



Carl Bik & Theo Veltman

DE COLUMN: 'HAIR'

We leven in de eeuw van Aquarius. Daardoor gaan we met hogere energieën leven. Die energieën hebben hogere trillingen. Daardoor beleven we ook de tijd anders, sneller. We lijken nu 18 uur in plaats van 24 uur per dag te hebben. Waar of niet waar, wie kent dat gevoel niet? Het lijkt wel alsof we steeds meer moeten doen in steeds minder tijd. Als je nu thuis komt moet je nog 'even' de e-mail weg werken. Als je de pech hebt gehad enkele dagen weg te zijn geweest, zijn dat er vaak meer dan honderd. En iedereen verwacht een reactie... Gelukkig zijn er inmiddels ook al weer programma's om hulp te bieden. De InformatieBeheer-groep bijvoorbeeld heeft recent software in gebruik genomen voor

het beantwoorden van de e-mails van studenten. Ze schatten dat er dit jaar meer dan 200.000 berichten worden verstuurd. Het systeem genereert automatisch een vraag naar ontbrekende gegevens alsook een bevestiging van ontvangst met een schatting van de tijd waarin de vrager een antwoord krijgt. Het systeem genereert standaardantwoorden. Alvorens die worden verzonden, is er een menselijke controle. De werkdruk neemt af, de kwaliteit neemt toe. Zou zo'n systeem ons thuis ook helpen...?

ERP-systemen hebben als voordeel dat je een product koopt dat zich heeft bewezen voor de generieke activiteiten binnen een organisatie.

Deze zijn goed standaard in te richten. Nou ja, standaard, er moet nog wel wat gebeuren om de zaak in te richten op wat de organisatie wil, uitgaande van wat een ERP systeem kan. Dat is doenlijk, indien er een goed zicht is op de inrichting van organisatieprocessen. Dat dit lang niet altijd het geval is, blijkt uit trajecten van wat meer ingewikkelde toepassingen, waar ERP gebruikt wordt zonder aan de genoemde generieke activiteiten te voldoen of te willen voldoen. Dan blijkt ook vaak dat de organisatie, de mensen daarin, last hebben van zo'n pakket.

De standaard werkwijze die in het pakket zit, de grote onderlinge afhankelijkheid als gevolg van de integraliteit waardoor de juiste uitvoering van handelingen in en met het pakket nauw luistert, leiden in het begin vaak tot (vermijdbare) fouten en productieverlies. Mensen laten zich niet gemakkelijk in een keurslijf persen dat hen wordt opgelegd. Bovendien: wie werkt nu elke dag precies hetzelfde? Het is vaak geen onwil, maar veelal een kwestie van even vergeten hoe het ook alweer zat en niet nog eens een keer om hulp willen vragen.

Het klakkeloos beschikbaar stellen van allerlei hulpmiddelen, zoekmechanismen, helpprogramma's en helpdesks met mobiele telefoons,

heeft niet altijd het gewenst effect. Het voorkomt problemen niet. De eigen verantwoordelijkheid van mensen moet en kan vorm krijgen, ook in de ondersteuning. De gebruiker dient geholpen te worden op de manier die hij wil, met de informatie die hij nodig heeft, op het tijdstip dat hij wil en dat het liefst met 1 druk op een knop.

Inmiddels zijn er mogelijkheden om een contextsensitieve omgeving te realiseren waarin elke medewerker toegang heeft tot de (hulp)informatie die hij wenst over onder andere de beschikbare systemen, de procedures en processen in de context van waar hij aan werkt. Dat helpt, het leidt ook wel weer tot meer werk. Het gebruik van een contextsensitieve omgeving stelt eisen en kost energie. Een 'return on personal investment' kan snel bereikt worden. Nou maar hopen dat hogere energie in de eeuw van Aquarius niet alleen betekent dat er hogere trillingen zijn, maar ook dat er meer luchtigheid en licht komt in het werken en denken... Dan valt wellicht ook de stress als gevolg van de geautomatiseerde ondersteuning weer mee.

Carl Bik (Participo) & Theo Veltman (Bizzo)