

# Geïnspireerd samenwerken bij BPD: BPDaily



## Hoe intranet en document management elkaar versterken: Social Intranet

**Sociale intranetten zijn de uitdaging van deze tijd. Want een levendig platform waarop collega's elkaar inspireren, kennis delen en samenwerken, houdt een organisatie jong en slagvaardig. Maar intranetten staan er ook om bekend dat ze niet worden gebruikt, zelfs niet als het intranet voor de gebruiker het verplichte beginscherm is. Veel onderliggende document management systemen (DMS) doen het niet veel beter want dat vinden gebruikers vaak te complex. BPD, het voormalige Bouwfonds, maakte van min keer min plus: BPDaily werd het nieuwe intranet op het OpenIMS Social Platform, ter vervanging van het oude Sharepoint intranet en geïntegreerd met het bestaande kennisportaal BPD Brainport. En, het werkt. Niet in de laatste plaats omdat laagdrempelige social functionaliteiten de interactie tussen ruim 350 collega's verhoogt.**

BPDaily is zo goed geslaagd als de samenwerking tussen de afdelingen Marketing & Communicatie (M&C) en Informatie Management (IM), vinden communicatieadviseur Kim van Eerde en applicatiemanager Ingrid Peters. Blijvende aandacht voor de wensen vanuit de organisatie en een zorgvuldig uitgedachte lanceringscampagne doen de rest. „Een intranet implementeren is learning by doing en de flexibiliteit van OpenIMS en OpenSesame ICT maken dit ook mogelijk. Zo werden we nooit geremd door de techniek. Een verademing.”

Voor Kim van Eerde is BPDaily haar debuut bij BPD en met intranetten: „Direct in mijn eerste week lag er een ambitieus memo op mijn bureau over een nieuw intranet. Ik ken natuurlijk de moeizame verhalen, maar de ambitie inspireerde me zeer.”

### Vernieuwingskracht

Ingrid Peters sloot vanuit Informatie Management aan, met jarenlange ervaring als functioneel beheerder van OpenIMS DMS: „Met de ontvlechting van onze ICT uit de holding – de Rabo Vastgoedgroep – ontstond niet alleen de wens, maar ook de noodzaak voor een nieuw intranet. Het oude Sharepoint-platform ging niet mee. Het uitgangspunt vanuit Informatie management is dan 'doe meer met minder', dus bekijk eerst welke toepassingen je kunt realiseren met de toepassingen die je al hebt. De meerwaarde van het OpenIMS platform kenden we goed, vanuit de ervaringen met het DMS en het Kennisportaal. Recent hebben we met OpenIMS ook een Extranet gerealiseerd waarmee we dossiers veilig kunnen delen met externe betrokkenen en zelfs facturen digitaal kunnen laten accorderen. Bij de positieve evaluatie daarvan, bleek ons dat op de roadmap van OpenSesame ICT ook een social intranet staat. Al met al redenen genoeg om onze 'huisleverancier' uit te nodigen voor een demonstratie van de mogelijkheden en te toetsen in hoeverre de eisen en wensen in OpenIMS konden worden gerealiseerd.”

Maar eerst moest Van Eerde de memo handen en voeten geven, want die was nog 'hoog over'. „Ja, die memo beschreef nog een abstracte visie op een social intranet voor BPD. Met oog voor de mensen en een hoge ambitie op onze vernieuwingskracht. Medewerkers hadden een sterke voorkeur voor social, wees een onderzoek uit. Maar hoe neemt social de complexiteit weg en hoe verhoogt dat de interactie en betrokkenheid? Hoe maak je het intranet het natuurlijke startpunt van je werk? Dat moesten we op de afdeling Marketing & Communicatie nog goed verkennen en verwoorden. De visie was nog lang niet de set requirements die Ingrid nodig had.”

Peters: „Met de vaststelling van de requirements en de selectie van OpenSesame ICT als ontwikkelaar van het platform voor het social intranet, konden we al snel goed samen optrekken. Samen met OpenSesame ICT en de vormgever zaten we elke drie weken om tafel. De updates van de vormgeving waren daarbij leidend. Dan heb je het visueel en daarbij kon OpenSesame ICT steeds direct aangeven wat realiseerbaar was en verder werken aan het technisch ontwerp en de ontwikkeling. Zo dachten we samen over elk knopje na en waar dat weer moest landen.” Van Eerde: „Dan leer je elkaar goed begrijpen. Alle perspectieven en aspecten kwamen aan bod en dat bepaalde de kracht van de samenwerking en de kwaliteit van het product.”

OpenIMS®



### Lancering: 'Ik wil met jou...'

*Nog een cruciale tip van Kim van Eerde (links) en Ingrid Peters (rechts): zorg voor een goed uitgedachte lancering die aansluit bij de gebruikers. Weerstand is er bij verandering altijd, maar bij BPDaily was een goed, persoonlijk begin het halve werk. Het nieuwe, sociale intranet werd niet gewoon aangezet.*

*Twee dagen voor 1 september verschijnt bij gebruikers een post-it op hun scherm: 'Hi Ingrid, ik vind jou.....'*

*De volgende dag ligt er een appel met een kaartje op het bureau: 'Ik wil met jou... frisse ideeën delen'*

*Op dag drie, 1 september, krijgt iedereen een papieren krant waarin alle onderdelen van BPDaily overzichtelijk worden voorgesteld. De krant beantwoordt vele vragen en zit in een uitnodigende wikkel: 'Eindelijk ontmoeten we elkaar'.*

### Onderscheidend

Uiteindelijk werd het nieuwe intranet één platform waarin het kennisportaal Brainport werd geïntegreerd. Om kennis en kunde te bundelen en zo effectief mogelijk aan de medewerkers aan te bieden. Peters: „We wilden onderscheidend en vernieuwend zijn. De kunst was van 'moeten gebruiken' naar 'willen gebruiken' te gaan.” Van Eerde: „Vanuit Marketing & Communicatie bezien wil je een goede mix van nieuws dat je vanuit de organisatie wilt delen met de collega's en niet-geregisseerde informatie, kennis en inspiratie die de mensen zelf met elkaar willen delen. Idealiter versterken informatie over de organisatie en ongeregisseerde content van gebruikers elkaar.”

### Drie pijlers

Om BPDaily ondersteunend te maken aan de strategische doelstelling 'Vernieuwingskracht' werden drie pijlers geformuleerd en ingevuld met duidelijke, meetbare functionaliteiten:

### Informatievoorziening

BPDaily is het natuurlijke startpunt waar de medewerker kijkt voor informatie en het laatste nieuws uit de organisatie. Onder de noemer Kennis & Kunde heeft de informatie die voorheen op Brainport

werd aangeboden een nieuwe, prominente plek gekregen. Met een nog sterker thematische opzet dan voorheen. En dat is soms even wennen. Wist je precies waar iets stond, nu moet je het in eerste instantie zoeken, maar met de uitgebreide zoekfunctie is alle informatie snel te vinden. Peters: „Dat is én blijft de belangrijkste tip. Zorg voor een goede zoekmachine die ook nieuwsberichten, kennisdocumenten, profielen en reacties doorzoekt en laat mensen niet vaker dan vier keer moeten klikken.” Van Eerde: „Less is more. Hou het overzichtelijk en eenvoudig.”

### Inspiratie & Kennisdeling

Door het plaatsen van likes en reacties ontstaat interactie en worden medewerkers meer betrokken bij actuele onderwerpen. Het plaatsen van reacties maar ook updates op de eigen tijdlijn is laagdrempelig. Je kunt foto's en video's plaatsen en ook collega's taggen. Dynamische kennisdeling kan daarnaast plaatsvinden binnen een verscheidenheid aan Groepen. Peters: „Daarbij is de kunst dat gebruikers zich die Groepen eigen maken.” Van Eerde: „In BPDaily zijn het daarom ook eigen groepen. Groepen waarvoor je je hebt aangemeld, of die je zelf bent gestart. Open en voor iedereen zichtbaar of gesloten en alleen voor deelnemers.

Per afdeling of per locatie, over projecten, maar ook over feesten en partijen, sport en vrije tijd.”

### Samenwerking

Medewerkers vullen hun profiel aan met persoonlijke gegevens, skills en expertise en ook de betrokkenheid bij bepaalde projecten. Op die kenmerken worden ze makkelijk gevonden door collega's. Dat bevordert weer de interactie en de betrokkenheid bij BPD en maakt de specialisten goed zichtbaar. Ook de eerder genoemde Groepen spelen een belangrijke rol bij het invullen van deze pijler.

### Kijkcijfers

*Na de lancering volgden Peters en Van Eerde met lichte spanning de eerste 'kijkcijfers'. Van Eerde: 'Je kijkt toch of er veel updates zijn en wat voor reacties worden geplaatst. Is dat vooral werk-gerelateerd? Het is toch niet-geregisseerde content, het is van iedereen. Dat moet je loslaten dus, vertrouwen hebben in je collega's.' Peters: 'En het moet voor gebruikers goed bij te houden zijn. Je wilt in één oogopslag een overzicht op maat. Daarom kunnen medewerkers zelf kiezen welke collega's ze willen blijven volgen, en van welke groepen ze lid worden.'*

### Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op [www.osict.com](http://www.osict.com) en [www.openims.com](http://www.openims.com) of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

### OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. De standaard software oplossingen die zij daarvoor inzetten zijn OpenIMS en SugarCRM. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.