

# simpliCITY

MOBILITY <sup>2014</sup>

MOBIELE TECHNOLOGIEËN  
VERANDEREN HOE WE WERKEN,  
COMMUNICEREN EN LEVEN.

WAT BETEKENT DAT VOOR DE CFO, DE  
IT-MANAGER, DE HR-MANAGER, ...?

---

“IEDEREEN BOUWT APPS  
– OOK JIJ EN IK”

De nieuwste trends

---

**OP WEG NAAR HET  
MOBIELE WALHALLA**

ALLES OVER HET NIEUWE WERKEN

WAAROM OVSCHAKELN OP  
ENTERPRISE APP STORES?

BYOD: HOE PAK JE DAT AAN?

---

**REALDOLMEN**

## THE MOBILE ENTERPRISE de technologische basis voor uw mobiele strategie

**6 Op weg** naar het mobiele walhalla  
Organisaties moeten de juiste keuzes maken om volop te profiteren van mobiele technologieën. **David Steppe** en **Kevin Dockx** vertellen waarop je zoal moet letten.

## 9 Hoge connectiviteit en hoge beschikbaarheid, zonder het eigen netwerk te belasten

**Conny Van den Steen, Division Manager Cloud Solutions**, legt uit hoe je je datacenter aanpast aan het mobiele tijdperk.

## 10 Gestandaardiseerde aanpak, met aandacht voor gebruikerservaring

**+**  
**Mobiele applicaties ontwikkelen** wordt steeds populairder.  
**Kevin Dockx** geeft enige toelichting.

## THE MOBILE BUSINESS de impact van mobile op de interne organisatie

**12 Anders** gaan werken  
Mobiel werken vergt een andere organisatie, vertelt **Elke Jeurissen van de Coalitie voor het Nieuwe Werken**.

**14 “Geen nieuwe wetten,  
maar gezond verstand nodig”**  
**Erik Valgaeren van het advocatenbureau Stibbe** bespreekt de juridische gevolgen van mobiele strategieën.

**16 Mobiel werken** leidt tot besparingen  
Ook de CFO moet rekening houden met de populariteit van mobility. **David Steppe** legt uit waarom.

**18 Op stap** met je bureau  
Mobiele werknemers hebben de juiste uitrusting nodig. **An Lenders, Division Manager High Performance Workplace**, weet daar alles over.

**20 Apps** in het winkelmandje  
Steeds meer bedrijven schakelen over op zogenaamde enterprise app stores om software voor mobiele apparaten te beheren. **Kevin Dockx** legt uit waarom.

## THE MOBILE CUSTOMER de impact van mobile op de relatie met de klant

**22 “IT speelt een belangrijke rol in het marketingbudget”**  
Het mobiele tijdperk biedt nieuwe mogelijkheden om te communiceren met je klant, maar volgens **Corporate Marketing & Communications Manager Thomas Verschuere**n vergt dat wel flink wat voorbereiding.

**24 Efficiëntie** op alle niveaus  
Communiceren met je klant wil ook zeggen dat je de klant beter leert kennen. **Wim Geukens, CRM Division Manager**, en **Dimitri Maesfranckx, Division Manager Business Insights**, vertellen hoe je daar CRM en Big Data voor kunt gebruiken.





“Onze toegenomen mobiliteit creëert nieuwe mogelijkheden, nieuwe werkwijzen, maar ook nieuwe uitdagingen.”

**Dankzij nieuwe technologische innovaties zijn we niet langer aan ons bureau gekluisterd om ons werk te kunnen uitvoeren.** We hebben de keuze uit een hele reeks apparaten – van compacte smartphones tot krachtige laptops, met diverse soorten tablets daar ergens tussen in – waarop we handige en knap vormgegeven apps kunnen draaien, terwijl we dankzij razendsnelle draadloze netwerken altijd en overal verbonden zijn met onze collega's, klanten, experts, enzovoort.

Onze toegenomen mobiliteit creëert nieuwe mogelijkheden, nieuwe werkwijzen, maar ook nieuwe uitdagingen. Steeds minder kantoorwerkers komen effectief nog naar kantoor. Vergaderen om 9 uur 's morgens lukt prima – als je videoconferencingsystemen gebruikt, tenminste. Maar wanneer eindigt je werkdag dan? Wie is de eigenaar van de apparaten die tegenwoordig gebruikt worden? En als informatie altijd en overal beschikbaar wordt, hoe zorg je ervoor dat al je medewerkers daar *wel* aan kunnen, maar de rest van de wereld liever *niet*?

Op deze en vele andere vragen rond mobiliteit proberen we in deze editie van *Simplicity Magazine* een antwoord te formuleren. Eerst en vooral bekijken we de voornaamste trends die ontstaan door het toenemend gebruik van mobiele technologieën, en welke gevolgen we daarvan zoal zien – en nog *zullen* zien.

In het volgende onderdeel, dat we *The Mobile Enterprise* hebben genoemd, overlopen we de technologische keuzes die organisaties moeten maken om volop gebruik te maken van die trends. Hoe pas je je datacenter aan? Hoe bouw je mobiele apps die in de IT-infrastructuur van je organisatie passen?

In het hoofdstuk *Mobile Business* gaan we vervolgens na welke gevolgen die technologieën hebben op de interne organisatie. Wat verandert er voor de HR-manager? Waar moet je als CFO rekening mee houden? Zijn er ook juridische aspecten die je in het oog moet houden?

Tot slot is er nog *The Mobile Customer*, waarin we bekijken hoe mobiliteit de relatie met de klant verandert. Zo verloopt de communicatie tegenwoordig steeds vaker in twee richtingen, onder andere omdat ze op sociale netwerken plaatsvindt. Daardoor komen bedrijven ook veel meer te weten over hun klanten. Maar hoe kun je die informatie best gebruiken om daar voordeel uit te halen?

Niet alle gevolgen van de mobiele revolutie kunnen nu al worden voorzien. Volgens sommige experts is ze trouwens nog maar net begonnen. Maar de kans is groot dat we met z'n allen over enkele jaren op een heel andere manier zullen werken als vandaag. En dat is reden genoeg om ons hierin te verdiepen, nietwaar?

*Marc De Keersmaecker, General Manager van RealDolmen*

# “Iedereen bouwt apps – ook jij en ik”

Het is verbazingwekkend wat een aantal nauwelijks revolutionaire technologische innovaties – draagbare apparaten, apps en betere draadloze netwerken – allemaal teweeg hebben gebracht. Eens bevrijd van ons bureau gaan we plots anders werken, anders omgaan met IT, anders communiceren – anders gaan leven, zelfs. En daar houdt het niet op.

4

Als we over mobilty beginnen te praten, valt meteen op hoe moeilijk het concept te definiëren valt. “Een samenraapsel van technologieën en manieren om iets van A naar B te krijgen of beschikbaar te maken”, is het volgens **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**. “Met als doel: meer efficiëntie, een verhoogde productiviteit, een meer rendabele business.”

Volgens zijn collega **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**, gaat het uiteindelijk over de manier waarop we met *content* omgaan: “Het is een logische stap in een historische evolutie. Het begon met muurtekeningen, dan kleitabletten, perkament, papier, schrijfmachines, de eerste computers, enzovoort. De mens heeft altijd geprobeerd om zijn boodschap efficiënter over te brengen.

“De mens heeft altijd geprobeerd om zijn boodschap efficiënter over te brengen.”

We willen steeds sneller kunnen werken, communiceren, concurreren. Het is dus eigenlijk niet de technologie die innovatie drijft, wel wat mensen ermee doen. Technologie ondersteunt alleen maar.”

## IEDEREEN CONTENT?

Uiteindelijk draait alles dus rond content. En omdat mobiele technologieën ervoor zorgen dat content steeds sneller én op een grotere schaal kan worden verspreid, wordt de impact ervan steeds groter. “Wie de content in handen heeft, heeft de macht”, vindt Steppe. “Voor bedrijven betekent dat dat ze hun focus moeten verleggen. Waar je server staat, wat hij

kan of hoe snel hij werkt, dat is allemaal niet zo belangrijk. We moeten focussen op tools om content te maken, te verzamelen, te cureren. Kijk naar de gamewereld; daar hebben ze dat al lang door. Wie een PlayStation koopt, moet daarna geregeld langs de kassa om nieuwe games te kopen. Want het is de content die geld opbrengt.”

Een gelijkaardige evolutie ziet hij nu ook in de meer traditionele IT-wereld. “Apple heeft zijn besturingssysteem gratis gemaakt, dus Microsoft zal moeten volgen. Ook programma’s, zeker apps, zijn steeds vaker gratis. Waar kunnen bedrijven dan wel inkomsten uit halen? Uit unieke, waardevolle content. De volgende stap is dat de apparaten helemaal gratis worden. Dat is nu al bijna het geval in de telefoniesector: gsm’s zijn vaak al gratis of kosten één symbolische euro. Uiteraard zijn die niet echt gratis, maar in de prijs van de service inbegrepen.”



En vergeet niet: onder content valt ook het gedrag van de consument: onze voorkeuren, onze voorgeschiedenis. “Eigenlijk zijn we allemaal – bewust of onbewust – apps aan het creëren of aan het verbeteren.

Ons online gedrag, de content die we produceren of delen, elke interactie, elke comment wordt verzameld en te gelde gemaakt. Als we niet betalen in euro’s, betalen we in privacy, door informatie af te staan. Je betaalt altijd wel iets.”

## NIEUWE SNUFJES

Veel technologische apparaten zijn al een tijdje op de markt, maar af en toe duikt er toch een nieuw snufje op, zoals Google Glass bijvoorbeeld. “Daar wordt nu nog smalend over gedaan, maar het is volgens mij wel een blijver”, zegt Steppe. “Alleen zijn de verwachtingen momenteel gewoon te hoog. Het zal nog even duren eer we

de juiste voordelen, het juiste gebruik hiervoor hebben gevonden. Misschien wordt het een niche-toestel, bijvoorbeeld voor in de healthcare. We hebben gewoon nog niet door waar het echt een meerwaarde kan betekenen.”

Ook aanpassingen aan bestaande apparaten kunnen nog voor grote veranderingen zorgen. “Zo valt er nog veel te doen met de sensoren in smartphones en tablets”, legt Dockx uit. “Verzekeringsmaatschappijen zouden daarmee bijvoorbeeld je rijgedrag kunnen monitoren. Als hun klanten bereid zijn die informatie te delen, kunnen ze namelijk hun risico’s beter berekenen. Met uiteraard een korting als

beloning voor wie die aanpak ziet zitten. Dat is een mooi voorbeeld van de toegenomen usability in IT. Het ultieme doel is dat de technologie naar de achtergrond verdwijnt. Technologie mag niet in de weg staan van de beleving, zoals nu wel nog vaak het geval is.”

“Als we niet betalen in euro’s, betalen we in privacy, door informatie af te staan. Je betaalt altijd wel iets.”

## THE MOBILE ENTERPRISE

In dit onderdeel overlopen we de technologische keuzes die organisaties moeten maken om een mobiele strategie uit te bouwen. Hoe pas je je datacenter aan? Hoe bouw je mobiele apps die in de IT-infrastructuur van je organisatie passen?

# Op weg naar het mobiele walhalla

6

Mobiel werken biedt tal van nieuwe mogelijkheden, maar ze komen je niet in de schoot vallen. Organisaties moeten de juiste technologische keuzes maken om er volop van te profiteren. Waar moet je zoal op letten? Wat zijn de uitdagingen, eventueel zelfs bedreigingen die ze het hoofd moeten bieden?

Wie Mobility zegt, zegt apps. “Apps zijn kleine, doelgerichte programma’s met een beperkte functionaliteit en een eigen interface”, doceert **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. “Applicaties consolideren een groter geheel aan functies. Steeds vaker zie je dat apps “echte” applicaties gaan vervangen, ook in bedrijven. We zijn ze gewoon op onze

tablet of smartphone en vinden het dus niet zo vreemd om ze ook voor het werk te gebruiken. Maar de gevolgen op lange termijn zijn nog niet duidelijk. Apps kunnen leiden tot fragmentatie. Misschien zien we binnenkort weer een neiging tot consolidatie, met meer focus op de content en op usability. Een omgekeerde beweging, dus.”



**KEVIN DOCKX,**  
Mobile Solution Architect

**DAVID STEPPE,**  
Division Manager Workplace Solutions





## Mobiele technologieën redden levens

Voor veel bedrijven is mobiel werken efficiënt en verhoogt het de productiviteit. Voor andere bedrijven is het cruciaal dat medewerkers ook op locatie toegang hebben tot alle informatie en communicatiekanalen. In de industrie, chemie, havens of bij bedrijven die medewerkers op pad sturen om bij klanten technische installaties te herstellen of te onderhouden gebruikt men vaak zogenaamde “rugged devices” (apparaten die tegen een stootje kunnen en voldoen aan de eisen van specifieke sectoren) met Windows Mobile. Daarop kun je tegenwoordig ook een mobiele versie van Rimses draaien, software voor de professionele onderhoudssector die RealDolmen intern ontwikkelde.

“Op de jongste Bemas Maintenance-beurs werd Rimses nog gelauwerd voor de ingebouwde security-oplossing in de mobiele versie”, zegt **Martin Smit, Business Development Manager Rimses**. “De software voorziet bijvoorbeeld zogenaamde werkvergunningen die allerlei risico’s proberen te elimineren (vallen, snijwonden, explosies, besmetting, enzovoort.). Daarnaast zijn er ook checklists met handelingen die je moet doen als je een bepaalde taak wilt uitvoeren. Dat is dan bijvoorbeeld de elektrische stroom uitschakelen, je helm opzetten, enzovoort. Dat zit nu allemaal netjes in de mobiele versie van Rimses. Veiligheid vormt daarmee een integraal deel van het werk.”

Verder is de mobiele versie van zo’n applicatie enorm praktisch. “Meterstanden kun je bijvoorbeeld rechtstreeks in de app invullen”, zegt Smit. “Dat is veel sneller en preciezer dan ter plaatse noteren en achteraf op kantoor overschrijven. En met de ingebouwde scanner kun je bijvoorbeeld ook direct onderdelen ingeven. Nu wordt een deel van de genoemde zaken nog op papier gedaan en dat leidt tot extra administratie en meer kans op fouten.”

## ➔ PRIVACY VORMT GROOTSTE BEKOMMERNIS

Waar hebben bedrijven het meest nood aan als gevolg van de opkomst van mobiele technologieën? **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**, somt de belangrijkste domeinen op: “Storage, Business Intelligence en Security. Iedereen vraagt zich af: hoe veilig zijn mijn gegevens?”

Die drie domeinen zijn nauw verbonden met de grote uitdagingen of zelfs bedreigingen waar bedrijven mee geconfronteerd worden op de weg naar het mobiele walhalla. “Uiteraard vormt privacy de grootste bekommernis”, vindt Steppe. “Een groot deel van de communicatie verloopt via sociale netwerken, waar mensen vaak ook persoonlijke informatie delen. Bepaalde apps gebruiken bovendien geografische gegevens, wat ook een inbreuk op de privacy kan vormen.”

“Een ander probleem is kwaliteitsverlies”, vult Dockx aan. “Er is zoveel informatie dat ze in de eerste plaats maar moeilijk te beheren is, laat staan dat je snel en makkelijk bruikbare en nutteloze informatie van elkaar kunt scheiden. Hoe meer informatie, hoe minder inzicht.”

“En dan is er ook nog de kwestie van de objectiviteit”, besluit Steppe. “Je ziet steeds vaker dat aan de mensen met de meeste invloed – vaak zij die de meeste volgers hebben op sociale netwerken – ook de meeste autoriteit wordt toegedicht. Dat zet de deur open voor manipulatie; wie een grote aanhang heeft, kan bijvoorbeeld binnen de kortste keren iemand zwart maken.”

## WE KUNNEN NIET WACHTEN

Wie zijn organisatie volop wil klaarstomen voor het mobiele tijdperk, doet er bovendien goed aan om een aantal

principes in gedachten te houden. Eerst en vooral: usability moet voorop staan. “Er wordt nu eenmaal verwacht dat informatie onmiddellijk beschikbaar is”, legt Dockx uit. “Vaak gedraagt men zich heel impulsief wat dat betreft.”

Snelheid is onredelijk belangrijk geworden: vijftien à twintig seconden wachten vinden we onaanvaardbaar. Men doet ook geen moeite meer om zoekresultaten rustig door te nemen. Wie niet bovenaan staat, bestaat niet. Je moet er voor blijven zorgen dat je top-of-mind bent.”

“Waar organisaties ook voldoende in moeten investeren is een degelijk content management-systeem”, gaat Steppe verder. “Momenteel – als er al iets voorzien is – zijn dat doorgaans aparte systemen voor interne en externe communicatie, maar op termijn zien we wellicht een convergentie tussen die twee ontstaan. Bovendien mag zo’n systeem niet louter dienen om informatie op te slaan en te beheren – je moet er ook voor zorgen dat ze wordt gedeeld, dat ze tot leven komt.”

Tot slot benadrukken beide experts nog eens het belang van goede policy’s. “Daarmee komen we op het terrein van de HR”, zegt Steppe. “Van wie is de apparatuur, van wie zijn de applicaties, van wie is de informatie? Het BYOD-fenomeen is voor een deel technisch van aard, maar voor een groot deel ook een zaak van HR. Hierbij is vaak *expectation management* nodig: als medewerkers weten wat ze kunnen verwachten én wat hen van hen wordt verwacht, vermijd je al veel problemen.”

“Snelheid is onredelijk belangrijk geworden: vijftien à twintig seconden wachten vinden we onaanvaardbaar.”



“Hoe meer informatie, hoe minder inzicht.”





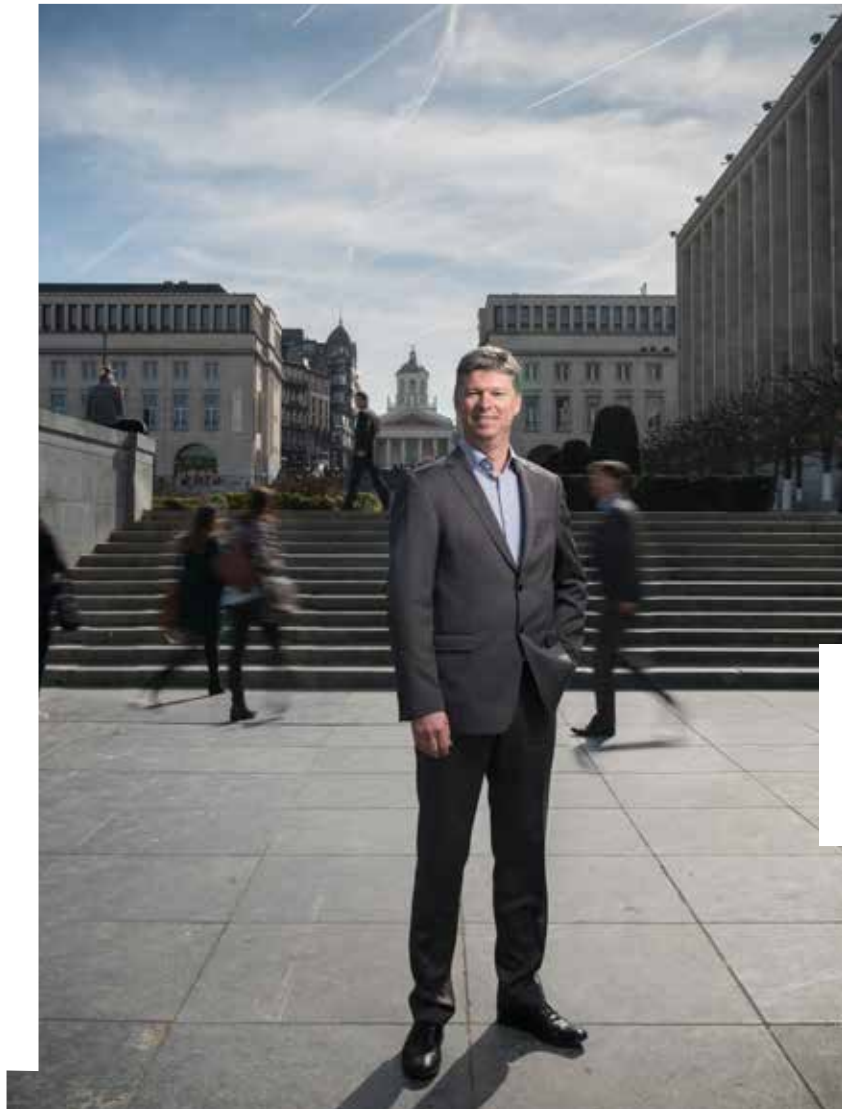
# Hoge connectiviteit en hoge beschikbaarheid, zonder het eigen netwerk te belasten

**CONNY VAN DEN STEEN,**  
Division Manager Cloud Solutions

Bedrijven die hun klanten of eigen medewerkers mobiele applicaties aanbieden, doen dat vaak niet meer vanop het eigen netwerk. **Conny Van den Steen, Division Manager Cloud Solutions:** “Door de applicatie beschikbaar te maken via de cloud, kun je je interne businessomgeving afschermen van je externe, mobiele activiteit.”

Qua schaalbaarheid, beschikbaarheid en beveiliging, biedt de cloud heel wat voordelen die vanuit een eigen IT-infrastructuur moeilijk te realiseren zijn. Door zo te werken, behoudt men beter de controle over soms onbekende, mobiele eindgebruikers. “De rol van de cloud bij mobiel werken wordt dus steeds belangrijker”, zegt Van den Steen. “Wanneer je trouwens een applicatie wil ontwikkelen in de cloud, kun je bij ons rekenen op een kant-en-klaar platform. Je kunt direct aan de slag, waardoor de snelheid waarmee de applicatie de markt bereikt, enorm verhoogt. Dankzij de cloud brengt men de mobiele applicaties dichterbij die universele gebruiker.”

Een bedrijf dat zijn applicatie internationaal beschikbaar wil stellen, doet dat probleemloos via de cloud. Conny Van den Steen: “De universele eindgebruiker krijgt dankzij de cloud van overal ter wereld, vanop elk type toestel en op om het even op wel tijdstip vlot toegang tot zijn applicaties en gegevens. Een extra reden waarom de cloud aan belang wint”, besluit Van den Steen.



# Gestandaardiseerde aanpak, met aandacht voor gebruikerservaring

10

RealDolmen helpt bedrijven bij het uitdenken van een geschikte architectuur voor mobiele applicaties. “De aanpak daarvan is veranderd,” zegt **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. “Meestal moeten die applicaties nu draaien op verschillende apparaten en dat vereist een degelijke, op standaarden gebaseerde, service-oriented aanpak. Zo kunnen clients voor elk apparaat ontworpen worden, terwijl ze toch van dezelfde services gebruik maken. Een voordeel voor de gebruikers, want zij hebben geen toestel van een specifieke fabrikant nodig om een applicatie te gebruiken, en een voordeel voor het bedrijf, want de services worden hergebruikt.”

Ook op het vlak van beveiliging is er een gelijkaardige evolutie bij de ontwikkeling van mobiele applicaties. “Vele vendor-specifieke applicaties met versleutelde informatie werken niet op elk apparaat, maar met OAuth2 hebben we nu wel een standaard die autorisatie toelaat en werkt op elk toestel,” aldus Dockx.

Voor het bouwen van de client-applicatie zelf zijn er - samengevat - drie mogelijkheden: bouwen met HTML5/JavaScript, *native* bouwen of een combinatie van beide. Kevin Dockx: “Binnen RealDolmen hebben we voor elk van die mogelijkheden experts ter zake. Vooraf kijken we samen met de klant waar hij naar toe wil met zijn applicatie en hoe de bestaande omgeving eruitziet. In functie daarvan zetten we de juiste mensen op het project.”

“We zien ook dat bedrijven minder weigerachtig worden om hun gegevens in de cloud te plaatsen. Terecht, want de cloud is perfect veilig. Een andere trend is de opmars van mobiele bedrijfsapplicaties, terwijl er vroeger hoofdzakelijk vraag was naar consumentenapplicaties. Bedrijven beseffen tot slot dat een applicatie op verschillende apparaten moet kunnen draaien, een beetje in de lijn van de BYOD-trend, en dat de gebruikerservaring een belangrijke rol speelt,” besluit Dockx.





“Een nieuwe trend is de opmars van mobiele bedrijfsapplicaties, terwijl er vroeger hoofdzakelijk vraag was naar consumentenapplicaties.”



**KEVIN DOCKX,**  
Mobile Solution Architect

## THE MOBILE BUSINESS

In dit hoofdstuk gaan we na welke gevolgen die mobiele technologieën hebben op de interne organisatie. Wat verandert er voor de HR-manager? Waar moet je als CFO rekening mee houden? Zijn er ook juridische aspecten die je in het oog moet houden?

# Anders gaan werken

Mobiel werken vormt een bevrijding – alsof we nu pas echt van de prikklok verlost zijn. Het is een van de factoren die het zogenaamde Nieuwe Werken (ook bekend als ‘New World of Work’) mogelijk maken.

12



Foto: Studio Dann

**ELKE JEURISSEN,**  
Coalitie voor Het Nieuwe Werken

Een groot deel van onze werktaken kunnen we tegenwoordig ook thuis, onderweg of zelfs in de wachtkamer bij de dokter uitvoeren. Dat heeft een impact op de manier waarop bedrijven georganiseerd zijn. “De nadruk ligt nu veel meer op de resultaten dan op de gepresteerde uren”, zegt **Elke Jeurissen van de ‘Coalitie voor Het Nieuwe Werken’**, een groep bedrijven die plaats- en tijdonafhankelijk werken promoten. “Het is gelukkig niet zo belangrijk meer dat je elke werkdag om 9 uur op kantoor bent en niet eerder dan 17 uur naar huis gaat. Veel belangrijker is wat je bereikt, en dat je je mogelijkheden zo goed mogelijk benut.”

### MANAGER WORDT COACH

Die nieuwe focus op resultaten in plaats van aanwezigheid vereist een andere organisatie van het werk. “Medewerkers krijgen bijvoorbeeld meer autonomie om hun werk te doen,” legt Jeurissen uit. “Hun doelstellingen worden bovendien niet zomaar van bovenaf opgelegd, maar komen door overleg tot stand. Managers zijn in zulke organisaties niet alleen meer leidinggevend. Hun nieuwe rol is die

van coach: iemand die de activiteiten van medewerkers begeleidt en optimaliseert. Samenwerking wordt belangrijker.”

Zorgen mobiele technologieën voor de grote doorbraak van het Nieuwe Werken? Daarover zijn de meningen verdeeld. Volgens Jeurissen zijn ze belangrijk omdat ze die nieuwe manier van werken vergemakkelijken: “Omdat informatie nu altijd en overal toegankelijk is, kunnen we altijd en overal werken, wanneer het goed uitkomt. Er zijn ook nieuwe en gevestigde hulpmiddelen op de markt om beter samen te werken, zoals Yammer en SharePoint. Die middelen maken het Nieuwe Werken eenvoudiger. Soms helpen zelfs kleine ingrepen: dat je kunt aangeven of je bereikbaar, in een vergadering of niet verbonden met het internet bent. Dat helpt om minder gestoord te worden en je werk dus efficiënter te doen.”

### DAAR KOMT GENERATION Y

Bevrijd worden van je bureau klinkt voor veel kantoormedewerkers dan misschien wel zalig, maar er zit natuurlijk ook een potentieel nadelige kant aan. Vergroot het tijd- en plaatsafhankelijke werken



niet de kans dat we altijd en overal aan het werk zijn? “Daar moeten uiteraard afspraken over worden gemaakt”, beaamt Jeurissen. “Van de HR-manager wordt een duidelijke visie op het Nieuwe Werken verwacht. Belangrijk is dat die niet alleen is afgestemd op de rekrutering van de Generation Y-medewerkers. Je moet ook rekening houden met de verlangens en bezorgdheden van oudere werknemers.

Wat bij iedereen hoog op het verlanglijstje staat, is flexibel kunnen werken. Dat heeft een gunstig effect op het welzijn van de werknemer. Zelf je agenda kunnen bepalen en je werk organiseren zijn goede remedies tegen een burn-out.”

“Wat bij iedereen hoog op het verlanglijstje staat, is flexibel kunnen werken.”

Voorlopig wordt er in veel organisaties vooral *geëxperimenteerd* met het Nieuwe Werken. Vóór het voor elke organisatie

binnen handbereik ligt, moeten er nog flink wat barrières worden weggewerkt. “Er moet bijvoorbeeld een en ander veranderen in de wetgeving”, zegt Jeurissen. “Met onze coalitie helpen we bij de voorbereiding van wetsvoorstellen rond een flexibel werkkader, de terugbetaling van hulpmiddelen voor thuiswerk (laptop, breedbandinternet, enz.), een aanpassing van de statuten (de gelijkschakeling van bedienden en thuiswerkers) en de fiscale wetgeving (onder meer de afschaffing van de belasting op apparaten). Daarnaast is de juiste mentaliteit voor het Nieuwe Werken nog niet overal doorgedrongen. Niet iedereen is ervan overtuigd dat thuiswerken even productief of zelfs productiever kan zijn dan werken op kantoor, met collega’s die ook altijd op kantoor zijn. Op dat vlak is er nog heel wat werk aan de winkel.”

#### DE COALITIE VOOR HET NIEUWE WERKEN

De Coalitie voor Het Nieuwe Werken of de community van de New World of Work (NWOW) is een samenwerkingsverband van acht organisaties uit de privésector en de overheid. Deze groep wil het Nieuwe Werken versneld in België invoeren door het delen van ervaringen, het opheffen van drempels en het activeren van geëngageerde werkgevers en werknemers. Elke organisatie die dat wil, kan gratis ambassadeur van de coalitie worden. Ze leren dan uit de ervaringen van anderen en worden uitgenodigd op evenementen die de coalitie organiseert of steunt.

Meer info op [www.slim-werken.be](http://www.slim-werken.be)

# “Geen nieuwe wetten, maar gezond verstand nodig”

De snelheid waarmee technologie evolueert, neemt alleen maar toe, en voor de wetgever is dat praktisch niet bij te houden. “En dus baseren we ons nog altijd op het bestaande Burgerlijk Wetboek om juridische vraagstukken met betrekking tot die nieuwe technologieën op te lossen”, zegt **Erik Valgaeren, advocaat bij Stibbe**. “Dat hoeft overigens geen probleem te vormen. Het is voor juristen en advocaten zaak om creatief om te gaan met de regels die voorhanden zijn.” Ook bedrijven kunnen helpen om het kader wat scherper te stellen.

14

Een financiële instelling die zijn klanten toelaat om mobiel te bankieren via een applicatie in de cloud maakt gebruik van moderne technologieën om het betaalproces voor de consument te vereenvoudigen. Haast vanzelfsprekend heb je voor *mobile banking* een wettelijk kader nodig. “Het is niet omdat iets technisch mogelijk is, dat juridisch alles in orde is. Technologie laat veel toe, maar de wetgeving is er - geheel terecht - om bepaalde belangen te beschermen”, zegt Valgaeren.

Er lijkt inderdaad meer dan voldoende voer voor discussie: wie is verantwoordelijk voor de gegevens van de gebruiker?

Welke beveiliging moet men voorzien? Moet men de gebruiker sensibiliseren? Mag men zomaar data gebruiken? Wat met gebruikersbeheer? Zijn er licenties nodig voor het gebruik van de software? Wat met de toegang tot de datacenters en de veiligheid van de gebruikte systemen? Enzovoort.

“Veel hangt af van de sector waarin een bedrijf opereert”, meent Valgaeren. “Voor de banksector gelden vanzelfsprekend strikte regels. De aard van de gegevens vormt een tweede bepalende factor. Een derde factor is de plaats waar de gegevens worden bijgehouden. Als

je bijvoorbeeld een cloudoplossing met enkel Europese datacenters gebruikt, gelden meer soepele regels dan bij een cloud die datacenters over de ganse wereld inzet.”

## PROBLEMATIEK TREFT BEDRIJVEN OOK INTERN

Alle bedrijven bekijken best het juridische luik bij de introductie van nieuwe technologieën. Onder meer voor Bring Your Own Device (BYOD) is het belangrijk dat men een sluitend beleid uitwerkt. Het arbeidsrecht omvat duidelijke rechten en plichten inzake de terbeschikkingstelling van





**ERIK VALGAEREN,**  
Advocaat bij Stibbe



werkinstrumenten door de werkgever en het gebruik daarvan door de werknemer. De werkgever kan de werknemer bijvoorbeeld controleren op het invullen van zijn taken en op het gebruik van die instrumenten. Bij BYOD vervaagt de strikte scheiding tussen werk en privé, en komen die regels een beetje onder druk te staan.

Interne *policy's* helpen bedrijven om een duidelijk juridisch en praktisch kader te scheppen voor zowel werkgever als -nemer. “Daarbij zou ik als jurist overigens aanraden om bij de opmaak van zo’n policy ook de HR- en IT-afdeling te betrekken.”

Ook met de softwareleveranciers zijn er misschien nieuwe afspraken nodig. Software die wordt ingezet om de doelstellingen van het bedrijf te realiseren mag volgens de kleine letters van de licentie niet noodzakelijkerwijs geïnstalleerd worden op een privétoestel - laat staan privé gebruikt worden. Een ruimer licentiegebruik kun je al tijdens de contractbespreking met de leverancier of integrator onderhandelen.

“Het is duidelijk dat we nieuwe evenwichten en een beheerskader moeten creëren voor het gebruik van nieuwe technologieën of trends als BYOD of *mobility*. Maar we hoeven daarvoor zeker ook geen nieuwe

wetten te schrijven. Met het huidig wettelijk stelsel, een beetje creativiteit en vooral gezond verstand kom je al een heel eind”, besluit Valgaeren.

#### **ERIK VALGAEREN**

Erik Valgaeren is partner bij het Brusselse advocatenkantoor Stibbe. De praktijk van Valgaeren is gespecialiseerd in jurisprudentie rond het gebruik van IT, internet, e-commerce en digitale communicatie. Het omvat ook het beheer van privacy en intellectueel eigendom. Valgaeren is lid van zowel de Balie van Brussel als van de New York Bar (sinds 1992), en docent aan de Thomas More Hogeschool Mechelen.



“Thuiswerkers gebruiken hun eigen stroom, drinken hun eigen koffie en verbruiken bovendien geen brandstof.”





# “Mobiel werken leidt tot besparingen”

Naast de voordelen voor de werknemers, leveren flexibele werkomgevingen voor de bedrijven die ze invoeren ook financiële voordelen én een aantrekkelijk imago op. Zeker thuiswerkers helpen een aardige duit te besparen. Dure kantoorruimtes zijn immers niet langer nodig, de energie- en waterfactuur ligt beduidend lager, evenals het brandstofverbruik en... dokterskosten.

“Volgens verschillende onderzoeken brengt de invoering van een mobiliteitsstrategie het aantal werkplekken gemiddeld met twintig procent terug”, vertelt **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**. Dat betekent dat er minder kosten naar onroerend goed gaan en dat bedrijven kunnen besparen op de facilitaire kosten, inclusief het werkplekbeheer. Thuiswerkers gebruiken hun eigen stroom, drinken hun eigen koffie en verbruiken bovendien geen brandstof. “Er zijn ook besparingen mogelijk door lagere printkosten en een eenvoudiger printbeheer”, voegt Steppe eraan toe.

## **VAN “BRING YOUR OWN” NAAR “CHOOSE YOUR OWN” DEVICE**

Mobiele medewerkers werken sneller en efficiënter. Dat zorgt eveneens voor kostenbesparingen. “Om een mail te beantwoorden, hoeven ze niet langer eerst de laptop op te starten, want dat kan ook via de mobiele telefoon”, legt Steppe uit. “En bij de keuze voor een Bring Your Own Device-strategie (BYOD) kunnen bedrijven

zelfs gebruik maken van de middelen die werknemers zelf al hebben aangeschaft. Dit zorgt er bijvoorbeeld voor dat de tevredenheid onder de medewerkers toeneemt.”

“Jonge getalenteerde werknemers hebben bepaalde gewoontes gekweekt en willen hun eigen toestellen gebruiken voor werkdoeleinden”, zegt Steppe. “We zien op dat gebied wel een verschuiving van Bring Your Own Device naar Choose Your Own Device. De werkgever koopt apparaten voor zijn medewerkers en laat hen uit een bepaalde selectie kiezen. Daardoor hebben bedrijven het gebruik beter in de hand en zijn beperkingen beter uit te leggen. Ook op vlak van veiligheid biedt dat aanzienlijke voordelen.”

## **GEDAAN MET FILELEED**

Op vlak van verzekeringen hangt het kostenplaatje af van bepaalde regeringsbeslissingen. Zo is de vraag wie voor de kosten zal opdraaien als bijvoorbeeld het rekeningrijden wordt ingevoerd. “Voor



**DAVID STEPPE,**  
Division Manager Workplace Solutions

thuiswerkers daalt die kost”, aldus Steppe. “Er zijn ook minder onderhoudskosten aan de bedrijfswagen en de kans op een ongeluk ligt beduidend lager. Verloren uren in de file worden bovendien omgezet in productie-uren.”

Bovendien daalt het ziekteverzuim ook bij werknemers die de kans krijgen van thuis uit te werken. “De daarmee gepaard gaande kosten zijn moeilijk te berekenen, maar dat heeft sowieso ook een grote impact”, besluit Steppe.

# Op stap met je bureau

Hebben nieuwe technologieën geleid tot het zogenaamde Nieuwe Werken (Zie ook “Anders gaan werken”, pagina 12), of was het omgekeerd? In elk geval moeten de nodige hulpmiddelen voorhanden zijn om tijd- en plaatsafhankelijk aan de slag te kunnen gaan. Bij RealDolmen zitten die samen in één concept: de High Performance Workplace.

18



**AN LENDERS,**  
Division Manager High Performance Workplace

Het bureau is dood. In veel organisaties hebben kantoormedewerkers nu al geen vaste stek meer. In de plaats daarvan kiezen ze een plekje dat hen goed uitkomt en loggen ze in op het netwerk om toegang te hebben tot alle documenten en systemen die ze nodig hebben. Telefoneren doen ze met een zogenaamde softphone op de laptop en een headset. “Wat voor zin heeft het om voor iedereen een bureau te voorzien met een apart telefoontoestel als die toch soms dagenlang niet worden gebruikt omdat de medewerker op de baan is of thuis aan het werken is?”, vraagt **An Lenders, Division Manager High Performance Workplace**. “Een draagbare pc, een snelle internetverbinding – zowel op kantoor als thuis – en aangepaste software zorgen voor veel meer flexibiliteit.”

## VIRTUEEL VERGADEREN

De technologische uitrusting van de digitale kantoorwerker moet ook afgestemd zijn op nieuwe tendensen in de manier van werken, vindt Lenders: “Het Nieuwe Werken is meer dan alleen thuiswerken, natuurlijk. Een van de interessantste evoluties is dat er meer wordt samengewerkt dan vroeger, vaak tussen afdelingen die vroeger zelden rechtstreeks met elkaar



## KLANT AAN HET WOORD

### Met de iPad op pad

**Niko, de Belgische marktleider op het gebied van schakelaars en stopcontacten**, zag al snel de voordelen in van het gebruik van tablets voor zijn vertegenwoordigers. De meesten maakten nog gebruik van een laptop met een VPN-verbinding. Ze verloren veel tijd omdat ze het toestel bij ieder klantenbezoek opnieuw moesten opstarten. De snelle en compacte iPad was de ideale oplossing voor dat tijdverlies.

De configuratie van de iPad voor het gebruik van bedrijfsapplicaties vereist meer expertise dan dat Niko zelf in huis heeft. Miranda D'Hooghe, projectmanager van de CRM-applicatie Siebel bij Niko: "We begaven ons op onbekend terrein met onze vraag naar een Siebel-applicatie voor iPad. RealDolmen leek ons het beste geplaatst om ons op de goede weg te helpen."

#### GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID CENTRAAL

Van in het begin stond gebruiksvriendelijkheid voorop. RealDolmen

heeft er daarom voor gezorgd dat de verbinding met de centrale database van de iPads gemakkelijk en snel verloopt. Voorts werd er tijdens de ontwikkeling op toegezien dat het aantal handelingen die nodig zijn voor het invoeren en raadplegen van gegevens tot het minimum beperkt blijven.

Na een klantenbezoek kan de vertegenwoordiger snel de informatie over de desbetreffende klant bijwerken en zijn iPad synchroniseren met Siebel. De vertegenwoordigers beschikken nu altijd en overal over alle klanteninformatie.



in contact kwamen. Dat creëert nieuwe uitdagingen op technologisch vlak. Hoe laat je bijvoorbeeld mensen samenwerken die fysiek niet aanwezig zijn – of toch niet allemaal? Gelukkig is er SharePoint, waarmee je tal van bedrijfsprocessen kunt samenbrengen en integreren. Van daaruit kun je dan weer linken naar je CRM- of BI-software. Ook unified communications en videoconferencing winnen aan belang."

Meer samenwerking betekent vaak dat organisaties ingewikkelder worden. Dat maakt een goede interne communicatie noodzakelijk. "Dat wordt meestal opgelost met een intranet", zegt Lenders. "Maar door de populariteit van social media moet je ook een communicatietool voorzien waarmee collega's elkaar snel berichten kunnen sturen zoals op Facebook en Twitter. Vooral voor jongeren is dat een vertrouwde werkwijze. Die gaan minder snel de telefoon nemen om iets te vragen of door te geven."

#### DOE HET ZELF

Daarnaast is er ook een heel tegenovergestelde evolutie aan de gang: van

medewerkers wordt ook steeds vaker verwacht dat ze zelfstandig kunnen werken. "Daarbij gaat het vooral over administratieve taken, zoals je vakantie inplannen bijvoorbeeld, of zelf je software installeren (zie ook "Apps in het winkelmanje", nvdv). Dat wordt mogelijk gemaakt door een portal: één unieke locatie die toegang geeft tot alle mogelijke (communicatie-)toepassingen en informatie die je nodig hebt. Daarnaast kun je ook werken met geautomatiseerde takenlijsten: als een taak af is, krijg je automatisch te zien wat de volgende stap is."

De High Performance Workplace biedt niet alleen voordelen voor de gebruiker, maar ook voor het management. "Er is een enorme behoefte om zo veel mogelijk te meten", zegt Lenders. "Doelstellingen worden in kpi's vastgelegd, bijvoorbeeld om de efficiëntie van processen in kaart te brengen. Dat gebeurt vooral op teamniveau. Zo kunnen er kpi's worden vastgelegd op financieel vlak (hoeveel budget werd er verbruikt?), op doorlooptijden, op kwaliteit (hoeveel aanpassingen waren er nodig om het gevraagde op te leveren of om problemen op te lossen?), enzovoort.

Ook die informatie is snel en eenvoudig via de portal op te vragen."

"Wat voor zin heeft het om voor iedereen een bureau te voorzien met een apart telefoontoestel als die toch soms dagenlang niet worden gebruikt omdat de medewerker op de baan is of thuis aan het werken is?"

# Apps in het winkelmandje

Zoals een timmerman een goede hamer nodig heeft, zo kunnen ook kantoormedewerkers hun taken pas naar behoren uitvoeren met het juiste gereedschap. Om hun personeel van de juiste software te voorzien, schakelen steeds meer bedrijven over op 'app stores'. Niet de appwinkels van Apple, Google of Microsoft, maar een eigen 'enterprise app store'.

20



Nu zo veel mensen vertrouwd zijn met een app store – omdat ze een iPhone, iPad of Android-apparaat gebruiken – nemen bedrijven dat concept over om de interne distributie van software beter aan te pakken. Medewerkers kunnen op zo'n *enterprise app store* inloggen en er de applicaties downloaden die ze nodig hebben.

“Er zijn wel verschillen met de app stores van Apple, Google en Microsoft”, zegt **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. “Enterprise app stores moeten voor de gebruiker even helder zijn als die andere app stores, maar ze gaan verder. Zo kun je

de toegang tot bepaalde applicaties laten afhangen van de functie die een gebruiker heeft. Ook vind je in een app store van een bedrijf niet alleen mobiele applicaties, maar ook ‘volwaardige’ applicaties voor de pc of laptop. Op die manier wordt het voor de IT-afdeling dus stukken eenvoudiger om de softwaredistributie in het bedrijf te beheren.”

## ALTIJD UP-DO-DATE

Enterprise app stores zijn er niet enkel gekomen om het leven van de IT-afdeling makkelijker te maken. Alle medewerkers

in het bedrijf hebben er baat bij. “Je kunt bijvoorbeeld automatische notificaties van software-updates naar een gebruiker laten sturen”, legt Dockx uit. “Dat is vooral belangrijk voor de eigen applicaties, die niet altijd een automatische updateverdelers hebben. Een ander voordeel is dat je met een *enterprise app store* het gebruik van apps gedetailleerd kunt meten. Zo krijg je er een precies beeld van en kun je het aanbod eventueel snel aanpassen.”



## KLANT AAN HET WOORD

### Lingerie in de cloud

**Van de Velde, de Belgische fabrikant van luxelingerie,** digitaliseerde zijn collectieboeken, zodat ze voortaan op een iPad kunnen worden geraadpleegd. “Die glossy boeken waren zwaar en duur, dus onze vertegenwoordigers zijn in de wolken met de digitale versie”, zegt Sofie Guldemont, IT Service Coördinator bij Van de Velde. “Maar we moesten wel een manier vinden om de beheerlast van deze nieuwe technologie zo laag mogelijk te houden. Het was ook

een uitdaging om onze tachtig vertegenwoordigers – die geen of nauwelijks ervaring hadden met tablets – snel, maar ook grondig te laten kennismaken met de mogelijkheden van de iPad.”

Op aanraden van RealDolmen koos Van de Velde voor XenMobile MDM van Citrix om de iPads gemakkelijk beheren en snel te introduceren. “XenMobile MDM wordt volledig in de cloud gehost”, zegt Guldemont.

“Daardoor kan het overal ter wereld worden gebruikt, terwijl wij in staat zijn om vanaf één centrale locatie alle iPads te beheren. Deze investering was na anderhalf jaar al terugverdiend en bovendien worden de iPads ook nog voor andere doeleinden gebruikt. Een goede keuze, dus.”

## THE MOBILE CUSTOMER

Nieuwe mobiele technologieën veranderen ook de manier waarop bedrijven communiceren met hun klanten. Zo verloopt de communicatie tegenwoordig steeds vaker in twee richtingen, onder andere omdat ze plaatsvindt op sociale netwerken. Daardoor komen bedrijven ook veel meer te weten over hun klanten. Wie daar op een verstandige manier mee omgaat, kan die informatie goed gebruiken.

“IT speelt een belangrijke rol in het marketingbudget”

22

Om succesvol te zijn moeten bedrijven dichterbij hun klanten staan. Dat blijkt uit verschillende studies die IBM en analistenbedrijf Forrester uitvoerden. Op het eerste gezicht lijken sociale netwerken het middel bij uitstek om dat doel te bereiken. Het leek nog nooit gemakkelijker om je klanten online te betrekken.

“Zo lijkt het alleen maar”, zegt **Thomas Verschueren, Corporate Marketing & Communications Manager** bij RealDolmen, “want die interacties in goede banen leiden is niet de meest eenvoudige taak. Bovendien is het praktisch onmogelijk om op basis van die sociale netwerken je gegenereerde inkomsten te meten.” Marketingafdelingen krijgen meer gegevens te verwerken en moeten daarnaast ook steeds meer kanalen beheren zoals Facebook, LinkedIn, Twitter of Pinterest. Die versplintering zorgt, samen met de immobiliteit die grote hoeveelheden informatie kunnen veroorzaken, voor een minder eenvoudige communicatie met de klant. De kans is groot dat het contact

onpersoonlijk, weinig betekenisvol en onproductief wordt. “Zolang bedrijven hun marketingpijlen blijven richten op, ik zeg maar wat, een man tussen 25 en 40 jaar oud in plaats van op mij persoonlijk, is er heel wat dat kan verbeteren”, aldus Verschueren.

### EERST LUISTEREN NAAR KLANTEN EN DAN PAS OPTIMALISEREN

De moeilijkheid om je klanten op een consistente manier te identificeren over verschillende kanalen heen, zorgt ervoor dat zij geen unified klantenervaring krijgen, terwijl ze die echt wel verwachten. Samen met het falen om de ingewonnen infor-

matie te bundelen, levert dat ontevreden klanten op. Verschueren: “Marketingbudgetten worden niet efficiënt genoeg gebruikt en dan druk ik me nog zacht uit. Je moet naar de klant luisteren, zodat je de manier waarop je hen engageert, kan optimaliseren. Het inzetten van IT is daarbij noodzakelijk.”

### CUSTOMER ENGAGEMENT MANAGEMENT

“Een Customer Engagement Management-aanpak is daartoe het beste”, zegt Verschueren. CEM combineert het traject die een klant aflegt - de *customer journey* - met middelen die de contactmomenten



**THOMAS VERSCHUEREN,**  
Corporate Marketing & Communications Manager bij RealDolmen

verbeteren en integreren. Veel van die contactmomenten gebeuren via technologie (denk maar aan mobiele applicaties, je website, Facebook-pagina, e-mail newsletters, QR-codes die leiden naar je YouTube-kanaal, enzovoort) en klanten hebben erg hoge verwachtingen inzake services met een lage tolerantiedrempel voor digitaal falen. Marketing en IT maken dus best goede afspraken.

### **SOCIAL CRM EN MARKETING AUTOMATION**

Een optimale CEM-aanpak benut de mogelijkheden van elk contactmoment om beter naar je klanten te luisteren en hen

beter te begrijpen. Een kennisbank met het individuele gedrag en de voorkeuren van je klanten, is daarbij een krachtig middel om je bedrijfsvoering te ondersteunen. Een dergelijke institutioneel geheugen zorgt voor meer betekenisvol engagement, dat op zijn beurt helpt om meer inzichten in het gedrag en de voorkeuren te verwerven.

“Als je bedrijf hoofdzakelijk klanten werft en bedient via online kanalen, of als je een instap in een van die kanalen overweegt, moet je je zeker verdiepen in de basisonderdelen van CEM: social CRM, marketing automation, online channel optimization en eventueel big data”, besluit Thomas Verschueren.

“Door alles bij de hand te hebben en gebruik te maken van het momentum zullen veel minder verkoopopportunities verloren gaan.”

## Big mobile data

Voor één van de hoofdtaken van CRM – inzicht in de klant verwerven – worden big data-projecten steeds waardevoller, omdat de hoeveelheid klantgegevens exponentieel blijft stijgen en vooral omdat de klanteninformatie uit een groeiend aantal informatiebronnen komt. Zo komt steeds meer informatie mobiel binnen, stelt **Dimitri Maesfranckx, Division Manager Business Insights**, vast: “Het aantal gebruikers van sociale media via mobiele toestellen blijft stijgen en daarnaast vormt het *internet of things* – dat allerlei toestellen omvat, van auto’s tot wasmachines – een nieuwe generatie toestellen die een extra stroom aan nieuwe klantgegevens genereren. Niet allemaal even interessant, maar de relevante gegevens moet je in je CRM-systeem kunnen integreren, verwerken en analyseren.” Mobiele big data en het concrete gebruik ervan staan nog in de kinderschoenen, maar worden ongetwijfeld een belangrijke informatiebron voor een beter inzicht in uw klant.



**DIMITRI MAESFRANCKX,**  
Division Manager Business Insights





# Efficiëntie op alle niveaus



“Wie zijn CRM-software ook op mobiele toestellen kan gebruiken, kan efficiënter werken en vele opportuniteiten benutten die anders verloren zouden gaan. Je moet daarbij wel rekening houden met de eigenheid van elk mobiel toestel”, waarschuwt **Wim Geukens, CRM Division Manager.**

“Het begint met de klantenbeleving”, vertelt Geukens. “Als je bij een gesprek met een klant een grote notebook-pc tussen beiden hebt staan, creëert dat een zekere afstand en een onpersoonlijk gevoel. Een tablet, daarentegen, maakt het mogelijk om samen naar het scherm te kijken en er ook samen acties op uit te voeren.”

Elk toestel heeft daarbij zijn eigenheid en specifieke voor- en nadelen. “Mobiël zakendoen is dus geen kwestie van een keuze voor één toestel”, vervolgt Geukens: “Het is *multi-device* geworden, waarbij het meest geschikte toestel wordt gekozen voor elke omstandigheid.”

De algemene regel daarbij luidt: als je alle mogelijkheden van de gebruikte mobiele

toestellen kan integreren in je CRM-software, word je veel efficiënter. “Geen eenvoudige opdracht”, weet Geukens, “want met mobiele toestellen moet je op beperkte ruimte zo veel mogelijk informatie zo intuïtief mogelijk aanbieden. Je kan bijvoorbeeld geen Alt+tab toetsencombinatie maken op je tablet, dus wisselen tussen applicaties vergt een andere logica.” Nu steeds meer desктоptoestellen ook over aanraakschermen beschikken, wordt het wel iets eenvoudiger.

Het einddoel is en blijft efficiënter zaken doen. Dat is met mobiele toestellen wel degelijk mogelijk. “Kijk maar naar het Autosalon”, geeft Geukens als sprekend voorbeeld, “met hun tablets kunnen de verkopers de gewenste productconfiguratie tonen, de dichtstbijzijnde dealer lokaliseren en zelfs meteen een handtekening zetten onder een contract. Het is een perfect voorbeeld hoe je verkoopcycli kunt inkorten: door alles bij de hand te hebben en gebruik te maken van het momentum zullen veel minder verkoopopportuniteiten verloren gaan.”

**KLANT AAN HET WOORD****Thuiswerken dankzij de cloud****Syntra Vlaanderen wil door middel van opleidingen en andere initiatieven meer ondernemingszin kweken in Vlaanderen.**

Het spreekt vanzelf dat deze organisatie oog heeft voor de veranderingen die zich aan het voltrekken zijn qua werkorganisatie, en daar ook volop gebruik van wil maken. "Tot voor kort waren er echter te veel technische struikelblokken voor flexibele werkplekken of telewerken", vindt ICT-projectleider Kris Christiaens. "Tegenwoordig is er veel meer

mogelijk, vooral dankzij de jongste evoluties in cloudtechnologie."

Medewerkers van Syntra Vlaanderen kunnen sinds kort eenvoudiger thuiswerken. RealDolmen rustte elke medewerker uit met een Windows 7-laptop en centraliseerde alle file-servers in het RealDolmen Cloud DataCenter. Om daarmee veilige verbindingen te maken, activeerde Syntra Vlaanderen de standaard VPN-functie van Windows 7. Medewerkers

kunnen nu van overal aan hun gegevens. Parallel werkte Syntra Vlaanderen aan een gestructureerde gebruikersauthenticatie, zodat de overgang naar cloudsysteem niet gepaard zou gaan met talloze wachtwoorden en gebruikersnamen. Met Windows VPN, de identity broker Windows Azure Access Control Service en Active Directory Federation Services zullen Syntra Vlaanderen-medewerkers nog maar één keer aan te hoeven melden.



VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:

Thomas Verschueren  
Corporate Marketing &  
Communications Manager  
Vaucampsiaan 42  
1654 Huizingen

De inhoud van dit magazine is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te kopiëren voor eigen of voor commercieel gebruik, neem dan contact op met RealDolmen via [thomas.verschueren@realdolmen.com](mailto:thomas.verschueren@realdolmen.com).

SimpliCity Magazine is een gratis publicatie en mag niet worden verkocht.



## We make ICT work for your business

#RealDolmen werkt elke dag opnieuw aan #vernieuwende oplossingen voor #boeiende uitdagingen die scherpgesteld zijn op de business van onze klanten.

Als geen ander zetten wij ons in om de complexe materie die ICT voor hen is te vereenvoudigen.

Benieuwd hoe #RealDolmen dit voor u kan doen? #durftevragen



Surf naar [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)  
of scan deze #QRcode.  
En volg ons zeker op onze #blogs, of via #Twitter en #Facebook.



**REALDOLMEN**