

Twynstra Gudde is een onafhankelijk Nederlands organisatieadviesbureau dat al ruim 40 jaar resultaatgericht adviseert en managementfuncties vervult. De ruim 350 adviseurs en managers zijn goed in project- en programmamanagement, veranderingkunde en organisatiekunde. Zij gebruiken in hun werk veel informatie die is vastgelegd in verschillende informatiebronnen. Dankzij Abel, een nieuwe integrale zoekfunctionaliteit, is al deze informatie inmiddels eenvoudig toegankelijk. Wat is Abel, hoe werkt Abel, hoe is Abel tot stand gekomen, wat zijn de ervaringen in de praktijk en hoe ziet Twynstra Gudde de toekomst? Prisma vroeg het Marianne Ellens, coördinator Informatiedienst van Twynstra Gudde en Arjan Nataraj, directeur van TamTam, specialist in online communicatie- en portaloplossingen.

De aanleiding

De nieuwe zoekfunctionaliteit Abel vormt onderdeel van *Adviseur 2010* van Twynstra Gudde. Deze visie geeft weer hoe het werk van de adviseurs en managers er anno 2010 uit zal zien; hoe willen zij werken en hoe willen zij daarin ondersteund worden. Hieruit kwam duidelijk naar voren dat medewerkers zelf informatie willen vinden, delen en bewerken. Wat hierbij vooral ontbrak was een goede manier om informatie te vinden. De voorgaande zoekfunctionaliteit voldeed niet meer doordat er veel informatiebronnen waren bijgekomen en fulltext zoeken niet mogelijk was. Tijd voor een nieuwe zoekfunctionaliteit.

Eisen

Het uitgangspunt was een zoekmachine die alle systemen van Twynstra

Gudde kon doorzoeken. De belangrijkste eisen waren dat de oplossing goed moest passen bij de medewerkers, dat de huidige manier van werken niet aangetast mocht worden en de medewerkers de oplossing ook echt zouden gebruiken. Gebruikersvriendelijk dus en zonder grote gedragsveranderingen. Concrete andere eisen waren: de mogelijkheid om zoekacties te verfijnen naar bestandstype en de mogelijkheid om 'best bets' te maken, waardoor de eerste hit meteen de meest relevante is.

En zo ontstond Abel

De naam Abel verwijst naar Abel Tasman, de ontdekkingsreiziger. Abel ondersteunt adviseurs en managers bij de ontdekkingsreis door de verschillende informatiebronnen. Abel is in vier maanden tijd ontwikkeld in samenwerking met Tam Tam, op basis van Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) 2007.

Het project

Het project is gestart met het bepalen van de bronnen. Vervolgens is een interne gebruikersenquête gehouden, waarin gevraagd werd naar ervaring met het huidige intranet en het zoeken en vinden van informatie. Op basis hiervan is een lijst van wensen en eisen opgesteld en is de systeemkeuze gemaakt. Twynstra Gudde koos voor Microsoft-technologie omdat ze al gebruik maakte van Microsoft voor onder andere haar intranet en documentbeheer en hiermee de verschillende systemen goed met elkaar konden laten samenwerken. De resultaten van deze enquête zijn gebruikt bij het maken van functionele ontwerpen van Abel en na een *Proof of Concept* is de uitrol gestart, die totaal drie maanden duurde. Voor de ontsluiting van het documentmanagementsysteem is

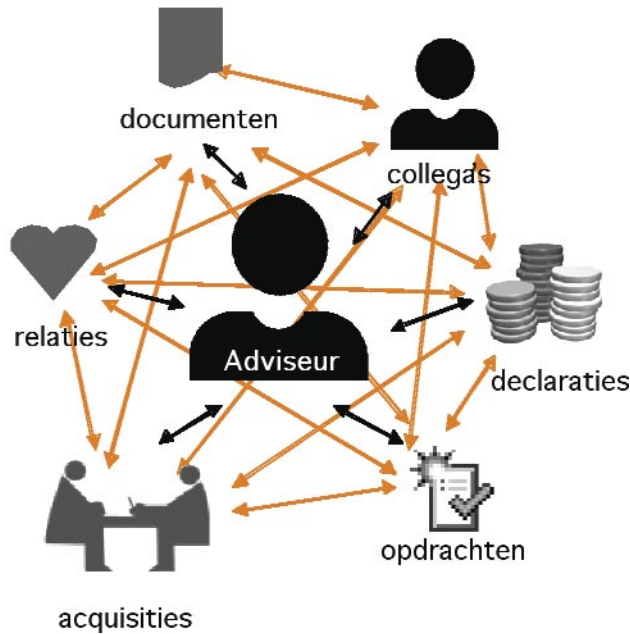
maatwerk geleverd, om ervoor te kunnen zorgen dat dit systeem ook doorzoekbaar is. Gedurende het project zijn diverse medewerkers betrokken geweest; vooral in de afrondende fase bij de alfa- en bèta-tests. Tijdens de lancering werden de toekomstige gebruikers bekend gemaakt met Abel door informatiesessies te organiseren, mailberichten en flyers met een beknopte handleiding te versturen en door placemats in het bedrijfsrestaurant neer te leggen met daarop elke dag andere quizvragen, die alleen te beantwoorden waren door gebruik te maken van Abel.

Aandachtspunten

Belangrijk aandachtspunt tijdens de ontwikkeling van Abel was de kwaliteit van de bronsystemen: deze moeten in orde zijn en de precieze werking moet helder zijn. Na de implementatie is immers alles doorzoekbaar en wordt ook alles gevonden. Het is daarom van groot belang om de in systemen opgeslagen rechten- en beveiligingsstructuren zorgvuldig te controleren en te respecteren; wie mag welke informatie wel en niet zien? Dat leidde binnen Twynstra Gudde tot een hernieuwd bewustzijn rondom documentbeveiliging. In Abel zijn de zoekresultaten afgestemd op het profiel van de gebruiker en zijn dus per gebruiker verschillend; SharePoint maakt hiervoor gebruik van slimme autorisatiemethodes uit de onderliggende applicaties.

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'.

Zoeken in vele systemen



Het resultaat

Met Abel hebben de adviseurs via een eenvoudige zoekinterface altijd en overal online toegang tot alle achterliggende systemen en informatiebronnen; zowel personeelsinformatie als klant- en managementinformatie. Ook de daarbij behorende documenten uit een centraal document management-systeem (DocsOpen/Openext) en verschillende interne en externe project-sites én de content op de website van Twynstra Gudde zijn via Abel te benaderen.

De praktijk

Uiteraard was het even wennen voor de gebruikers, maar uit de maandelijkse gebruikersstatistiek blijkt dat de zoekmachine intensief gebruikt wordt. In een tevredenheidsonderzoek medio 2008 gaf 86% aan "dat Abel vaak helpt om de juiste informatie te vinden". Doordat er logische relaties worden gelegd tussen de bronnen en er gefilterd kan worden op bron en vervolgens op informatietype, is informatie beter inzichtelijk. Adviseurs en managers vinden meer relevante

informatie dan voorheen, omdat de zoekmachine beter werkt en fulltext zoekt. Gebleken is dat Abel een daadwerkelijke tijdbesparing van ca. 15% oplevert. Ook doordat men nu veel zelfstandiger en efficiënter werkt en er zonder tussenkomst van collega-adviseurs en secretaresses informatie gevonden wordt.

En nu?

Met Abel is de eerste stap naar Adviseur 2010 gezet. Na de introductie is in de eerste helft van 2008 nog een aantal verbeteringen aan het systeem doorgevoerd. Ook is een aantal wiki's geïntroduceerd en is een groot aantal interne (ca. 50) en externe (ruim 150) teamsites gebouwd. Andere grootschalige introducties van kennisdelingsinstrumenten heeft Twynstra Gudde bewust even geparkeerd en zullen stapsgewijs worden opgepakt. Bijvoorbeeld een bureaubreed informatieportaal en de ontsluiting van externe bronnen via Abel.

Deze eerste fase van Adviseur 2010 was gericht op het verbeteren van het zoeken naar informatie in de verschil-

lende systemen. De tweede en derde fase zullen gericht zijn op het verder stimuleren van kennisdeling en kenniscreatie. En zo gaat Twynstra Gudde stapsgewijs naar een optimaal 2010.

IK

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.

Op dinsdag 28 oktober 2008 organiseerden NVB-SB en Prissma een 'Kijkje in de keuken' bij Twynstra Gudde, voor ongeveer 80 geïnteresseerden uit het vakgebied.

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

Digitale nieuwsbrief IK

Eén keer per week. Met nieuws over de kenniseconomie, kennismanagement, learning, publicaties, evenementen en nog veel meer.

Gratis.

Abonneer u via
www.ikmagazine.nl