



De werkplek van morgen

Met cloud vergroot
u productiviteit en
wendbaarheid

**Whitepaper voor managers en
beslissers in ICT, operatie en HR**

Dit is de werkplek

De werkomgeving is het geheel aan middelen, mensen en mogelijkheden om het werk te doen. Dat geheel wordt onder meer beïnvloed door de beschikbare faciliteiten, werkprocessen en de organisatiecultuur. En ook door de werkplek-ICT, waarover deze whitepaper gaat. Daaronder verstaan we passende ICT – apparaten, data en applicaties – die een medewerker gebruikt om zijn dagelijks werk te kunnen doen. Wanneer we het hebben over vernieuwing van de werkplek, gaat de impact zoveel verder dan alleen vernieuwing van technologie: het gaat over de hele organisatie van de afdeling ICT. En over de manier waarop human resources tegen - bijvoorbeeld - Het Nieuwe Werken aan kijkt.

Over onze whitepapers

Wij publiceren regelmatig whitepapers waarin u onze visie terugvindt op actuele onderwerpen. Soms over ICT-thema's, soms over thema's die daaraan raken. Deze whitepapers maken we om onze ervaring en expertise met u te delen. Om u te inspireren en te laten zien wat er anno nu allemaal mogelijk is. En bent u aan de hand daarvan geïnteresseerd geraakt in ons en onze diensten? Meer informatie daarover vindt u achterin en op kpnconsulting.nl.

Hoe wij het zien

Nieuwe tijden vragen om nieuwe ICT

Medewerkers vinden het inmiddels normaal om mobiel te werken, liefst op hun eigen apparatuur. Afdelingen zetten ICT steeds meer in als onderdeel van de dienstverlening en schaffen zo nodig zelf een app aan. ICT is gemeengoed en de verwachtingen nemen toe. Daardoor rijst de vraag: hoe faciliteert u medewerkers met een goede werkplek, vanuit de lijn, ICT én HR?

ICT zit steeds meer verweven in ons leven. Iedereen heeft een smartphone en we kopen elk jaar het nieuwste model. We proberen voortdurend nieuwe apps uit die met één klik binnen zijn en die we vervolgens meenemen naar kantoor. In de zakelijke omgeving gaat dat anders. Elke paar jaar vernieuwen we de ICT met een ingrijpende migratie naar een volgende versie van het besturingssysteem, of naar nieuwe applicaties vol extra functionaliteiten. Die nieuwe versies volgen elkaar steeds sneller op. Het ene systeem is nog niet volledig geïmplementeerd, of de volgende versie dient zich alweer aan. Voor die aanpak hebben we steeds minder begrip. We hebben geen geduld om met innovatie te wachten op de volgende migratie. Ook de hoge investeringen staan ons tegen, net als het verstoren van de operatie. We verwachten meer van ICT, bijvoorbeeld dat het de productiviteit vergroot en dat de organisatie zich met ICT op de markt kan onderscheiden.

Technologie is van iedereen

Technologie is al lang niet meer gereserveerd voor de afdeling ICT. Medewerkers schaffen zelfstandig apps aan en passen slimme technologie toe in hun dagelijks werk, waarmee ze onder meer betere inzichten krijgen of werkprocessen efficiënter maken. Ook wordt ICT steeds vaker onderdeel van de dienstverlening zelf. Denk aan Internet of Things, waarbij postpakketten zelf live aangeven op welke locatie ze zich exact bevinden. Zo is ICT inmiddels overal en van iedereen.

De juiste ondersteuning

Medewerkers hebben nieuwe verwachtingen van de ICT op hun werkplek. De afdeling ICT kan medewerkers en organisaties hier natuurlijk uitstekend in ondersteunen. Bijvoorbeeld door hun kennis beschikbaar te stellen via advies of support. Door mee te denken met hun interne klanten en hen te faciliteren met de juiste inrichting van de digital workspace.

Context

4 ontwikkelingen rammelen aan de deur

Er zijn voortdurend nieuwe mogelijkheden, dus op elk denkbaar moment kunt u de ICT op de werkplek wel vernieuwen. Waarom uitgerekend nu? Onderstaande 4 ontwikkelingen maken het opportuun om de werkplek fundamenteel aan te pakken.

1. Nieuwe generatie technologie


Het zal u niet ontgaan zijn: Windows 10 is enorm in opkomst, als voorbode van de volgende generatie besturingssystemen. Dit is niet de zoveelste nieuwe versie, ditmaal is het een *game-changer*. Naast enkele handige verbeteringen – u kunt makkelijk en veilig zakelijke apps installeren, toegang tot documenten beter beheren en eenvoudig werken met eigen devices – is de opzet fundamenteel anders. Als een soort cloudapplicatie houdt Windows 10 zichzelf actueel met kleine, eenvoudig uit te voeren updates. Windows 10 is voortaan de ICT-basis die het altijd doet. De tijden zijn voorbij dat u elke paar jaar moest upgraden naar een nieuwe versie, met ingrijpende migraties en grote investeringen. Ook de kostenstructuur is ingrijpend anders: u betaalt niet meer voor licenties, maar uitsluitend voor het gebruik. Bijvoorbeeld het werkelijke dataverkeer of het aantal actieve accounts.

Er is ook een keerzijde. De automatische updates van Windows 10 houden rekening met standaardapplicaties, maar niet met maatwerk. Na elke update moet u dus zelf controleren of uw maatwerkapplicaties nog correct functioneren. De impact hiervan beschrijven we in het volgende hoofdstuk.

2. Volwaardige software uit de cloud

De cloud heeft een enorme groeispurt doorgemaakt. Inmiddels zit vrijwel iedereen erin, in meer of mindere mate. Ook de beschikbare diensten uit de cloud zijn verder ontwikkeld en uitgegroeid tot volwassen software. Dit is het moment om daarvan te profiteren. De standaardversies van cloudapplicaties zijn volwaardige toepassingen die onderling goed met elkaar samenwerken. Ze zijn als bouwblokken te combineren en vullen elkaars functionaliteit uitstekend aan. Daarmee stelt u een complete, professionele werkplek samen. U kiest de applicatie die het beste voor u werkt, er aantrekkelijk uitziet en past bij uw apparaat naar keuze. Vanzelfsprekend met alle bijpassende voordelen: de applicaties houden zichzelf actueel met kleine updates die eenvoudig zijn uit te voeren. En u rekent af naar werkelijk gebruik. Bovendien kunt u – als er een betere variant beschikbaar komt – gemakkelijk een applicatie vervangen. Of er eentje toevoegen, ook voor een individuele gebruiker of voor een bepaald team. Die flexibiliteit hebt u.

Met de volwassen standaardapplicaties uit de cloud stelt u gemakkelijk uw gehele ICT-infrastructuur samen. Dat geeft u keuzevrijheid in software en maakt u flexibel in kosten. Bovendien hebt u geen omkijken meer naar beheer. Zo heeft de ICT-afdeling haar handen vrij, bijvoorbeeld om uw organisatie beter te adviseren.

A man with short brown hair and a light beard, wearing a grey cardigan over a white t-shirt, is smiling slightly while holding a silver tablet. He is seated at a table in a meeting room. In the background, two other men are seated at a table, looking at documents. A whiteboard with some papers is visible on the left. The lighting is bright and modern.

‘De migratie naar Windows 10 wordt de snelste tot nu toe. In 2017 is de helft van de bedrijven overgestapt.’

(Gartner)

3. Kosten flexibiliseren

Bij onze klanten zien we een toenemende kritische houding tegenover ICT-kosten. De terugkerende hoge investeringen in software en licenties, de hoge vaste lasten voor ICT aanpassingen of releases; ze zitten directies en managers in de weg. De markt staat bol van kansen en bedreigingen, denk aan overnames, de verdergaande digitalisering, reorganisaties of nieuwe samenwerkingen. Organisaties willen de bewegingsruimte hebben om snel te kunnen handelen, met voorspelbare en flexibele financiën. Als er plotseling minder ICT-gebruikers zijn, moeten de kosten evenredig afnemen. Het moet mogelijk zijn snel op of af te schalen.

Door de werkplek in te richten met Windows 10 en cloud-applicaties op abonnementsbasis, worden ICT-kosten voorspelbaar en flexibel. U rekent af naar het werkelijk aantal gebruikers of verbruik. Dat maakt organisaties wendbaar.

4. Toegenomen verwachtingen

Medewerkers – of eigenlijk wij allemaal – zijn gewend geraakt aan de gebruiksvriendelijkheid en geruisloze updates van onze privé-applicaties. Datzelfde verwachten we van onze bedrijfsapplicaties. Mobiel werken, bij voorkeur met eigen devices, vinden we volstrekt normaal. Net als dat we klanten en leveranciers niet meer uitsluitend op kantoor, maar ook onderweg ontmoeten en ons werk afhandelen in een gepersonaliseerde digitale omgeving. Dat vraagt om een digitale werkplek die continu up-to-date is en tegemoet komt aan individuele wensen van medewerkers, teams en management. Zo wil een medewerker uitsluitend de functionaliteiten zien voor zijn specifieke functie. En het management wil uitsluitend rapportages en dashboards. We verwachten dat de ICT-afdeling dat ‘gewoon’ faciliteert.

ICT krijgt een cruciale rol. Door de digitale transformatie wordt technologie steeds vaker onderdeel van het product of de dienst zelf. Denk aan online bankieren. Die beweging wordt nog eens versterkt door de opkomst van Internet of Things, waarbij een frisdrankautomaat zich zelfstandig online meldt wanneer het aangevuld moet worden. Of een lantaarnpaal die aangeeft wanneer de lamp vervangen moet worden. Dergelijke technologische toepassingen worden in de organisatie geïnitieerd, waarbij medewerkers advies en steun verwachten van hun ICT-afdeling. Als dat uitblijft, schaffen ze zelf de technologie wel aan.

Aanpak Vooruit denken, nu beginnen

Een vergezicht op de ideale werkplek is makkelijk geschetst. Hoe u daar komt, is een lastiger vraagstuk dat volledig afhangt van uw vertrekpunt. Werkt u nog met Windows XP? Gebruikt uw organisatie standaardsoftware of juist veel maatwerk? Hoe vertrouwd zijn uw directie en uw medewerkers met ICT en wat zijn hun opvattingen erover?

Het vertrekpunt verschilt per organisatie, wat de route naar de ideale werkplek voor iedereen anders maakt. Daarom bieden we u een stappenplan, zodat u zorgvuldig de juiste route kunt kiezen. Die leidt tot uw ideale werkplek in de cloud.

1: Formuleer een ambitie of visie

U kent uw organisatie als geen ander. Het is aan u om de ideale werkplek voor uw organisatie te schetsen. Het is verstandig dit ideaalbeeld niet uitsluitend te formuleren vanuit het oogpunt van de ICT-afdeling, maar hier ook HR, het management en de medewerkers bij te betrekken. Laat u niet belemmeren door praktische bezwaren. U mag vrijuit dromen: welke ICT-inrichting van de werkplek zou ideaal zijn? Wat past bij het soort werkprocessen van uw organisatie, wat past bij het type mensen? Dat verschilt vaak per rol of team, en hangt af van de manier van werken. Deze typering vormt uw uitgangspunt om de juiste route te kiezen.

2: Synchroniseer alle ICT-projecten

Het inrichten van de werkplek-ICT was altijd verbonden aan de migratie naar een nieuw besturingssysteem in een cyclus van ongeveer 5 jaar. Door de komst van Windows 10 is die cyclus veranderd in een continu proces. Verwerk dat in uw werkproces en begin vandaag nog met het inrichten van de ideale werkplek. Om dat doel te bereiken, kruist u ongetwijfeld andere, reeds lopende of geplande projecten. Denk bijvoorbeeld aan de (verdere) overstap naar de cloud, of aan een geplande investering in nieuwe communicatietools als Skype for Business.

Maak de balans op: wat moet er nog allemaal gebeuren om de ICT van de werkplek ideaal in te richten? Verwerk dat in een roadmap en bewaak dat projecten elkaar niet in de weg gaan zitten, maar elkaar juist ondersteunen. Die samenhang zorgt er ook voor dat medewerkers makkelijker met ICT-veranderingen mee bewegen. De roadmap fungeert als leidraad bij de

aanschaf van nieuwe hardware (infrastructuur), software en licenties. Sluit kortlopende contracten, of zorg dat de dienst die u aanschaf compatible is met de beoogde ideale werkplek.

3: Neem afscheid van maatwerk

Als een nieuw besturingssysteem op uw wensenlijstje staat – en uiteindelijk geldt dat voor iedereen – moet u afscheid nemen van maatwerk. Wellicht stond het al op de ICT-agenda. Veel organisaties voelen zich gebonden aan maatwerk-toepassingen en zoeken naar flexibiliteit. De wens om afscheid te nemen van maatwerk verandert door de komst van Windows 10 in een absolute noodzaak. Want de nieuwste generatie besturingssystemen updaten zichzelf continu. Die updates – waarvan u niet weet wat er precies in zit en wanneer ze komen – houden geen rekening met maatwerk op de werkplek. Na elke update moet u dus zelf nagaan of uw maatwerkapplicaties nog werken. En deze eventueel met spoed repareren. Een onverantwoord risico voor iedere applicatie, en al helemaal voor bedrijfskritieke processen.

Zorg ervoor dat u die systemen zo snel mogelijk isoleert en vervangt door een gestandaardiseerd alternatief, bijvoorbeeld uit de cloud. Geef dit de hoogste prioriteit. Hoe sneller dat is voltooid, hoe minder uw ICT-afdeling met beheer bezig is en hoe dichter uw organisatie bij de ideale werkplek komt.

4: Bereid de organisatie voor

De overstap naar Windows 10 en cloud-applicaties heeft gevolgen voor de hele organisatie. Gebruikers waren gewend aan hun huidige toepassingen. Aan nieuwe applicaties met nieuwe functionaliteiten moeten ze wennen. Bovendien gaan alle gebruikers voortaan zelf de kleine updates uitvoeren. Het hangt van uw vertrekpunt af of dit een kleine stap voor ze is, of juist een hele grote. Daarbij heeft de afdeling ICT geen grip meer op de inhoud en planning van updates, niet van het besturingssysteem en niet van applicaties. Dat is een risico voor de continuïteit, want tijd voor testen hebt u niet meer. Dat



vereist een andere aanpak van in beheer nemen. Op dergelijke wijzigingen kunt u uw organisatie voorbereiden. Bijvoorbeeld door iedereen van tevoren goed te informeren, te luisteren naar hun bedenkingen en deze weg te nemen.

5: Bereid de ICT-afdeling voor

De rol van ICT-medewerkers verandert. Op dit moment zijn ze voor een groot deel bezig met beheer, waarvoor veel technische – soms heel specialistische – kennis nodig is. Er wordt samen gewerkt met mede-technen, vaak achter beeldschermen. Zodra de nieuwe werkplek een feit is, verandert dat ingrijpend. Beheerwerkzaamheden worden

uitgevoerd bij de applicatieleverancier, die kennis hebt u in uw organisatie niet meer nodig. Uw ICT-medewerkers vervullen meer een adviesrol en hebben veel contact met medewerkers uit alle lagen van de organisatie. Voor die rol volstaat generieke ICT-kennis. De benodigde talenten liggen op een ander terrein: adviesvaardigheden, luisteren en meedenken met de organisatie. Dat is een schaars talent. Hou daarom uw ogen open voor goede mensen die voldoen aan dat profiel. Of ontwikkel uw huidige ICT-medewerkers en breng hen die vaardigheden bij. Zo zorgt u dat uw ICT-afdeling is voorbereid op de adviesrol.

Het resultaat

ICT voorziet in alle wensen

Het opnieuw inrichten van de werkplek-ICT is een proces dat u waarschijnlijk niet in enkele maanden doorloopt. Vooral het afscheid nemen van maatwerk heeft veel voeten in de aarde. Daar staan een aantal grote voordelen tegenover. Als u de werkplek inricht met de nieuwste ICT, kunt u onderstaande resultaten verwachten.

Voorspelbare en flexibele kostenstructuur

De financiële structuur van ICT-kosten schudt op zijn grondvesten. Voorheen kende de balans veel vaste lasten, onder meer voor software, licenties en beheer. In de nieuwe situatie komen die kosten geheel niet meer voor. Daarvoor in de plaats komen flexibele lasten. Want het besturingssysteem en alle applicaties neemt u af in abonnementsvorm, die onder bepaalde voorwaarden opzegbaar is. Bovendien rekent u af naar gebruik, bijvoorbeeld het werkelijke dataverkeer of aantal gebruikers. Dat maakt een groot verschil. Wellicht niet in de absolute kosten, hoewel dat natuurlijk verschilt per situatie. Het voordeel zit in de flexibiliteit. Groeit of krimpt de organisatie? Dan bewegen de ICT-kosten voortaan evenredig mee.

De ICT-afdeling krijgt adviesrol

Beheer vindt voortaan plaats bij de leverancier, zowel beheer van het besturingssysteem als van de applicaties. Uw ICT-medewerkers hebben daar geen omkijken meer naar. Voortaan staan zij de organisatie – proactief – bij met advies. Bijvoorbeeld bij het gebruik van techniek in de praktijk, bij de inzet van technologie om effectiever te werken, bij de selectie van nieuwe applicaties, of bij de toepassing van ICT in het product of dienst. De ICT-afdeling wordt een bron van kennis die de organisatie helpt om ICT slim in te zetten.

Geen verstoringen van de operatie

Elke paar jaar een grote *big bang* migratie naar een nieuw besturingssysteem, waardoor de hele operatie wordt platgelegd? Dat is verleden tijd. Voortaan updaten het besturingssysteem en de applicatie zichzelf met kleine, eenvoudig uit te voeren updates. De medewerker bevestigt de update, op een moment dat het hem uitkomt. Zo bestaan er geen grote werkonderbrekingen meer. Ook hoeven medewerkers niet ineens zowel een compleet nieuw besturingssysteem als nieuwe kantoorautomatisering te leren bedienen, maar wennen ze geleidelijk aan nieuwe vormgeving en nieuwe functionaliteiten. Ze blijven productief.

ICT sluit nauwer aan op werkprocessen

Hoe beter ICT aansluit op het werkproces, hoe effectiever en efficiënter het werk wordt uitgevoerd. Aan de ene kant doet u daar concessies in, want u neemt afscheid van maatwerk en stapt over naar generieke standaardsoftware. Aan de andere kant krijgt u juist meer keuzevrijheid en kunt u tegemoet komen aan individuele wensen van medewerkers. Want stel dat enkele collega's een specifiek tekenprogramma willen. In de oude situatie was de kans groot dat zij zich moesten behelpen met het algemene softwarepakket. In de nieuwe situatie kunt u hen wél tegemoet komen met specifieke software. Want cloud-applicaties werken uitstekend samen, u hoeft het niet te beheren en u rekent af naar werkelijk gebruik. Zo kunt u ook individuele wensen uitstekend faciliteren met de best passende ICT.

Zakelijke ICT zelfde als privé

We zijn gewend geraakt aan het gebruiksgemak en de geruisloze updates van onze privé applicaties. Lange tijd voelde onze zakelijke ICT aan alsof het uit een vorig tijdperk stamde. Dat gat is nu gedicht, beide omgevingen sluiten op elkaar aan. Dat geeft medewerkers het gevoel dat hun zakelijke ICT helemaal state-of-the-art is. Bovendien gaan ze er makkelijker mee om, ze zijn er immers al aan gewend.

KPN Consulting en digital workspace

Wij begeleiden en adviseren organisaties al jarenlang bij het formuleren van ICT-beleid en het inrichten van hun ICT-structuur. Dankzij onze ruime ervaring begrijpen we de vraagstukken die in organisaties leven. Bovendien kunnen we door onze schaalgroote continu innoveren en onze expertise steeds verder uitbreiden. Zo bekijken we in onze eigen lab-omgeving met ruim 500 gebruikers welke impact een nieuwe techniek heeft, met de eerste versies van Windows 10 bijvoorbeeld.

We zijn bekend met alle gevolgen en mogelijkheden van de nieuwste techniek. Die ervaring en kennis delen we graag met u, zowel met advies als met praktische ondersteuning. We helpen u bij het ontwerpen van de ideale werkplek, de migratie, implementatie, bring your own devices, New Technology Adoption (NTA), strategische roadmapping. Hiervoor hebben we een standaard aanpak ontwikkeld met een persoonlijke invulling. Wij zijn uw onafhankelijke expert voor alles wat te maken heeft met werkplek-ICT.

KPN Consulting: gids in de nieuwe wereld

KPN Consulting is het ICT-adviesbedrijf van KPN. Als gids in de nieuwe wereld verbinden wij de mogelijkheden van ICT met de mensen, doelen en drijfveren van organisaties. Zodat zij vandaag én morgen succesvol zijn. Wij helpen bedrijven, instellingen en overheden het maximale uit ICT te halen. Zo functioneren zij soepel, veilig en zeker en kunnen ze blijven vernieuwen. ICT gaat niet alleen over bits en bytes, maar vooral om mensen. Onze ruim 1000 professionals weten dat. Soms een tikje eigenwijs, met de nieuwste inzichten en altijd mensgericht. Wij zorgen dat organisaties klaar zijn voor de toekomst.

Meer informatie

Paul Slijkhuis

Lead consultant Digital Workspace

06-29 52 65 68

paul.slijkhuis@kpn.com

De essentie

Uw ideale werkplek komt uit de cloud

Van de werkplek – de apparaten, data en applicaties waar we mee werken – verwachten we steeds meer. Zo vinden we het inmiddels de normaalste zaak om mobiel te werken of om met apps te werken. Bovendien wordt, onder meer door de digitale transformatie, ICT steeds vaker onderdeel van het product of de dienst zelf. Van de ICT-afdeling wordt verwacht dat ze meedenken en de organisatie faciliteren met de juiste inrichting van de werkplek.

Dit het juiste moment om de werkplek te vernieuwen, want:

- De nieuwste generatie besturingssystemen zoals Windows 10 houden zichzelf actueel met kleine, eenvoudig uit te voeren updates
- Software uit de cloud is inmiddels volwassen en werkt onderling uitstekend samen
- Organisaties hebben de nadrukkelijke wens ICT-kosten te flexibiliseren
- Zowel organisaties als medewerker hebben hogere verwachtingen van hun ICT

De ICT van de werkplek vernieuwt u niet zomaar. Het heeft een langere looptijd en raakt veel afdelingen en andere projecten.

Via deze stappen pakt u dat goed aan:

- 1.** Formuleer een ambitie of visie
- 2.** Synchroniseer alle ICT-projecten, maak een roadmap
- 3.** Neem afscheid van maatwerk
- 4.** Bereid de organisatie voor
- 5.** Bereid de ICT-afdeling voor op de nieuwe rol

Met de nieuwe inrichting van werkplek-ICT kunt u aanzienlijke resultaten verwachten, zoals een voorspelbare en flexibele kostenstructuur en minder verstoringen van de operatie. Daarnaast sluit ICT nauwer aan op de werkprocessen en kan de ICT-afdeling de adviesrol pakken. Ook voor uw medewerkers zijn er voordelen, doordat de zakelijke ICT steeds meer hetzelfde is als privé.

Tot ziens
in de nieuwe
wereld

kpnconsulting.nl

