



Hoe sla je de brug tussen de individuele manier waarop een medewerker opereert en de gestructureerde wijze waarop organisaties informatie verwerken? Microsoft ontwikkelde rolgebaseerde software om deze twee bij elkaar te brengen. Nu nog blijft het grootste deel van de ICT-mogelijkheden onbenut, ook bij veel woningcorporaties. Heleen van Offenbeek, Business Group Manager bij Microsoft Dynamics, verwacht dat de vernieuwing die Microsoft het komende jaar op de markt brengt, daar verandering in gaat brengen.

## “Ruimte voor beter benutten ICT”

Heleen van Offenbeek: “We voeren een intensieve dialoog met onze partners en onze klanten, en baseren onze visie daarop – Microsofts Connected Business Visie. We zien een aantal belangrijke trends voor de komende jaren, die bepalend zullen zijn voor de nieuwe wereld van werken die gaat ontstaan. Organisaties worden steeds toegankelijker en transparanter en gaan steeds meer over naar een geïntegreerde ondernemingsstructuur die ze in staat stelt slimmer de markt te bewerken als gehele organisatie, en niet als verzameling losse onderdelen. De mogelijkheden om altijd en overal ‘connected’ te zijn nemen sterk toe en informatie is steeds meer online beschikbaar. Daardoor wordt het steeds makkelijker om samen te werken en informatie te delen, zowel binnen als buiten de organisatie.”

**Gebruiksdrempel omlaag** | Maar wil het zover komen, dan is het wel een voorwaarde dat ICT die beweging ondersteunt. En daar vinden we de beweegredenen achter de vernieuwingen die Microsoft de komende jaren gaat doorvoeren.

Heleen van Offenbeek: “In onze visie is het leggen van de

verbinding tussen mens en proces een cruciaal element. Want wat zie je: slechts een klein deel van de mensen binnen organisaties maakt daadwerkelijk gebruik van de informatie die bijvoorbeeld een ERP- of CRM-systeem bevat. Willen we de mogelijkheden beter benutten, dan moet de gebruiksdrempel omlaag.”

**“Waarom zou je die individuele werkwijze moeten veranderen en je aan moeten passen aan het systeem?”**

Veel meer dan voorheen moet aangesloten worden bij de manier waarop de gebruiker zelf met zijn of haar ICT omgaat. Heleen van Offenbeek: “Elk individu heeft zijn of haar eigen manier van werken. De een zet bijvoorbeeld een document op het bureaublad, een tweede slaat het op in Outlook, een

## ***“Wij willen zorgen dat onze software naadloos aansluit bij de organisatie van de klant, en daarvoor hebben we onze partners nodig.”***

derde maakt er een keurig documentje van. Waarom zou je die individuele werkwijze moeten veranderen, en je aan moeten passen aan het systeem? Wij willen het juist omdraaien en manieren vinden waarop het systeem zich aanpast aan de behoeften van de gebruiker. Daarom hebben we onze Office-omgeving als uitgangspunt genomen voor bedrijfsapplicaties als ERP en CRM: dat is wat de gebruiker kent, en alle nodige functionaliteit en informatie wordt dus in die Office-omgeving

***“Je wilt meer weten van de klant, beter op de hoogte zijn wat hij of zij precies nodig heeft. Niet alleen meer reageren op die transactionele pieken, maar veel meer een continue relatie opbouwen.”***

geïntegreerd. Dat uitgangspunt hebben we vervolgens in rollen uitgewerkt. We hebben vijftig rollen gedefinieerd die in een organisatie kunnen voorkomen, en elke rol krijgt een eigen portal waarin die informatie die voor de rol nodig is, maximaal toegankelijk wordt gemaakt. Terwijl alle informatie die voor die rol niet nodig is, buiten beeld blijft.”

Rolgebaseerde software is een essentieel element om medewerkers te helpen efficiënter en effectiever te worden in hun speciale rol binnen het bedrijfsproces. Heleen van Offenbeek: “Dat is veel breder dan alleen ERP en CRM, want om adequate, rolgebaseerde oplossingen te kunnen leveren bij klanten, is een optimale integratie nodig met het Microsoft-platform en met Office, Sharepoint Portal, Business Intelligence en andere software, relevant voor het individu. In het verder ontwikkelen daarvan is de samenwerking met onze partners, zoals DSA•VISION, van cruciaal belang om goed te kunnen voorzien in de behoeften van de eindgebruiker.”

**Partners** | Microsoft Dynamics wordt immers wereldwijd in allerlei branches toegepast, en Microsoft investeert significant om een generiek softwareplatform te blijven ontwikkelen. Voor branchespecifieke toepassingen werkt Microsoft samen met partners die de specifieke markt kennen en het pakket op maat uitwerken. Heleen van Offenbeek: “Wij willen zorgen dat onze software naadloos aansluit bij de organisatie van de klant, en daarvoor hebben we de marktkennis van onze partners nodig. Wij zorgen

voor de integratie van Microsoft Dynamics met alle andere softwarecomponenten, en in die ontwikkelomgeving bouwen onze partners verder aan branchespecifieke functionaliteit. Daarbij kunnen ze gebruik maken van onze ‘Sure Step’-methodologie, waarin allerlei hulpmiddelen zitten om configuratie, migratie en implementatie van een nieuw systeem zo soepel en gecontroleerd mogelijk te laten verlopen.”

**Van transactie naar relatie** | Een belangrijke pijler van de Connected Business Visie is het inzicht dat veel contacten tussen klanten en leveranciers nog vooral een transactioneel karakter hebben, en dat daarmee de relatie tussen klant en leverancier niet volledig tot zijn recht komt. Heleen van Offenbeek: “De klant wil iets bestellen en op dat moment krijg je contact. Wat veel klanten ons verteld hebben is dat ze die relatie naar een hoger niveau willen tillen. Want ze zien in dat, wil je je klantenloyaliteit op hoog niveau houden, servicegerichtheid relevant is. Je wilt meer weten van de klant, beter op de hoogte zijn wat hij of zij precies nodig heeft. Niet alleen meer reageren op die transactionele pieken, maar veel meer een continue relatie opbouwen. Maar dat dan wel graag op een efficiënte manier. Ons antwoord, waar de portals van Microsoft Dynamics ook op zijn ingesteld: gebruik het web. Je stelt je klant zo in staat om veel aan selfservice te doen – orderstatus opvragen, informatie downloaden, e-learning gebruiken. Je kunt hele rijke gebruikersschermen opbouwen met maximale interactiviteit, en toch zeer efficiënt qua kosten en personeelsinzet.”

**Communities** | Het nieuwe Microsoft Dynamics klantenportaal dat Microsoft eind april lanceerde, is een voorbeeld van deze nieuwe aanpak. Heleen van Offenbeek: “Niet alleen kunnen onze klanten hiermee allerlei informatie opvragen en gericht vragen stellen aan Microsoft-developers en supportafdelingen, ze kunnen ook contact maken met andere klanten in hetzelfde land of in dezelfde markt. Zo kunnen klanten zelf een rol spelen in het opbouwen van gemeenschappen van gebruikers met dezelfde belangen en interesses. Wij geloven erg in dit soort communities, wij vormen die zelf ook met onze eigen klanten en partners. Deze vorm van wederkerige samenwerking heeft volgens ons een grote toekomst.” «