de latere dienstverleners worden geplukt, worden bouwbedrijven niet gemotiveerd om van de standaarden af te wijken. Voor woningcorporaties en bouwbedrijven is het daarom belangrijk om een informatie- en telecombeleid te ontwikkelen met daaraan gekoppeld een business model hoe en op welke wijze de ICT-basisinrichting rendabel kan worden gemaakt. Uit onderzoek van accountants-adviesorganisatie PricewaterhouseCoopers blijkt echter dat ICT-beleid bij woningbouw- of bouworganisaties niet of nauwelijks aanwezig is.

Beleidsaandachtspunten

Voor het maken van beleid worden, naast een duidelijke visie, een aantal aspecten op basis van mogelijke scenario's, hun impact en een risicoanalyse afgewogen.

John Schmeitz (johnschmeitz@floyd.nl) is organisatie-deskundige telecom en bedenker van de methodiek Tacopa voor beleidsbepaling. Daarnaast is hij gespecialiseerd in mobiliteitsconcepten, business modellen en telecomselectietrajecten.

Daarbij wordt bepaald voor welke doelgroep er moet worden gebouwd, welke functionaliteit er op de korte en op de lange termijn wordt verwacht en hoe en met welke middelen, zoals domotica, dit kan worden ingevuld. In geval van uitbesteding wordt tevens bekeken welke diensten er nodig zijn om in de gewenste functionaliteit te voorzien en wie deze diensten kan en wil aanbieden. Verder moet worden bepaald welke infrastructuren, telecom en IT-middelen, nodig zijn om de diensten te kunnen aanbieden. Andere aspecten zijn of het proces en de workflow moet worden aangepast en onder wiens verantwoordelijkheid, hoe het beheer wordt ingevuld en hoe uiteindelijk het business model eruit gaat zien.

Vaak wordt er snel om een *business case* gevraagd maar dat is meestal pas interessant wanneer er meer dan twee partijen in de vergelijking zijn betrokken. Daarom is het *business model* veel belangrijker, aangezien dit model de wederzijdse afhankelijkheden en voordelen beschrijft op basis waarvan uiteindelijk een business case is te maken.

Dit bovenstaande blijkt onder meer op het gebied van domotica. Het is al vaker gebleken dat tussen slechts twee partijen en zonder subsidie, de business case op harde kosten niet positief is. Overigens, wanneer bedrijven iets graag genoeg willen, dan is een business case altijd wel zo te bouwen, door te spelen met het toewijzen van kosten, dat deze positief uitvalt.

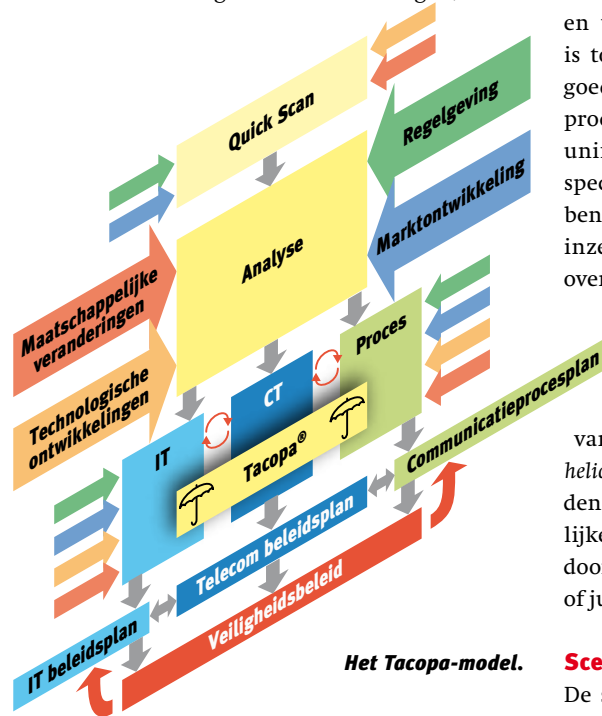
Het is van maatschappelijk belang dat de mobiliteit voor iedereen zo optimaal mogelijk is, zodat iedereen zo lang mogelijk in de zelf gekozen omgeving kan blijven functioneren. Daarom moet er meer naar een goed business model worden gekeken. Bij een business model voor domotica zullen dus meerdere partijen en onderdelen, zoals onder andere breedbandtoegang, moeten worden meegenomen. Daarbij is er geen verschil tussen de aanpak voor nieuwbouw als voor bestaande bouw. Alleen de onderdelen en vaak ook belanghebbenden zullen anders zijn.

Aanpakmodel

Het mag duidelijk zijn dat alleen met een integrale aanpak een gedragen business model mogelijk is. Naast een goed dienstverlenerconcept zijn daarbij functionaliteit, processen en work-

Voor beleid zullen een aantal aspecten op basis van de impact en risicoanalyse moeten worden afgewogen.

flow belangrijk. Dat elke situatie anders is en ook steeds andere spelers een rol spelen, naast externe invloeden als regelgeving, maatschappelijk, markt en technologische ontwikkelingen, maakt



Het Tacopa-model.

Tacopa

Tacopa is een methodiek die een top-down en een bottom-up aanpak combineert. Het uitgangspunt is het *hoe*, waarbij strategische randvoorwaarden en operationele mogelijkheden kaderstellend zijn. Door kennisoverdracht, het bespreken van aangegeven scenario's en de impact op de organisatie, kunnen de organisaties zelf het beleidsplan bepalen. Tacopa is continu in ontwikkeling en staat voor:

- (T)hema: Het beleidsonderwerp, onder andere telecom of mobiliteit.
- (A)lyse: Het op basis van een quickscan analyseren van de (probleem)situatie.
- (C)ommunicatiemiddelen: De technische aspecten en de technologische ontwikkelingen.
- (O)rganisatie: Het betrekken van de belanghebbenden, het scheppen van draagvlak en het meenemen van (externe) ontwikkelingen.
- (P)roces: Het vaststellen en afstemmen van het communicatieproces en de workflow.
- (A)ctieplan: De projectkalender om het beleid te effectueren.

het allemaal nog complexer. Om toch tot een beheersbare en werkbare situatie te komen, is beleidsbepaling op verschillende vlakken nodig. Namelijk voor IT en telecom, samen het ICT-beleid, en het communicatieproces. Ook het communicatieproces heeft beleid nodig, aangezien op deze manier een goede afstemming van, proces, expertise, workflow en technologie, het beste beheersbaar is toe te passen. De *Tacopa-methodiek* is goed toepasbaar om het beleid voor ICT-processen te kunnen bepalen. Met de uniforme en integrale aanpak van dit specifieke model worden alle belanghebbenden betrokken. In combinatie met de inzet van de juiste expertise en kennisoverdracht wordt op deze manier draagvlak gecreëerd en wordt op basis van pragmatische scenario's gezamenlijk het beleidsplan bepaald. De methodiek dwingt om

vanuit een blanco kader en vanuit een *helicopterview* naar de materie en invloeden te kijken zodat, op basis van mogelijke scenario's, kan worden gekeken of doorgaan op dezelfde voet verstandig is of juist niet.

Scenario's

De scenario's worden bepaald op basis

Mobiliteit is in de huidige 24-uurs economie van groot belang.

van de huidige situatie, de benodigde functionaliteit, de impact op de organisatie en de risico's. Hierbij wordt gekeken naar zowel de technologie als naar het communicatieproces. Het scheppen van mobiliteit door alleen nieuwe technologie toe te passen en niet naar de processen te kijken, is vragen om moeilijkheden. De *e-business hype* van een paar jaar geleden, waarbij veel aandacht uitging naar het maken van de voorkant, onder meer websites, en weinig aandacht aan de achterliggende processen, hebben dat bewezen.

Door zowel mensen van de werkvloer als het topmanagement, ongeacht rangen en standen, samen te laten discussiëren, ontstaat het zo belangrijke draagvlak en pragmatisme die vaak in beleidsplannen wordt gemist. Namelijk veel beleids-

stukken verdwijnen in de laden, omdat deze niet zijn voorzien van concrete acties om het beleid te effectueren.

In het schema is de aanpak weergegeven. De aanpak van een beleidsplan begint met een *quickscan* om snel te kunnen zien waar de probleemgebieden zijn, dan wel waar optimalisatie mogelijk is. Op basis van een analyse, waarbij zowel interne als externe invloeden worden meegenomen, volgen in onderling overleg de prioriteiten. Vervolgens kunnen de relevante beleidsplannen met de eerder genoemde Tacopa-methodiek worden bepaald. Het uiteindelijke resultaat is een projectkalender met daarin projecten en tijdplan die nodig zijn om het beleid te effectueren. De vraag op welke manier dit moet plaatsvinden, is hierdoor al verbonden met het beleid en kan intern direct worden gebruikt voor planning van tijd en middelen.

Veiligheid

Voor het creëren van mobiliteit is veiligheid een belangrijk element. Veiligheid bestaat uit verschillende gebieden die allemaal een bepaalde aandacht vragen. Dit zijn onder meer bedrijfs- of gebouwbeveiliging, persoonlijke veiligheid, informatiebeveiliging en netwerkbeveiliging.

De verschillende gebieden bestaan uit een procesonderdeel en een technisch onderdeel. Het *technische* onderdeel bestaat uit enerzijds signalering en anderzijds registratie en managementinformatie. Registratie en managementinformatie zijn ervoor om acties te kunnen nemen en, indien nodig, bij te sturen. De signalering is daarbij informatie van onder meer sensoren die detecteren of signaleren dat bepaalde drempels worden overschreden. De signalering kan plaatsvinden door losse systemen, zoals locatiebaken of kunnen in de commu-



Signalering is essentieel voor de persoonlijke veiligheid van medewerkers.

nicatiemiddelen worden geïntegreerd, zoals *Man-Down* in DECT of tegenwoordig ook in speciale GSM-toestellen.

Het *proces* onderdeel omvat hoe met informatie en communicatiemiddelen moet worden omgegaan. Lees: communicatieproces. Hoewel techniek beveiliging en veiligheid moet kunnen invullen, is vooral de menselijke en de proceskant voor een goede beveiliging en invulling van de veiligheid veel meer bepalend. Een integrale beleidsmatige aanpak zowel door technologie als het communicatieproces is daarom cruciaal.

Een mogelijke aanvliegroute hiervoor is om eerst het IT-, telecom- en communicatiebeleid te bepalen. Hiermee worden ook de kaders voor het proces en de techniek bekend. Het veiligheidsbeleid is vervolgens een afgeleide hiervan met toevoegingen op het gebied van organisatorische zaken zoals, calamiteitencontrole, bedrijfsbeveiliging en persoonlijke beveiliging. Het veiligheidsbeleid heeft op haar beurt ook weer invloed op het IT-, telecom- en communicatiebeleid.

De verschillende beleidsonderdelen zijn in grote mate afhankelijk van elkaar en moeten ook periodiek worden getoetst op basis van interne en externe ontwikkelingen en indien nodig worden bijgesteld. ■

Conclusies

Steeds vaker moeten mensen in de huidige 24-uurs maatschappij mobiel zijn en steeds meer op verschillende plaatsen in multidisciplinaire teams samenwerken. Deze constante vraag naar mobiliteit zorgt ook voor de nodige problemen zoals, toegang tot informatie, bestanden en ervaren van grenzen bij samenwerking met andere organisaties. Mobiliteit kan alleen goed worden ingevuld door processen en technologie binnen en buiten organisaties goed op elkaar af te stemmen, via beleid. Breedband, mobiele toegang en domotica zijn vanuit technisch oogpunt geen belemmering meer. Wel zijn het afstemmen van processen, het bepalen van het mobiliteitsconcept, het scheppen van een werkend business model en het draagvlak vaak wel een belemmering, omdat deze niet of gesegmenteerd worden aangepakt. Met de Tacopa-methodiek voor het bepalen van beleid wordt integraal deze afstemming meegenomen, evenals het scheppen van draagvlak en kan vervolgens een business model worden opgesteld. Het resultaat is een projectkalender met concreet de begrippen hoe, wat en wanneer, zodat mobiliteit, zowel procesmatig als technisch, op een efficiënte en effectieve manier kan worden ingevuld.

IS UW KLANTSTRATEGIE AL VERTAALD IN EEN EXCELLENT BEREIKBAARHEIDSCONCEPT?

Auditel vertaalt uw klantstrategie in een excellent bereikbaarheidsconcept op basis van VoIP. Profiteer van onze ervaring. Kom naar een Auditel-kennissessie of maak een afspraak tijdens TelecomVak 2006 (23 - 24 november). Kijk voor meer informatie op www.auditel.nl en reserveer alvast uw gratis entreekaart.



AUDITEL
Telematica Consultants BV
 Postbus 1057
 3600 BB MAARSSSEN
 Tel 0346 - 590 550
www.auditel.nl

COMMUNICATIE

TELEMATICA

ORGANISATIE

C O N S U L T A N T S