

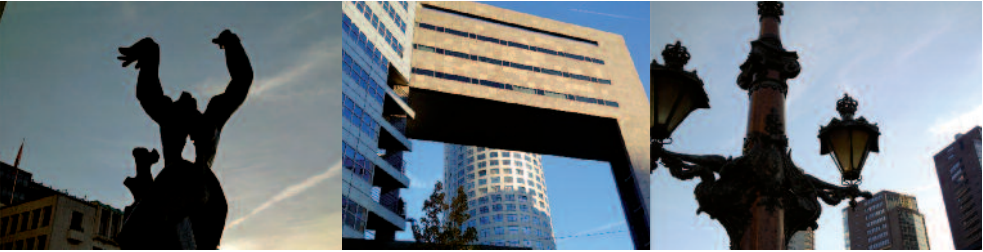
Een gelukkig leven

Mensen en digitaal werken 2015-2016

Digital

Een gelukkig leven

Mensen en digitaal werken 2015-2016



“Betrouwbare informatie is een van de pijlers
van een gelukkig leven.”

(Theo Kars)



De belofte om het mooier en beter te maken komen we na! – SharePoint Online bij Eneco

In gesprek met Tom van der Burg



Tom van der Burg kwam in 2012 werken bij Eneco als Functioneel applicatiebeheerder en is intussen Product Owner Office 365. Inderdaad, Product Owner, Eneco heeft agile werken en scrum geadopteerd.

In een 'vorig leven' was Tom functioneel consultant voor documentmanagementsystemen en adviseur digitaal werken. Hij is een van de drijvende krachten achter de verdere ontwikkeling van SharePoint Online (als onderdeel van Office 365) bij Eneco. Een paar vragen om de stand van zaken in beeld te brengen.

Eneco startte al in 2012 met de invoering van SharePoint Online. In een vrij vlot project werden alle medewerkers van Eneco klaargestoomd om te gaan werken in een eenvoudige inrichting van SharePoint Online. Inclusief archiveren. Met de belofte: als we allemaal over zijn op SharePoint Online, gaan we de hele omgeving gaandeweg steeds mooier en beter maken.

Waaruit bestaan eigenlijk jouw dagelijkse werkzaamheden?

Als Product Owner Office 365 ben ik verantwoordelijk voor innovatie én beheer van Office 365 voor de hele Eneco Groep. Ik behartig de belangen van de Business Owners, de gebruikers zeg maar, en werk nauw samen met de contactpersonen van de disciplines die betrokken zijn in ons IT-domein.

Ik beweeg me steeds in het spanningsveld van kosten versus wensen van de gebruikers.

Ik organiseer sessies en stand-ups, zorg voor betrokkenheid van de scrum-teamleden en 'regisseer' de sprints om de jaardoelen van de business te realiseren. We werken immers volgens de scrum-methodiek en dat bevalt prima.

Samengevat: ik zorg ervoor dat zoveel mogelijk waarde uit Office 365 wordt gehaald

en dat het Office 365 Collaboration Center van Eneco energie steekt in de juiste zaken.

Toen je bij Eneco kwam werken, kreeg je te maken met een SharePoint-omgeving die je niet zelf had bedacht. En ongetwijfeld waren er, zoals aan het einde van ieder project, nog wel een paar losse eindjes. Wat trof je aan en wat was je plan?

Op het moment dat ik bij Eneco kwam werken was het projectteam in de laatste fase van het project. Ze hadden onder behoorlijke tijdsdruk moeten werken. Eneco verhuisde van verschillende gebouwen naar één centraal kantoor. Papieren archieven mochten niet mee. En tegelijk namen we afscheid van de opslag van documenten op premise en op netwerkschijven.

We startten met SharePoint Online en zetten zoveel mogelijk documenten over van netwerkschijven naar SharePoint Online. Praktisch gesproken was de keuze om zoveel mogelijk documenten in mappenstructuren over te zetten. Nieuwe mappenstructuren met een beperkte diepte. We gingen niet direct over naar het werken met metadata. Zo bleef de verandering voor de eindgebruikers behapbaar.

Nadeel van was natuurlijk wel dat de functionaliteit waarin SharePoint uitblinkt - via metadata documenten filteren, groeperen en terugvinden - nauwelijks benut werd. Daar moesten we duidelijk nog een stap maken. Samen met het hoofd van onze afdeling Document Management en de recordmanager zijn we aan de slag gegaan.

We hebben, onder andere aan de hand van de bewaartermijnenlijst van Eneco, een basisset aan metadatatavelden opgesteld. Die lijst zorgt ervoor dat voor ieder documenttype in SharePoint voldoende contextuele informatie beschikbaar is voor de juiste bewaartermijn. En dat zonder dat eindgebruikers veel tijd zouden kwijt zijn aan het metadateren van documenten! Het gevolg is dat de gebruiker de voordelen van het werken met SharePoint gaat ervaren en Eneco digitaal compliant is.

We zijn begonnen met “van map naar metadata” brengen van de SharePointsite van onze eigen afdeling. We hadden direct een goed voorbeeld voor de business en al snel ook enthousiaste collega's. Goed nieuws reist snel. Binnen een paar maanden konden we de aanvragen van andere afdelingen om ook van map naar metadata te gaan al niet meer aan.

Eneco wilde ook graag meteen digitaal kunnen archiveren in SharePoint. Hoe hebben jullie dat geregeld?

We zijn gaan werken met de contenttype hub in SharePoint en hebben een record center – een digitaal archief dus - ingericht. In de contenttype hub hebben we de hoofdprocessen vastgelegd in inhoudstypen (de content types) met daaraan gekoppeld de juiste metadatakolommen.

De inhoudstypen worden naar alle sitecollecties gepubliceerd en zo zorgen we dat ze in iedere bibliotheek standaard worden toegevoegd. Als de collega's documenten in SharePoint opslaan, kiezen ze het juiste inhoudstype. Ze weten welk inhoudstype

dat is, want het is gelijk aan het proces waarin ze werken. Inhoudstype bepaalt de metadata die ze moeten toevoegen, dus dat gaat goed. De documenten worden, als ze een vastgestelde periode niet gewijzigd zijn, eerst als alleen-lezen-document in de eigen site bewaard. Daarna worden ze verplaatst naar het centrale record center. Daar start de formele bewaartermijn.

In de eigen site blijft een link bewaard naar het gearchiveerde document het record center. Zo kan de gebruiker gewoon via zijn eigen site het document blijven raadplegen. Totdat de bewaartermijn verlopen is. Dan wordt het document vernietigd. Zo zorgt de SharePoint-Online-omgeving voor zijn eigen opruiming.

Wat kun je zeggen over het gebruik van SharePoint bij Eneco? En over de eindgebruikers?

SharePoint wordt goed gebruikt. In sommige gevallen nog slechts als opslagplaats, maar steeds vaker samenwerkingsomgeving voor projectteams, scrumteams en externe leveranciers. Dat laatste heeft echt een vlucht genomen de laatste tijd. Steeds meer organisaties hebben Office 365-licenties, waardoor het makkelijk is om een SharePointsite te gebruiken om ook buiten je eigen organisatie samen te werken.

Ik geloof erin dat je goed naar je eindgebruikers moet luisteren en het moet blijven ontwikkelen. Gebruikers zijn vaak niet direct liefhebber van een nieuwe applicatie. Als je met gebruikers in gesprek gaat om te achterhalen wat ze niet prettig vinden, kun je je aanbod steeds beter op de behoefte laten aansluiten. Eigenlijk is dat

ook scrum werken: niet met een vastgesteld plan, maar gewoon met het uitgangspunt het in de praktijk steeds beter te maken.

Door te luisteren naar de gebruikers zijn we ons bijvoorbeeld meer gaan richten op het maken van workflows en digitale formulieren in SharePoint. Daarmee kun je een aantal businessprocessen ondersteunen en versnellen.

Maar je moet ook actief dingen laten zien. Zoals de voordelen van het werken met metadata boven mappenstructuren en de voordelen van nieuwe ontwikkelingen van Office 365, zoals Delve en de Office Graph. We peilen continu de behoeften van de gebruikers. Daardoor hebben we ook ontdekt dat die geen behoefte meer hebben aan een klassiek intranet met alleen nieuws en de telefoonnummers van collega's. De gebruikers gaven aan een plek te willen waar je je werkdag start, met toegang tot applicaties, een Enecobrede kennisbank, intern en extern nieuws en alle social componenten die bij deze tijd passen. Nu zijn we dus bezig ons intranet te vervangen door een Start-je-dag-pagina in SharePoint Online.

We zijn nog lang niet klaar met SharePoint. De belofte om het mooier en beter te maken komen we na. Wat je aandacht geeft, groeit!

■ Het gesprek met Tom had plaats in november