

# Collaboratieve oplossingen In stroomversnelling

## Integratie tussen werknemers en bedrijfsprocessen kan beter

In de moderne bedrijfswereld worden steeds hogere eisen gesteld aan de communicatie en samenwerking tussen werknemers enerzijds en de interactie tussen werknemers en bedrijfsprocessen anderzijds. De mate waarin elektronische communicatie bijvoorbeeld over bedrijfsgrenzen heen gebeurt, is de laatste jaren explosief gegroeid o.a. door de opkomst van nieuwe technologieën. Ook ondersteuning van op verschillende locaties gevestigde -dynamische - teams of personen wordt in de bedrijfswereld steeds belangrijker.

Met Service Oriented Architecture (SOA) maakt de technologie het mogelijk om los gekoppelde services (componenten, applicaties, ...) die de bedrijfsprocessen ondersteunen met elkaar te laten praten en met mensen te laten interageren. Naarmate meer 'services' beschikbaar worden gemaakt voor werknemers in een bedrijf stelt zich de vraag

hoe de interactie met die verschillende informatiebronnen, applicaties, ... zo efficiënt mogelijk te organiseren.

## Vandaag

Vandaag worden oplossingen geboden die toelaten menselijke actoren met elkaar te laten communiceren via allerhande oplossingen zoals

- Mail systemen
- Instant messaging systemen
- Document beheerssystemen
- Intranet portalen
- E-learning systemen
- Directory servers – die informatie over de bedrijfsstructuur bevatten
- Web conferencing
- Zelfgebouwde applicaties
- ...

Veel van deze systemen zijn binnen het domein waarvoor ze gebouwd of uitgerold zijn een prima oplossing. Als we ze echter in het licht van bovenstaande problematiek bekijken, schieten ze vaak tekort. In het bijzonder de integratie tussen deze verschillende oplossingen is niet steeds optimaal, waardoor de eindgebruiker geconfronteerd wordt met een groot aantal verschillende toepassingen, verschillende paswoorden, interfaces, ...

Het belangrijkste nadeel is echter dat het met zulke oplossingen niet toegelaten is om te werken binnen de context van het bedrijfsproces: deze oplossing zijn vaak 'user centric', daar waar juiste de problematiek om een aanpak vraagt die meer naar de organisatie georiënteerd is. Onderstaande figuur illustreert dit duidelijk. De pijl geeft aan naar welke situatie we moeten

evoluëren om de elektronische werkplek zodanig te oriënteren dat de werknemer op een meer efficiënte manier gebruik kan maken van de aanwezige kennis en informatiebronnen in het bedrijf.

Daarnaast worden we met de huidige oplossingen ook geconfronteerd met een aantal zeer concrete en praktische moeilijkheden: Het IT-departement moet verschillende systemen onderhouden, herbruik van functionaliteit is meestal moeilijk daar het gaat om propriëtaire en vrij gesloten systemen, het ongecontroleerde gebruik van email brengt een aantal belangrijke nadelen met zich mee, beveiliging van deze gefragmenteerde omgeving is vaak een heikel punt. Een goede beveiligingsarchitectuur moet de beheerder in staat stellen om op een doorzichtige manier de koppeling tussen resources (applicatierechten, rechten op allerhande services, ...) en mensen of rollen te beheren. Dit is in een niet-geïntegreerde omgeving niet het geval.

## De toekomst:

### Collaboratieve portalen

De oplossing voor de geschetste problematiek wordt zoals reeds gezegd weergegeven door hogerstaande figuur: creëer een omgeving, een 'virtuele werkplek' die de gebruiker een geïntegreerde toolset biedt om optimaal te communiceren, gebruik te maken van de aanwezige kennis bij andere gebruikers. Recente studies hebben aangetoond dat van alle informatie aanwezig in een bedrijf 4% bestaat uit gestructureerde informatie, 16% uit ongestructureer-



