

Op 8 oktober jl. werd de **nieuwsvoorzieningstool SPiN van Prissmalid PricewaterhouseCoopers (PwC) beloond met de internationale Managing Partners Forum (MPF) Award in de categorie *Best use of Technology*. Met deze intern ontwikkelde nieuwsvoorzieningstool ontvangen de medewerkers van PwC nieuws op maat, 24 uur per dag en 7 dagen per week. PwC ontving de prijs onder meer vanwege het innovatieve karakter van SPiN, de doeltreffendheid en de populariteit onder medewerkers.**

Wat is SPiN, hoe is SPiN tot stand gekomen, hoe werkt SPiN, wat zijn de ervaringen in de praktijk en hoe ziet PwC de toekomst van SPiN? Prisma vroeg het een van de architecten van SPiN: Joost Janssen.

PwC

PricewaterhouseCoopers is met 146.000 medewerkers in 150 landen één van 's werelds grootste zakelijke dienstverleners. Bij PwC Nederland werken ruim 4.500 professionals vanuit 17 kantoren en vanuit verschillende invalshoeken: Assurance, Tax & Human Resource Services, Advisory, en Firm Services.

De afdeling Knowledge Management Kennis is de kracht van PwC. De afdeling Knowledge Management (KM) structureert en organiseert het kennis-

proces binnen de organisatie en vergemakkelijkt het vinden en delen van kennis. Met als uiteindelijk doel om de cliënten van PwC nog beter te bedienen. De afdeling bestaat uit een team van knowledge managers, researchers, informatiespecialisten en innovatoren, die er samen aan werken om de juiste kennis op een gemakkelijke manier én op het juiste moment bij de professionals te laten komen. De afdeling doet dit door mensen met elkaar te verbinden, door nationale en internationale netwerken te ondersteunen en door de juiste tools in te zetten. En SPiN is zo'n tool. Joost Janssen en Joost van Aalten, projectmanagers Knowledge Management, houden zich bezig met KM-innovatie binnen PwC en zijn de architecten van SPiN.

De aanleiding

De ruim 4.500 professionals van PwC zijn in veel verschillende sectoren actief. Er werkten zes informatiespecialisten bijna fulltime aan circa 60 attenderingen om de professionals van relevant nieuws te voorzien. Een tijdrovend proces; de attenderingen werden handmatig samengesteld uit verschillende bronnen met ieder hun eigen zoekinterface. Jaren geleden al werd binnen PwC gediscussieerd over hoe de nieuwsvoorziening zou kunnen worden geprofessionaliseerd. Aan de definitieve totstandkoming van SPiN is dan ook een lang proces voorafgegaan. Het is geen eenvoudige opgave om op maat gemaakt, betrouwbaar en

relevant nieuws aan te bieden dat aansluit bij de behoefte van de individuele professional. Onder meer door de grote diversiteit binnen de doelgroep én de reikwijdte van de markt. De oplossing van PwC werd SPiN: Smart Provider of Information & News.

En zo ontstond SPiN

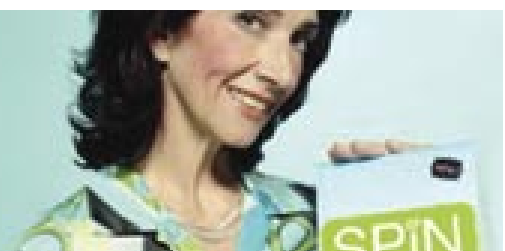
Aan het begin van 2006 werd gestart met de opzet van het concept voor SPiN. In de Business Case werden de doelstellingen en uitgangspunten voor de nieuwe nieuwsvoorzieningstool vastgesteld. De belangrijkste uitgangspunten waren: geen zoektijd naar nieuws door de professional, geen zoekexpertise nodig voor het vinden van (extern) nieuws door de professional, het nieuwsaanbod moest geprofileerd en gepersonaliseerd zijn en geen information overload veroorzaken, het nieuws moest per onderwerp worden aangeboden in plaats van per bron en multichannelling: professionals moeten het nieuws via een medium naar keuze kunnen ontvangen. Daarnaast moest SPiN leiden tot productiviteitsverbetering van de informatiespecialisten. En de legal issues en copyrights moesten goed

In elk nummer van *Intellectueel Kapitaal* schrijft Prisma over ontwikkelingen binnen en buiten het vakgebied van informatieprofessionals. Prisma is een afdeling van de NVB en vertegenwoordigt Professionals in Information Sources, Search, Management and Analysis. Prisma heeft elk jaar een nieuw thema. Het thema van dit jaar is 'nieuwe dimensies voor de informatieprofessional'.

wees slim, gebruik SPiN.*

Smart Knowledge Sharing

*connectedthinking PRICEWATERHOUSECOOPERS



zijn geregeld, zodat er geen auteursrechtelijke problemen zouden ontstaan bij het aanbieden van externe informatie.

Daarnaast werd gesteld dat de nieuwe tool onafhankelijk zou moeten zijn van de tooling van contentproviders en dat de applicatie op de eigen PwC-infrastructuur moet draaien en worden beheerd door PwC-informatiespecialisten. Ook was aansluiting bij zo veel mogelijk bestaande standaarden (XML, NITF, RSS) van belang en wilde PwC zo veel mogelijk gebruikmaken van de ICT-standaarden van PwC.

Het project

Het project ging van start onder leiding van projectmanagers Joost Janssen en Joost van Aalten. Naast technische specialisten en ontwikkelaars maakten ook een stuurgroep en een klankbordgroep deel uit van de SPiN-projectorganisatie. In deze groepen waren alle stakeholders vertegenwoordigd. Zo werden bijvoorbeeld medewerkers van de afdeling Online, die verantwoordelijk zijn voor het PwC-intranet en de corporate website, betrokken bij het interface design en de usability-aspecten van SPiN.

Tijdens de ontwikkeling van SPiN werden ook de eindgebruikers intensief betrokken. In gebruikersinterviews konden zij hun wensen kenbaar maken waardoor het projectteam inzicht kreeg in de manier waarop eindgebruikers met informatie omgaan.

Joost en Joost gebruikten de eigen projectmethodiek van PwC bij de uitvoering van het project. Na de Business Case en het Projectplan werd een Functioneel en Technisch Ontwerp gemaakt, waarna een prototype werd ontwikkeld. In een aansluitende alfa- en bètafase werd het geheel getest. Na de acceptatie ging SPiN in productie. Met de inzet van externe expertise is SPiN uiteindelijk in amper zes maanden gerealiseerd en werd de eerste versie gelanceerd in september 2007.

Leermoment

Joost Jansen geeft aan dat de meeste energie van het hele SPiN-project heeft gezeten in het 'verkopen' van SPiN binnen de organisatie. "In feite vraag je een aanzienlijk budget voor iets dat in het begin nog helemaal niet tot de verbeelding spreekt. Tijd noch moeite moeten daarom bespaard wor-

Activiteiten & lid worden

Prissma organiseert activiteiten voor informatieprofessionals, zoals kennismiddagen, bedrijfsbezoeken, masterclasses en studiereizen. En Prissma is initiatiefnemer van de Verkiezing Informatieprofessional van het Jaar. *Voorlopig programma 2009:*

- 9 februari: Kijkje bij Stadsarchief Amsterdam.
- Begin april: Kijkje bij De Nederlandse Bank.
- 14 mei: Kennismiddag bij Swets met een vernieuwend programma.
- Najaar: Studiereis Berlijn.
- Financiële cursus/workshop: datum nog onbekend.

Benieuwd naar de activiteiten van Prissma? Lid worden?

Kijk op www.prissma.nl

Vragen?

Neem contact op met Erwin la Roi (secretaris) via erwin@hatch.nl

den bij het weerleggen van alle tegenargumenten", licht Joost toe. Een hulpmiddel van onschatbare waarde daarbij bleek de ontwikkeling van een prototype van SPiN. "Kunnen laten zien wat de applicatie straks gaat doen spreekt namelijk wel tot de verbeelding en draagt bij aan het enthousiasme van de stakeholders", aldus Joost.

Het resultaat

Met SPiN werd de nieuws- en informatievoorziening van PwC sterk geprofessionaliseerd. SPiN heeft een eenvoudige en intuïtieve interface voor de informatiespecialisten en de handmatige activiteiten zijn op een slimme manier geautomatiseerd. SPiN is sinds de introductie in september 2007 een groot succes. Via het intranet van PwC, blackberry of e-mail ontvangen de professionals 24 uur per dag en 7 dagen per week uit meer dan 900 informatiebronnen nieuws op maat (dus alleen de informatie die de individuele professional nodig heeft in zijn of haar functie). Het nieuws dat



PwC neemt de MPF Award in ontvangst: v.l.n.r. Roel Westerhof (manager research en informatievoorziening), Joost Janssen en Irene van Haaren.

de professionals door SPiN ontvangen is betrouwbaar, relevant en actueel. De informatie is zelfs zo actueel dat de professionals al over het nieuws beschikken voordat het op papier staat. “Zo zorgt SPiN ervoor dat de professional altijd op de hoogte is van het laatste nieuws over bijvoorbeeld een klant of industrie en dus altijd met het laatste nieuws naar de klant gaat. Doordat de professional van PwC nu zelf minder tijd besteedt aan het zoeken naar de juiste informatie, blijft er meer tijd over voor de klant”, aldus Irene van Haaren, hoofd van de afdeling KM.

Bevindingen tot nu toe – de praktijk

Er zijn in SPiN rapportages beschikbaar om het gebruik te meten. De persoonlijke SPiN-pagina op het PwC-intranet is één van de meest bezochte pagina's. Ook kan uit de rapportages gehaald worden wat de populairste bronnen en de meest gelezen artikelen zijn en welke bronnen niet of nauwelijks gebruikt worden. Na de lancering van de eerste versie is uitgebreid onderzoek gedaan naar de gebruikerstevredenheid. Hieruit bleek dat de professionals over het algemeen zeer tevreden waren over de kwaliteit van de attenderingen. PwC ontving de MPF Award onder andere vanwege de doeltreffendheid en de populariteit onder medewerkers. Wel bleek uit de interviews dat de professionals meer controle wilden over het aantal attenderingen dat zij ontvangen; het inschakelen van een informatiespecialist werd veelal als omslachtig ervaren. Deze en andere bevindingen werden meegenomen als input voor de nieuwe release van SPiN: SPiN2.

Een van de uitgangspunten van SPiN was dat de nieuwe tool moest leiden tot productiviteitsverbetering van de informatiespecialisten. Bij de toekenning van de prijs liet de jury weten onder de indruk te zijn van het feit dat PwC erin is geslaagd om het aantal

betrokken medewerkers van de afdeling KM te doen dalen, terwijl het aantal gebruikers tegelijkertijd explosief toenam. “Voordat SPiN er was, waren zes informatiespecialisten bijna fulltime bezig met circa 60 attenderingen. Met SPiN besteedt hetzelfde aantal informatiespecialisten nog maar 20 procent van hun tijd aan meer dan 1.000 attenderingen”, aldus Joost. SPiN heeft de werkzaamheden van de informatiespecialisten aanzienlijk veranderd. Waar vroeger het accent lag op het vinden van relevante informatie, ligt nu het accent op het ontwikkelen van slimme zoekvragen (queries) die de gewenste artikelen verzamelen.

Omdat met SPiN de processen met betrekking tot het ontwikkelen, onderhouden en publiceren van attenderingen volledig zijn geautomatiseerd, kan de vrijgekomen tijd van de informatiespecialisten worden ingezet voor analyse van informatie.

En nu?

Nieuwe release

Ondanks het succes heeft de ontwikkeling van SPiN niet stilgestaan. De nieuwe versie van SPiN (SPiN2) is in november geïntroduceerd. In de nieuwe versie hoeft de informatiespecialist niet meer te worden ingeschakeld en kunnen medewerkers zelf informatiebronnen in- of uitschakelen. Ook kunnen medewerkers via een formulier op hun eigen SPiN-pagina aangeven welke attendering ze missen. Een informatiespecialist zoekt bij het profiel de juiste bronnen en query. En de professional kan zelf bepalen hoe frequent en op welke manier (intranet, e-mail, rss, Blackberry) hij de attendering wenst te ontvangen. Daar komt geen informatiespecialist meer aan te pas. Hiermee wordt nog meer tegemoet gekomen aan de wensen van de professionals.

Toekomstige releases

Ook in nieuwe releases proberen de architecten Joost en Joost zo goed

mogelijk in te spelen op de wensen en behoeften. Zowel die van de informatiespecialisten als het gaat om het beheer, als die van de PwC-professionals en de knowledge managers als het gaat om functionaliteit en inhoud. In toekomstige versies van SPiN zal het accent voornamelijk komen te liggen op het verder verbeteren van de kwaliteit van de output. Vraag en aanbod van informatie zullen nog beter op elkaar worden afgestemd. De eindgebruiker zal zelf aangeven of gevonden resultaten voldoen aan zijn verwachtingen en nieuwe (multimediale) bronnen zullen worden toegevoegd.

Bredere inzet van SPiN

Door het winnen van de MPF Award zijn ook PwC-vestigingen in het buitenland geïnteresseerd geraakt in SPiN. Op dit moment zijn Joost en Joost in onderhandeling met diverse landen over hoe de internationale PwC-organisatie profijt kan hebben van SPiN.

In de visie van Joost en Joost zullen vergelijkbare kennisorganisaties binnen enkele jaren beschikken over met SPiN vergelijkbare nieuwsdiensten. Binnen PwC wordt dan ook nagedacht over hoe SPiN ingezet zou kunnen worden bij klanten. Al met al is SPiN dus een groot succes. “De tijd en energie die wij erin hebben gestoken, is het meer dan waard geweest”, aldus Joost. **IK**