

Inhoud

Voorwoord	vii
Inleiding	1
1: Wat kan de blokkendoos betekenen voor een organisatie?	5
Kennis en informatie	5
Het platform SharePoint	8
Configureren van de blokkendoos	8
Passen alle processen in SharePoint?	9
De SharePoint-versies	10
Quotes	11
2: Is SharePoint een aanrader voor elk proces?	17
Kennisportaal	17
Oplossingen	19
Procesoplossingen	20
Is alles mogelijk in SharePoint?	23
Goed advies	24
Quotes	25
3: Geen businesscase, geen succes!	29
Succesfactoren	29
Hoe stel je een businesscase op?	30
Besparingen en opbrengsten	30
Investerings	31
ROI en risico's	32
Verantwoorde beslissing	33
Quotes	34

4: Zet de vuurtoren neer en faseer	37
Strategiedocument	37
Kick-off en workshops	38
Volwassenheid	38
Quick wins	41
Processen en wensen beschrijven	41
Functioneel ontwerp (FO)	42
Vragen en antwoorden	43
Technisch ontwerp (TO)	44
Quotes	45
5: Governance zorgt voor een juiste belegging van de investering	49
Governance	49
Het belang van een goed governanceplan	50
Wat beschrijf je in een governanceplan?	50
De visie en doelen van de organisatie	51
Overige onderdelen	53
Verantwoorde investering	54
Quotes	55
6: Wat is de ideale projectaanpak?	61
De verschillende methoden	61
De contractvorm bepaalt de projectvorm	62
Welke methode past bij jouw organisatie?	63
Quotes	67
7: Zo pak je de realisatie aan	71
Selecteren van een leverancier	71
Plan van aanpak	72
Fasering en aandachtspunten	73
Proof of concept	75
Quotes	77

8: Zorg dat de gebruikers met de oplossing WILLEN werken	81
Willen	81
Quotes	86
9: Zorg dat de gebruikers met de oplossing KUNNEN werken	91
Het opleidingsplan	91
Training per doelgroep	95
Planning	95
Trainingsvormen	95
Quotes	98
10: Zorg dat de gebruikers met de oplossing GAAN werken	103
Adoptieniveaus	103
Gewoon doen	105
Tot slot	108
Quotes	109
11: De filosofie van SharePoint ontlopen, zorgt voor ellende	115
Installeer niet eigenwijs	115
Benut de kracht van metadata	115
Single Sign-On	119
Alles of niets	120
Autorisatie	121
Archivering	121
Quotes	122
12: Maatwerk vermijden, dat is de kunst	127
Waarom maatwerk vermijden?	127
Hoe kun je het vermijden?	128
Als maatwerk toch nodig is	131
Wat als je in het verleden maatwerk hebt opgenomen?	133
Hoe zit het in de cloud en met Office 365?	133
Quotes	134

13: SharePoint in de toekomst	139
Welke ontwikkelingen zijn er te verwachten bij Microsoft zelf?	139
Welke ontwikkelingen buiten Microsoft signaleren en verwachten we?	142
Quotes	144
14: Woningcorporatie Casade: efficiënter kennis delen	149
Van fileshare naar communicatieportaal	150
Projectopdracht	150
Bijzondere keuzes	151
Niet praten, maar doen!	151
Van willen naar kunnen	152
Hoe gaat dat ‘zelf doen’ in de praktijk?	152
Businesscase en projectaanpak	153
In één keer de stekker eruit	154
Meten is weten	154
Georganiseerde wildgroei	154
Valse verwachtingen	155
Quotes	156
15: Dura Vermeer deelt zijn <i>lessons learned</i>	159
Waarom SharePoint?	160
Groeimodel	160
Gebruikersadoptie is een vak	160
Acceptatiedrempel	161
Niemand snapt het echt	161
SharePoint noemen? Niet doen!	162
Standaardtemplates	162
IT-feestje?	162
Nieuwe plannen	163
Quotes	164

16: GGD Brabant-Zuidoost wil alle GGD'en helpen via eigen succesproject	167
SharePoint-doelen	168
Het Nieuwe Werken	168
Hoe start je zo'n project?	169
Samenwerking met leveranciers	169
De realisatie van de oplossing	170
Gebruikers bepalen het succes	170
Kennis delen	171
Quotes	173
17: DEEN Supermarkten: "We hebben veel geleerd van dit project!"	177
Bewezen standaard	178
Snel aan de slag	178
Wijze leerschool	179
Op naar de toekomst	181
Training en uitleg maakt medewerkers tot fans	181
Quotes	182
18: De belangrijkste risico's op een rij	185
Risico's in de initiatiefase	185
Risico's in de realisatiefase	188
Risico's in de implementatiefase	189
Quotes	191
Aan dit boek werkten mee	195
Dankwoord	201
Over de auteur	203

Wat kan de blokkendoos betekenen voor een organisatie?

SharePoint, wat is dat nou precies? En vooral ook: wat kunnen we ermee? Het zijn vragen die bij veel organisaties leven. Dit boek – en dit hoofdstuk in het bijzonder – wil daarin duidelijkheid brengen.

Microsoft, de maker van dit product, omschrijft het als volgt:

“SharePoint is the business collaboration platform of choice for the enterprise and the Internet. For every business scenario in which people need to interact with other people, with content and information, or with line-of-business data, the SharePoint platform includes a rich set of integrated capabilities that are ready to be used out-of-the-box, but can also be customized to address specific business needs and integrated with other products and solutions. The SharePoint platform can be deployed both inside the enterprise (intranets) and outside of the firewall (extranets, Internet) to enable interaction with employees, customers and business partners by using the same set of capabilities and tools.”

Weet je dan genoeg? Vast niet. Daarom omschrijven we in dit hoofdstuk de problematieken en omgevingsfactoren waar organisaties mee te maken hebben. Aan de hand daarvan laten we zien hoe Microsoft denkt deze het hoofd te kunnen bieden met behulp van SharePoint.

Kennis en informatie

De wereld verandert. Kennis en informatie worden steeds belangrijker; ze spelen de hoofdrol in onze huidige kenniseconomie. Dit stelt bedrijven voor nieuwe uitdagingen en issues.

Managen van informatie en kennis

Veel organisaties worstelen met de vraag hoe zij de bestaande informatie en kennis in de organisatie succesvol kunnen managen. Hoe ga je om met de overvloed aan informatie die elke dag op je afkomt? Informatiestromen en kennis komen namelijk overal terug: bij het bedienen van klanten, het samenwerken tussen medewerkers, het opstellen van nieuwsberichten, bij projecten en programma's, op websites, enzovoort. Organisaties hebben dan ook veel informatie en kennis opgeslagen: op intranet, extranet en websites, in systemen en applicaties. Maar belangrijker nog: veel informatie en kennis ligt opgeslagen in de hoofden van de medewerkers zelf. Organisaties zien dan ook steeds meer het belang van een effectieve kennisdeling en -borging in. Zeker met de toenevende vergrijzing en een nieuwe generatie werknemers die niet tientallen jaren bij dezelfde werkgever blijft, is het wegvloeiën van relevante informatie en kennis een aanzienlijk bedrijfsrisico geworden.

In de huidige economie worden informatie en kennis steeds belangrijker. De opbouw, het opnieuw benutten, ontwikkelen, ontsluiten en delen van informatie en kennis zijn cruciaal. Door globalisering wordt de informatie- en kennisdeling niet alleen internationaler, maar ook minder tijd-, plaats- en mensgebonden. Zo voeren steeds meer organisaties Het Nieuwe Werken¹ in. En in duizelingwekkend tempo verschijnen er nieuwe websites, intra- en extranetsites en platformen voor social media. De technische mogelijkheden om informatie en kennis te delen, blijven zich ontwikkelen. Zo veel is wel duidelijk. Dankzij verbeterde infrastructures komt informatie steeds sneller beschikbaar.

Hoe bieden we het hoofd aan alle informatie die op ons afkomt?

De hoeveelheid informatie die we op een dag te verwerken krijgen, neemt drastisch toe. Zo bevat één krant vandaag de dag meer informatie dan een burger in de zeventiende eeuw in zijn hele leven tegenkwam. Dat zal in de komende jaren alleen maar meer worden. Dat mensen moeite hebben grip te krijgen op de informatie die hen omringt, is volgens experts niet alleen het gevolg van de toegenomen hoeveelheid, maar vooral ook van het verdwijnen van logische filters. Mensen filteren de informatie niet effectief genoeg. Hierdoor ontvangen ze van alles wat niet op hen van toepassing is, of wat gewoonweg niet interessant voor hen is. Dat geldt ook voor organisa-

¹ *Het Nieuwe Werken* is het beter inrichten en besturen van kenniswerk met behulp van nieuwe informatietechnologie.

tie-omgevingen. Organisaties bieden een veelheid aan informatie, die mogelijk niet voor iedere afdeling of medewerker nuttig of geschikt is. Steeds meer proberen ze informatie dan ook zo gestructureerd mogelijk aan hun medewerkers, opdrachtgevers en partners aan te bieden. Verschillende benaderingen dus voor de verschillende doelgroepen, om zo een overvloed aan informatie te voorkomen.

Kennis loopt weg

Niet alleen komt er veel informatie op ons af, het gevaar bestaat ook dat kennis verloren gaat.

Een ontwikkeling die vrijwel alle organisaties treft, is dat de babyboomers – mensen die ruwweg tussen 1945 en begin jaren 1960 zijn geboren – de komende jaren met pensioen gaan. Het is belangrijk om de kennis die deze groep in de loop van de jaren heeft vergaard, te borgen binnen de organisatie – in plaats van in het hoofd van deze medewerkers. Zo voorkom je dat deze kennis verdwijnt.

Een ander probleem is dat informatie vaak in verschillende ICT-systemen wordt opgeslagen, waardoor die versnipperd raakt (wat is actuele content en welke versie is de juiste?). Medewerkers hebben geen duidelijk overzicht van de aanwezige kennis en/of krijgen vanuit de organisatie niet de juiste tools om die effectief en efficiënt te ontsluiten. Er is dus niet één plek waar ze informatie kunnen opslaan én terugvinden. Dit vergroot het risico dat de kennis versnipperd en verdwijnt.

Veiligheid

Ook op het gebied van veiligheid kunnen er problemen zijn. Kennis en informatie worden steeds vaker niet alleen binnen de eigen organisatie gedeeld, maar ook met opdrachtgevers, partners en derde partijen. Het komt geregeld voor dat vertrouwelijke informatie onbedoeld op straat belandt doordat een ICT-systeem of platform niet betrouwbaar of veilig blijkt te zijn. Niet alleen komt de informatie hiermee in verkeerde handen, het brengt bovendien kans op reputatieschade en hoge boetes met zich mee. Organisaties die dit risico niet durven lopen, bieden hun medewerkers niet de mogelijkheid om onafhankelijk van tijd en plaats te werken. Actief inspelen op de ontwikkeling van de 24-uurseconomie is er dan niet meer bij.

Het platform SharePoint

SharePoint is ontwikkeld om bovenstaande problemen en/of uitdagingen te tackelen. Het is een geïntegreerde omgeving om mensen, processen en gegevens bijeen te brengen. Een raamwerk dat de basis vormt voor intranet, een intern *social platform*, extranet en website(s). Op dit raamwerk kunnen verschillende portalen worden gebouwd, volledig afgestemd op de specifieke behoefte van de organisatie. Maar in de basis gaat het om het vinden van informatie. Of dit nu documenten zijn, nieuws, taken, acties, beslissingen, procedures of informatie over mensen. Alles wordt vindbaar in een paar muisklikken, waar het ook is opgeslagen.

SharePoint is een contentmanagementsysteem (CMS). Hierbinnen zijn webcontentmanagement (WCM) en documentmanagementsystemen (DMS) te onderscheiden.

Binnen één omgeving zijn hierdoor verschillende zaken te integreren: intranet, een projectenportaal, documentmanagement, recordmanagement, extranet en meer. SharePoint wordt dan ook wel vergeleken met een blokkendoos: een basis met verschillende bouwstenen om een intranet, extranet of websites mee te bouwen. Wat je besluit te bouwen met de stenen is voor iedereen verschillend. Waar de ene organisatie misschien een intranet bouwt, heeft de andere behoefte aan een DMS.

Groot voordeel van SharePoint is dat het een Microsoft-product is en qua look en feel dus lijkt op de Microsoft Office Suite. En welke organisatie gebruikt er nu geen Word, Excel en PowerPoint! Daardoor vinden gebruikers van SharePoint, na een korte training of instructie, al snel hun weg in SharePoint-oplossingen.

Configureren van de blokkendoos

Haal je met SharePoint een kant-en-klare oplossing in huis? Nee, dat niet. Je hebt bouwblokken beschikbaar, maar daarmee nog geen oplossing. Je koopt als het ware een doos lego: je moet er nog mee aan de slag, maar je kunt er wel alles mee bouwen.

Veel functionaliteit kun je configureren. Programmeren is daarvoor niet nodig, je hoeft alleen wat 'vinkjes te zetten'. Wat niet te configureren is in SharePoint, is wel te programmeren met Microsoft .Net. Uiteraard is het de kunst om zo dicht mogelijk bij de standaardfunctionaliteit van SharePoint

te blijven. Kostentechnisch is dat het meest interessant. Dit is overigens ook van belang als Microsoft een nieuwe versie van SharePoint uitbrengt. Veel maatwerk zit dan erg in de weg en zorgt voor dure migratieprojecten.

SharePoint heeft enorm veel bouwstenen en dus ook mogelijkheden in zich. Wat overigens meteen ook een nadeel is (zie hoofdstuk 2). Veel organisaties kiezen nu strategisch om SharePoint als front-end neer te zetten. Data uit de hele organisatie, opgeslagen in een ERP-systeem (*Enterprise Resource Planning*) en/of vele andere oplossingen, worden centraal ontsloten in een SharePoint-portaal. Dankzij koppelingen hoeven mensen niet meer in veel verschillende applicaties te zoeken, maar vinden zij alles in één portaal. Geen versnipperde omgeving meer dus, maar één plek waar alle informatie samenkomt en gemakkelijk is terug te vinden.

Groot voordeel hierbij is dat SharePoint heel flexibel is en dat je – zoals eerder gemeld – zonder programmeren functionaliteiten kunt aanpassen. In deze wereld van snelle veranderingen kan SharePoint veel sneller meebewegen dan de logge ERP-oplossingen.

Kortom: er zijn ontelbaar veel oplossingen te realiseren in SharePoint. In hoofdstuk 2 vind je een aantal voorbeelden uit de dagelijkse ICT-praktijk.

Passen alle processen in SharePoint?

Nee, zeker niet. SharePoint vervangt geen ERP-systeem en wordt veelal ingezet om de secundaire processen te faciliteren. Voor de meeste organisaties is het niet de oplossing die het primaire proces ondersteunt.

Daarnaast moet je je altijd afvragen of je iets in SharePoint wilt realiseren wat in andersoortige applicaties al is ondergebracht, zoals CRM. Er zijn vele CRM-systemen waarin het salesproces wordt gevolgd. Microsoft bijvoorbeeld heeft duizenden uren ontwikkeling zitten in zijn CRM-oplossing. Waarom zou je deze specifieke en gespecialiseerde software vervangen door een SharePoint-oplossing? Dat geldt ook voor bijvoorbeeld financiële, planings- en webshopsoftware. Die zijn in vele verschillende smaken al lang uitgedacht en op de markt gebracht – en in de meeste gevallen te koppelen aan SharePoint.

Die koppeling zorgt ervoor dat de gegevens uit die andere systemen, in SharePoint getoond en zelfs ingevoerd kunnen worden. Omdat SharePoint

een hoge vlucht heeft genomen, zijn de meeste applicaties voorzien van een standaardconnector naar SharePoint waardoor deze koppelingen heel eenvoudig te realiseren zijn.

De SharePoint-versies

Microsoft heeft al vele versies van SharePoint uitgebracht. Na 2001, 2003, 2007 en 2010 is er nu de 2013-versie. Binnen deze versies zijn verschillende licenties mogelijk: een gratis versie, een standaardversie en een *enterprise*-versie. Daarnaast wordt het uiteraard aangeboden in de cloud en bijvoorbeeld in Office 365 van Microsoft. Verderop in dit boek gaan we hierop in. Afhankelijk van de technische en functionele wensen van je organisatie – voor nu en de toekomst – kies je samen met een licentiepartner de juiste oplossingsrichting. Voor de onderwerpen die we in de overige hoofdstukken bespreken, maakt de keuze van versie en licentievorm geen substantieel verschil.

Quotes

Judith Murk-ten Cate (GGD Brabant-Zuidoost):

- *“Je wilt één portaal waarin je al je oplossingen kunt aanbieden. Voor ons was al snel duidelijk dat dit SharePoint moest worden.”*
- *“SharePoint is geweldig als front- en mid-office.”*

Karel van der Lelij (TU Delft):

- *“SharePoint is een blokkendoos vol standaardelementen. Die zijn geschikt voor documentbeheer, informatiebeheer en het verlenen van toegang – met moderne technologie – tot onderliggende systemen. Het eerste wat je als organisatie moet bekijken: kan die blokkendoos, na configuratie, in onze behoeften voorzien?”*
- *“SharePoint biedt de mogelijkheid om efficiënt om te gaan met documenten. Je treft niet alleen het document, maar ook alle communicatie en context eromheen op één plaats.”*
- *“SharePoint is de kern van waaruit je werkt. Alles komt daarin terecht. De oplossingen eromheen maken niet zo veel meer uit, want je werkt volledig centraal.”*

Marijke Ursem (DEEN Supermarkten):

- *“We zochten een bewezen standaard. Uiteindelijk kozen we voor SharePoint vanwege de integratie met andere Microsoft-producten, waar DEEN graag en veel gebruik van maakt.”*

Jan Klooster (ARCADIS):

- *“SharePoint is een platform waarop je met collega’s binnen en buiten de organisatie kunt samenwerken. Denk aan samen aan documenten werken en elkaar informeren. En in mijn ogen het belangrijkste: met SharePoint kun je ervoor zorgen dat mensen zich met elkaar verbonden voelen.”*

Babette Agerbeek (Woningcorporatie Casade):

- *“Een van de randvoorwaarden die we bij Casade stellen: een nieuwe manier van werken moet eenvoudig zijn. We kwamen uit bij SharePoint, omdat dat goed aansluit op het Office-pakket waarmee we al werken. Zo krijg je de gebruiker makkelijker mee.”*

Eric Krist (Dedicon):

- *“Flexibiliteit is voor ons heel belangrijk. Wij leveren lectuur voor blinden en slechtzienden. Maar als ons morgen gevraagd wordt een fiets te produceren, dan kunnen wij dat. Dankzij SharePoint zijn we daarbij niet afhankelijk van een systeem.”*
- *“SharePoint is te vergelijken met een cascowoning. Het is een applicatie met veel functies, die je door maatwerk verder kunt inrichten. Cascobouw dus, die je zelf voorziet van een behangetje.”*
- *“De belangrijkste functionaliteit van SharePoint? Voor ons is dat het documentmanagement. En daarnaast de communicatie met externe partijen, zodat die onderdeel worden van het proces. Op die manier kunnen mensen binnen én buiten de organisatie veel efficiënter samenwerken.”*

Roland van Herwijnen (zelfstandig projectmanager, project geleid bij Teijin Aramid):

- *“SharePoint zet een grote stap vooruit in het efficiënt verwerken van gegevens. Het bleek voor ons dan ook de beste oplossing. En dat het bij zo veel bedrijven geïmplementeerd wordt, is op zichzelf al een bewijs voor de kwaliteit.”*

Maarten van Duuren (Achmea):

- *“De kredietcrisis noodzaakte ons kosten te besparen. We schakelden over op het pakket SAP. Deze softwareoplossing heeft prima schermen, maar ze zijn niet geschikt voor onze klanten. SharePoint is de etalage waarmee we onze SAP-info ontsluiten. We hebben het platform dus vooral neergezet voor de buitenkant, niet voor de binnenkant.”*

- *“Is SharePoint het beste product dat we bij Achmea konden inzetten? Mijn antwoord op die vraag is een volmondig ja. SharePoint is meer pakketimplementatie dan zelf bouwen. Daarmee maak je grote sprongen in productiviteit, zo’n kans laten we echt niet liggen!”*

Hans Aalbers (Dura Vermeer):

- *“Waarom SharePoint? Omdat we al met Microsoft-producten werken en de integratie van het geheel heel sterk is. Dat voordeel wordt in de toekomst alleen maar groter.”*



Do's-and-don'ts



- Bouw geen standaard-(Microsoft)oplossingen na in SharePoint.
- Koppel SharePoint als front-end zo veel mogelijk aan ERP en oplossingen die niet zijn uit te faseren. Hierdoor kunnen medewerkers alle informatie benaderen via één portaal.
- Houd wel de brongegevens op één centrale plaats.
- Besef dat je met SharePoint een blokkendoos koopt en zelf dus de oplossing moet beschrijven en realiseren.
- Zet SharePoint in als front-end- of mid-end-oplossing, niet als ERP-oplossing.