

REFERENTIE

JdB groep verhoogt flexibiliteit met Axians Online Werkplek



THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Op 16 maart 2020, de dag dat Nederland in een intelligente lock-down ging, vond bij JdB groep de livegang plaats van de Axians Online Werkplek. Het kantoorpersoneel, dat gewend was om alle dagen naar kantoor te komen, logde vanaf dat moment vanuit huis in. "Ons adoptieprogramma voor de nieuwe werkplek viel in het water, maar dat had niet eens zoveel impact. De werkplek is heel intuïtief en collega's hielpen elkaar. Nu vergaderen we via Teams alsof we nooit anders hebben gedaan." Een gesprek met ICT-consultant Marco Pollie over de aanleiding en de resultaten van de Online Werkplek.

JdB groep is een familiebedrijf dat drie takken van sport beoefent. De grootste tak is grond- en waterbouw. Het merendeel van deze medewerkers werkt in de buitendienst; een kleiner deel doet kantoorwerk, denk aan de werkvoorbereiders. De tweede tak is handel in grond en vervoer daarvan. Ook hier is er het onderscheid tussen de handelaren en planners die op kantoor werken en de chauffeurs die onderweg zijn. Tot slot heeft JdB groep een eigen technische dienst die verantwoordelijk is voor het onderhoud van het materieel. "Al met al werken zo'n 50 mensen op kantoor en 90 in de buitendienst", zegt Pollie. De kantoormedewerkers hebben allemaal een eigen computer, de buitendienstmensen gebruiken een mobiele telefoon om hun e-mail te lezen en eenvoudige registraties te doen, zoals urenrapportage.

STRAKKE OMGEVING WAS TEVEEL EEN KEURSLIJF

Vier jaar geleden besloot JdB groep om de apparatuur, die tot dan toe op kantoor stond, over te hevelen naar het datacenter van Axians. Niet veel later werd Pollie aangetrokken om meer lijn te brengen in het ICT-beleid. "Ik trof een omgeving aan die heel strak en gestroomlijnd was en daardoor uiterst stabiel draaide. Het nadeel was echter dat medewerkers zelf haast niets konden. Ik werd al snel een schaap met vijf poten. Ik was verantwoordelijk voor alles wat met ICT te maken had, van de helpdesk tot en met het formuleren van een strategie. Dat was veel te veel. Daarom hebben we als belangrijk strategisch doel geformuleerd om medewerkers zelf meer mogelijkheden, maar ook meer verantwoordelijkheid te geven als het gaat om ICT, uiteraard zonder dat dat impact mocht hebben op de stabiliteit."

Hij ging in gesprek met Axians, die de vaste partner is voor alles op het gebied van infrastructuur. Pollie: "Ik hou zelf aardig goed de ontwikkelingen in de gaten, maar die gaan op infragebied best snel. Daarom zit ik eens in de zoveel tijd met Axians om tafel om de richting van ons bedrijf aan te leggen tegen de nieuwste technologische mogelijkheden. Zo is het idee ontstaan om de werkplek te vernieuwen en daarbij te kiezen voor een concept dat medewerkers veel meer vrijheid geeft."

HYBRIDE ONLINE WERKPLEK

Pollie: "Axians was net bezig met de ontwikkeling van de Online Werkplek, een concept dat perfect past bij onze wensen." Hij koos voor een combinatievorm. De kantoormedewerkers werken in principe in de Webwerkplek, die hen via single sign-on toegang geeft tot alle SaaS- en webapplicaties. Maar omdat grond- en waterbouw en transport markten zijn waarin nog volop wordt gewerkt met applicaties die niet cloud ready



"Alle medewerkers uit het klantenteam zijn een paar keer hier op locatie geweest om ons bedrijf en onze processen te leren kennen."

Marco Pollie - JdB groep

zijn, kunnen medewerkers ook inloggen via de managed werkplek, een werkplek waarop applicaties kunnen worden geïnstalleerd. Pollie: "Dat kunnen medewerkers zelf doen. We stellen die applicaties beschikbaar via een bibliotheek en ze kunnen zelf beslissen welke applicaties ze installeren."

Twee applicaties lenen zich niet voor dit concept, die zijn alleen via Citrix te benaderen. Pollie: "Gelukkig werkt één van die twee leveranciers hard aan een SaaS-versie; die komt binnenkort beschikbaar en dan stappen we direct over." Voor de andere applicatie gaat hij op zoek naar een alternatief. "Het was belangrijk om eerst de basis op orde te brengen. Nu dat is gerealiseerd, kunnen we gaan kijken naar de functionele behoeften. Je kunt zaken als applicatievernieuwing pas oppakken als de basis goed staat."

HOGЕ АDOPTIE

Pollie had een adoptieprogramma uitgewerkt voor de nieuwe werkplek, compleet met instructies, een overgangswEEK en geleidelijke introductie van nieuwe tools zoals Microsoft Teams. Dat liep anders. "We hadden de laptops nog niet verstrekt of onze premier kondigde de intelligente lock-down aan", zegt hij. "Dat

betekende dat op maandag iedereen vanaf huis moest inloggen. Gelukkig hadden we de week ervoor net de laptops uitgedeeld en had iedereen een korte instructie gekregen. Het idee was om geleidelijk over te gaan, zodat iedereen langzaam kon wennen. Dat werd nu ineens een duik in het diepe."

Daarbij is niemand 'verdronken', constateert hij tevreden. "We hebben best wel wat oudere kantoormedewerkers die vanuit de buitendienst komen en die nog niet zo gek lang op kantoor werken. Zij zijn veel minder vertrouwd met ICT-tools dan de jongere generatie of mensen die hun hele leven al op kantoor werken. Maar het was mooi om te zien dat iedereen elkaar hielp. En dat lukte ook op afstand. Binnen de kortste keren was iedereen aan het videovergaderen en chatten alsof ze nooit anders gedaan hadden. En dat voor een bedrijf waar thuiswerken niet was ingeburgerd. Ik moet de medewerkers een groot compliment geven voor hun flexibiliteit en leergierigheid. Iedereen heeft zich aangepast aan de situatie en is ervoor gegaan." Hij vindt het heel bijzonder omdat de werkdruk behoorlijk hoog was. "Onze sector heeft weinig last gehad van de coronamaatregelen, het was bij ons gewoon topdrukte."



NIEUWE AFSPRAKEN OVER SAMENWERKEN

Wat hielp is dat de Axians Online Werkplek is ontworpen met gebruiksvriendelijkheid in het achterhoofd. Pollie: “De techniek is niet heel ingewikkeld. De werkplek ziet er intuïtief uit, het meeste wijst zich vanzelf.”

Wat zich niet vanzelf wijst en waar je expliciet afspraken over moet maken, is de manier waarop je samenwerkt. “Eigenlijk hebben we dat onderdeel van ons adoptieprogramma het meest gemist. Ineens heeft iedereen wel vijf, zes communicatiekanalen waar tegelijkertijd berichten op binnenkomen: chat en videobellen via Teams, e-mail, WhatsApp, de mobiele telefoon. Daar moeten we duidelijker afspraken over maken, zodat medewerkers niet gek worden van al die kanalen.”

Een stap de daarbij gaat helpen, is integratie van telefonie in de Online Werkplek. “Dat is het eerste project dat nu op de planning staat. We hebben nu mobiele telefoons, vaste toestellen en telefonie via Teams. Het plan is om dat allemaal naar één platform te migreren, zodat medewerkers op één nummer bereikbaar zijn en ze al hun communicatie via één platform kunnen afhandelen”, zegt Pollie. Ook bij dat

project staan gebruiksvriendelijkheid en efficiency centraal. “De omgeving moet zich aanpassen aan onze medewerkers en niet andersom”, zegt hij.

REGIE-ORGANISATIE

Hij ziet dat de samenwerking met Axians steeds meer de vorm krijgt die hij voor ogen heeft. “Zoals ik al aangaf, was ik in het verleden verantwoordelijk voor alles wat op ICT-gebied voorbijkwam. Nu kan ik me focussen op regie en neemt Axians al het operationele werk dat samenhangt met de werkplek uit handen: onderhoud en beheer, de Service Desk en ze zijn het aanspreekpunt voor onze applicatieleveranciers op het gebied van techniek. Daarnaast doet Axians het Device Management op de 90 mobiele telefoons van de buitendienst. Daardoor krijg ik de tijd om me te richten op alles wat te maken heeft met het verhogen van de efficiency en effectiviteit van onze medewerkers. Daar valt bijvoorbeeld applicatievernieuwing onder.”

KLANTENTEAM BEGRIJPT WERKWIJZEN EN PROCESSEN

Gezien de belangrijke rol die Axians is gaan spelen, is hij erg blij met het klantenteam dat aan JdB groep is toegewezen. “Alle

medewerkers uit dat team zijn een paar keer hier op locatie geweest om ons bedrijf en onze processen te leren kennen. Ze kunnen daardoor heel goed inschatten wat het belang is van een bepaalde applicatie en wat de impact is van een storing. Natuurlijk hebben we met Axians een Service Level Agreement, maar deze kennis van onze processen en werkwijzen is veel belangrijker. De feeling met ons bedrijf kun je niet vastleggen in afspraken, dat ontstaat alleen door commitment. Dat voelen we wederzijds.”

TOEKOMST

Roeland den Breejen, directeur van JdB groep, vindt het belangrijkste aspect van de samenwerking de toekomstgerichtheid van de relatie. “Met Axians hebben wij een partner op ICT-gebied die zorgdraagt dat wij als organisatie up-to-date blijven voor wat betreft de werkplek en hoe wij als collega’s digitaal met elkaar samenwerken. Het gebruiksgemak en de Microsoft-integratie worden door de collega’s als zeer positief ervaren. Juist door het partnership met Axians verwachten wij ook in de toekomst gebruik te blijven maken van de nieuwste technieken die de samenwerking en bedrijfsprocessen binnen ons familiebedrijf maximaal ondersteunen.”