

# Telecombeleidsplan spil voor telecommanagement

**Bedrijven die ad hoc te maken krijgen met telecomprojecten lopen een reëel risico op verstoring van de bedrijfsprocessen of vertraging van projecten. Een integraal telecombeleidsplan kan hierin verandering brengen omdat organisaties weten waar ze aan toe zijn en de projecten beter planbaar worden.**

Door John Schmeitz

**T**elecommanagers zijn vaak een speelbal van de organisatie. Ze worden heen en weer geslingerd tussen enerzijds de eindgebruikers die steeds beter weten wat er technisch mogelijk is en dat dan ook op hun werk willen hebben, en anderzijds de directie die een zo hoog mogelijk rendement van haar investering verwacht. Bovendien zal het invoeren van nieuwe functionaliteit alleen rendement opleveren als er voldoende draagvlak van en ondersteuning voor de gebruikers is.

Een telecombeleidsplan biedt telecommanagers en directies een basis waarop zij beleidsmatig kunnen bouwen. Hiermee worden namelijk functionele behoefte, bedrijfsstrategie en draagvlak gecombineerd in een voor de korte termijn concrete invulling van communicatietechnologie en voor de lange termijn een visie hierop. Een integrale aanpak is daarbij zeer belangrijk. Door convergentie van technologieën is de scheiding op basis van een product of applicatie steeds minder mogelijk en wenselijk. Tevens levert een integrale aanpak een betere afstemming met de organisatie op. Traditioneel wordt het netwerk- en telefoniebeleid apart opgesteld zonder een relatie naar elkaar te maken en bovendien zonder concrete afstemming met de organisatie. In feite maken bedrijven

onderscheid tussen technologisch en projectmatig gedreven beleid.

## Telecombeleidsplan

De actuele situatie van organisaties bepaalt in sterke mate het tempo waarin een integrale aanpak kan worden gerealiseerd. Bedrijven kunnen namelijk te maken krijgen met acute problemen of calamiteiten maar ook met bruikbare concrete vragen, zoals de vraag of ze verschillende (spraak)apparatuur via het datanetwerk kunnen koppelen. In dat geval is een snelle integrale aanpak mogelijk omdat er een duidelijke probleemstelling is met betrokkenheid van de directie. Wanneer het initiatief echter vanuit de tactische verantwoordelijken moet komen, is een breed draagvlak essentieel.

Volgens het TACOPA-concept is het organiseren van een *awareness*-sessie een mogelijke manier om draagvlak te creëren. Voor het telecombeleidsplan relevante personen zoals directie, eindgebruikers en tactisch verantwoordelijken, kunnen dan hun eigen vraag of verwachting

schetsen, die vervolgens op basis van de huidige (technische) situatie wordt gespiegeld aan de technologische en marktontwikkelingen. Doordat een integraal telecombeleidsplan een duidelijk beeld schetst van problemen of vragen creëert het voldoende draagvlak.

## Inventarisatie

De volgende stap in het telecombeleidsplan is het samenstellen van een projectteam van tactisch verantwoordelijken uit de relevante organisatieonderdelen. Zij zullen uiteindelijk ook verantwoordelijk zijn voor de borging en bewaking van het telecombeleidsplan in de organisatie. Vaak hebben deze projectteamleden een goed inzicht in de interne technische systemen en kennen ze de beperkingen ervan. Bovendien weten de leden wat er bij de huisleverancier nog meer te koop is. Die voorkennis kan echter ook beperkend werken.

Het is belangrijk de specifieke onderdelen van het telecombeleidsplan te definiëren. Voorwaarden daarbij zijn dat elk onderdeel een duidelijke relatie moet hebben met communicatietechnologie, zoals telefonie, netwerken of multimedia en zoveel mogelijk van andere onderdelen moet losstaan. De overlap moet dus zo klein mogelijk zijn. Door de onderverdeling ontstaan overzichtelijke en beheersbare delen die ieder afzonderlijk in een workshop kunnen worden afgehandeld.

Zoals bijna bij elke start is er eerst een inventarisatie nodig voordat het telecombeleidsplan wordt opgesteld. Hierbij gaat het om inzicht in de huidige technische situatie, het beleid, de telecomcontracten, de beveiliging en andere relevante interne informatie. Naast inventarisatie uit documenten zijn er interviews met betrokkenen nodig. Het nut van interviews is tweeledig. Enerzijds worden

### TACOPA

Dit is *deel 2* uit de serie over het tactisch communicatietechnologie programma (TACOPA) dat is ontwikkeld door Floyd Telecom Competence Center. In *deel 1* werd duidelijk dat organisaties behoefte hebben aan een telecomcoördinator en *deel 3* zal ingaan op de vraag hoe telecommanagers innovatieve ideeën bij het hoger management over de Bühne kunnen krijgen.

**Ing. John Schmeitz** is als organisatiedeskundige telecom werkzaam bij Floyd Telecom Competence Center en is gespecialiseerd in telecombeleid, telecommkostenreductie en -beheersing en selectietrajecten. (johnschmeitz@floyd.nl)

## EL 2)

functionele eisen in kaart gebracht en anderzijds wordt draagvlak gecreëerd. De geïnterviewden moeten vertegenwoordigers zijn van alle relevante doelgroepen en stakeholders voor het telecombeleidsplan.

Draagvlak is essentieel. Indien commissies of werkgroepen bepalend zijn voor de uiteindelijke goedkeuring van het telecombeleidsplan moeten deze inzage krijgen in het conceptplan of deelnemen aan één of meerdere relevante workshops.

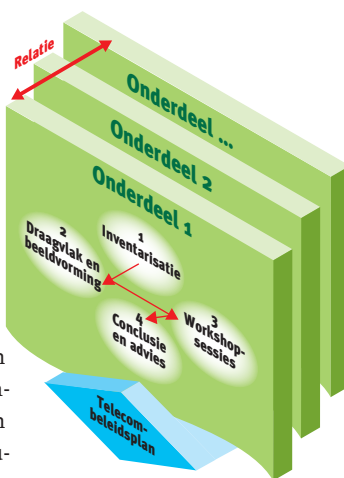
### Consensus

De meest effectieve fase in de vorming van het telecombeleidsplan zijn workshops. Elke workshop behandelt een van de gedefinieerde onderdelen, waarbij de volgende zaken worden ingebracht:

- Huidig beleid en technische situatie.
- Resultaten uit de interviews in relatie met het onderwerp.
- Omgevingsfactoren zoals budget en regelgeving.
- Technologische en marktontwikkelingen.

**De vorming van een telecombeleidsplan verloopt in vier stappen per onderdeel.**

Op basis van deze feitelijke informatie worden mogelijke keuzerichtingen bepaald. Van elke richting worden de voor- en nadelen, prijstrends en impact op de organisatie bepaald. Het voordeel van deze aanpak is dat alleen feitelijke argumenten tot een bepaalde richting leiden. Elke emotionele grond, zoals persoonlijke betrokkenheid zal niet voldoende zijn om anderen te overtuigen. Deze methode maakt de uitwerking van een plan objectief. Iedereen moet dan ook zijn persoonlijke drijfveren vanuit de organisatie van zich afzetten. Het streven is om consensus te bereiken. Als laatste worden in de integratiesessie alle keuzes aan elkaar gerelateerd. Bij akkoord vormen daaruit verkregen conclusies de basis voor het telecombeleidsplan. ■



### Conclusies

De bedrijfsstrategie vormt de basis van een telecombeleidsplan dat na het aanbrengen van een focus en het stellen van prioriteiten snel wordt geformaliseerd tot een organisatiebreed gedragen telecombeleid. Daarmee ontstaat er ook consensus over de projecten en het budget. Telecommanagers krijgen zo de mogelijkheid om tijdig de nodige acties uit te zetten, wat leidt tot rust in de technische omgeving en daarmee ook in de organisatie. Door de interactieve aanpak is de organisatie nauw betrokken bij de implementatie van het telecomproject en worden medewerkers zich bewust van het feit dat invoering van nieuwe technologie soms leidt tot een andere manier van werken. Door het telecombeleidsplan en het hiermee verkregen draagvlak is het relatief eenvoudig geworden het telecombeleid periodiek bij te stellen zonder het in zijn geheel opnieuw te moeten afstemmen.

*Info: [www.tacopa.nl](http://www.tacopa.nl)*