

REFERENTIE

NTS verbetert security met Online Werkplek

Medewerkers meer flexibiliteit geven om hun werk uit te voeren op een manier die bij hen past en tegelijkertijd de informatiebeveiliging verbeteren. Dat waren de twee doelen die NTS stelde aan de nieuwe werkplek. In samenwerking met Axians is een concept ontwikkeld dat aan deze twee tegenstrijdige eisen tegemoetkomt.

Van oudsher werd security bereikt door dingen zoveel mogelijk dicht te zetten. Maar dat is niet meer van deze tijd. Zeker niet omdat de wereld steeds opener wordt. Dit vraagt een andere benadering van de werkplek.

Dit ziet Marcel Diemont ook. Hij is corporate IT-manager bij NTS, een bedrijf dat is gespecialiseerd in de ontwikkeling, productie en assemblage van high-precision systemen, modules en componenten voor de hightech industrie. NTS is wereldwijd actief voor klanten in onder andere de semiconductor, life sciences en digital printing. "Wij

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

ontwikkelen componenten voor klanten die machines bouwen voor deze markten. Dat betekent dat klanten hun intellectual property met ons delen. Daar moeten we natuurlijk uitermate voorzichtig mee omgaan", stelt hij.

DIGITALE TRANSFORMATIE VRAAGT ANDERE BENADERING WERKPLEK

Toen Diemont begin 2018 bij NTS aantrad, trof hij een goed ingerichte IT-omgeving aan. Maar wel een omgeving die was gebouwd op basis van standaarden van een aantal jaren geleden. Hij vertelt: "De maatschappij verandert. We zitten allemaal in een digitale transformatie. Waar een aantal jaren geleden klanten hun tekeningen en andere documentatie naar ons mailden of soms nog per post verstuurd, halen wij die informatie nu op van een portal. Een presentatie laten we nu niet meer zien via een laptop, maar op een smartphone met groot scherm. Kortom, gedrag van medewerkers verandert, de samenwerking met klanten verandert



en processen veranderen. Daarbij past geen dichtgetimmerde Citrix-werkplek meer."

Daar komt nog een ontwikkeling bij: de browser heeft het operating system vervangen. "We doen vandaag de dag alles via een browser. Rekenkracht halen we uit de cloud", zegt Diemont. "Daar komt bij dat mensen graag apps gebruiken. In de vrije tijd is dat al heel normaal. Daar moeten werkomgevingen ook bij gaan aansluiten", stelt Diemont.

WERKPLEK IS STARTPUNT VAN MODERNISERING EN STANDAARDISERING IT-OMGEVING

Diemont ontwikkelde een visie die bij deze nieuwe wereld past. Daarbij lifte hij mee op ontwikkelingen die al plaatsvonden bij NTS. Hij zegt: "Onze organisatie is de laatste jaren snel gegroeid. En zoals in vrijwel alle snelgroeende bedrijven waren ook onze processen nog niet goed geborgd in standaardprocedures. Aangezwengeld door de introductie van de GDPR was ons bedrijf al bezig om werkwijzen te standaardiseren en formaliseren. De ontwikkeling van een visie op de werkplek sloot hier goed bij aan, want ook dan denk je na over hoe je enerzijds processen borgt en anderzijds medewerkers vrijheid laat om hun werk op een efficiënte manier uit te voeren. In onze visie moet IT daarbij een hulp zijn en geen sta-in-de-weg."

Diemont definieerde meerdere projecten om dat doel te bereiken. Het eerste is de ontwikkeling van een nieuwe werkplek. "De werkplek is het startpunt, want alle efforts die wij als IT doen resulteren uiteindelijk in een scherm dat een gebruiker ziet."

PERSONA'S EN WERKSTIJLEN ALS UITGANGSPUNT

Hij ging in overleg met Axians, met wie al een jarenlange samenwerkingsrelatie bestaat. "Natuurlijk heb ik ook verder gekeken, want de standaarddienstverlening van Axians paste

"Neem de tijd. Rol niet overhaast een Online Werkplek uit."

Marcel Diemont - NTS Group

niet helemaal bij wat wij zochten. Axians was echter bereid om samen met ons een werkplekconcept te ontwikkelen dat helemaal aansluit bij onze behoeften."

De belangrijkste behoeften waren: een werkplek die is afgestemd op wat medewerkers in hun functie nodig hebben, die eenvoudig is op- en af te schalen en die goed beveiligd kan worden zonder dat dat voor medewerkers barrières opwerpt.

Om te bepalen wat medewerkers nodig hebben, adviseerde Axians om persona's te hanteren die een overeenkomstige werkstijl hebben. Diemont: "Aan het ene uiteinde van het spectrum bevinden zich onze fabrieksmedewerkers, zoals lassers, operators en magazijnmedewerkers. Zij hebben in hun werk niet zo gek veel met IT te maken, maar moeten natuurlijk wel een e-mailaccount hebben, kunnen inloggen in de HR-portal en toegang hebben tot een aantal basisapplicaties. Aan het andere eind van het spectrum zitten de grafisch ontwerpers, die een hele snelle werkplek nodig hebben en ontzettend veel flexibiliteit. Zij wisselen ontzettend veel informatie uit met klanten, waarbij de klant vaak bepaalt op welke manier dat gebeurt. Ook hebben zij veel contact met onze productielocaties

in Azië. De werkplek moet die openheid ondersteunen en tegelijkertijd securityrisico's optimaal afdichten." Tussen deze twee uiteinden bevinden zich meerdere functies, zoals kantoormedewerkers die primair op een vaste locatie werken en kantoormedewerkers die op verschillende locaties werken en veel onderweg zijn.

ONLINE WERKPLEK OP BASIS VAN OFFICE 365

Voor iedere persona zijn de werkstijlen uitgewerkt: hoe doet iemand zijn werk? Met wie werkt hij samen? Welke functionaliteit heeft hij nodig? En op welke devices heeft hij die functionaliteit nodig? Op basis daarvan heeft Axians vijf 'smaken' ontwikkeld die aansluiten bij de behoeften van verschillende persona's.

De basis van de Axians Online Werkplek is Office 365. De werkplek kent verschillende smaken, waarmee aan de diverse behoeften tegemoet wordt gekomen. Diemont: "Voor het gros van onze medewerkers pakt de nieuwe werkplek economisch voordeliger dan de bestaande. Alleen de werkplek van de grafisch ontwerpers is duurder, maar die voldoet dan ook aan veel hogere eisen en is vele malen flexibeler dan de omgeving waar ze nu in werken."

ADOPTIE IS KEY

De implementatie moet nog beginnen. Diemont wijst erop dat dat technisch niet moeilijk is, maar dat alles draait om de adoptie. "De grootste valkuil is dat we medewerkers straks uitrusten met een hypermoderne werkplek met allerlei handige functionaliteiten, maar dat ze blijven werken op de manier waarop ze dat altijd al deden", zegt hij.

Daarom werkt NTS samen met Axians een adoptieplan uit. Diemont: "Gaan we bijvoorbeeld van iedere afdeling een paar mensen alvast voorzien van een nieuwe werkplek zodat zij anderen kunnen enthousiasmeren? Of migreren we het bedrijf bloksgewijs? Daarnaast zijn we bezig met onze communicatiestrategie: hoe informeren we de medewerkers? Welke communicatie-instrumenten zetten we daarvoor in? We zijn overigens al begonnen met informeren. Ik kom net terug uit Azië, waar ik onze productielocaties langs ben geweest om mensen persoonlijk uit te leggen wat er gaat veranderen, waarom we dit doen en wat het voor hen betekent. Natuurlijk zetten we straks ook andere communicatiemiddelen in, zoals een intranet en nieuwsbrieven, maar het is en blijft belangrijk dat ik als corporate IT-manager de boodschap eerst persoonlijk breng. Dat maakt veel meer indruk dan een nieuwsbrief. Bovendien gebeurt er wat als je mensen in de ogen kijkt. En je geeft mensen gelegenheid om vragen te stellen."

TRAJECT VAN TWEE JAAR

Het eerste bedrijfsonderdeel wordt op het moment van het interview al gemigreerd. "We denken dat we minimaal een jaar nodig hebben om alle 1750 medewerkers wereldwijd over te zetten naar de basisversie van de Online Werkplek, met beperkte functionaliteit. Daarna zijn we zeker nog een jaar bezig met het uitrollen van extra functionaliteit die in Office 365 zit. Dat pakken we gefaseerd aan om medewerkers niet te overvallen. Zoals ik al



"We doen vandaag de dag alles via een browser. Rekenkracht halen we uit de cloud."

Marcel Diemont - NTS Group

aangaf is de grootste valkuil dat medewerkers de functionaliteit niet gebruiken. Daarom moet je ze stap voor stap meenemen en continu monitoren wat ze wel en niet gebruiken zodat je tijdig kunt bijsturen. Dat is voor onze organisatie des te belangrijker omdat we een internationaal bedrijf zijn, met meerdere talen, culturen en werkstijlen. We moeten iedereen hierin meenemen."

BETERE INFORMATIE- BEVEILIGING

Eén van de doelen was de security te verbeteren. Dat gebeurt doordat NTS vanuit het hoofdkantoor in Eindhoven de wereldwijde security policies bepaalt en uitrolt. Diemont: "Tot nu toe regelde ieder land lokaal zijn eigen informatiebeveiliging. Maar omdat we steeds intensiever onderling samenwerken, wordt die strategie haast onuitvoerbaar. Bovendien hebben we nu op iedere locatie een securityspecialist nodig. Met de Online Werkplek pushen we alles vanuit één centrale locatie. Die centrale plek is heel goed beveiligd. Alle policies waar medewerkers zich aan moeten houden dwingen we IT-matig af. We maken het voor medewerkers zo goed als onmogelijk om dingen te doen die de security in gevaar brengen."

Bij die security policies hoort ook dat medewerkers met ieder device toegang kunnen krijgen tot hun werkplek. "De omgeving herkent met wat voor type device je vanaf welke locatie inlogt en op basis daarvan wordt bepaald welke informatie je mag inzien of wijzigen", vertelt Diemont. "Daarmee wordt plaats-, tijd- en deviceafhankelijk werken veel makkelijker dan voorheen. Je kunt met ieder device inloggen, maar je rechten verschillen wel per device en per locatie. Op een smartphone en vanaf een externe locatie heb je toegang tot minder data en applicaties dan met een desktop in één van onze kantoren. Dit dwingen we af met device management."

NEEM DE TIJD

Als Diemont andere bedrijven één advies mag geven, dan is het wel: "Neem de tijd. Rol niet overhaast een Online Werkplek uit. De technische implementatie is namelijk niet zo ingewikkeld. Maar ervoor zorgen dat medewerkers de functionaliteit die je ter beschikking stelt ook optimaal gebruiken, is wél complex. Ontwikkel verschillende communicatie-instrumenten. En rol nieuwe functionaliteit stap voor stap uit, zodat medewerkers het verandertempo aan kunnen en betrokken blijven. Zo zorg je ervoor dat medewerkers de nieuwe functionaliteiten ook echt gaan gebruiken."