

De volgende uitdaging voor IT: drie belangrijke trends in samenwerking en uitwisseling van documenten

Tegemoetkomen aan behoeften van kenniswerkers in 2011 en later

Inhoudsopgave

- 1: Medewerkers die wereldwijd samenwerken, bevinden zich overal – zowel binnen als buiten de onderneming
- 2: Vraag naar dynamische documenten stijgt
- 3: IT staat voortdurend onder druk om kosten te reduceren via hogere efficiëntie
- 4: De conclusie
- 5: Adobe-informatieaanvraag

Het aanbod van communicatievormen dat vandaag beschikbaar is voor bedrijven, is enorm uitgebreid: van chatberichten tot blogs en wiki's, maar ook meer traditionele middelen zoals e-mail en interne webpagina's. Documenten, zoals voorstellen, vereisten, plannen, overeenkomsten en rapporten, zijn echter nog steeds het bedrijfsmiddel bij uitstek, en samenwerking aan documenten blijft een kernactiviteit in de dagelijkse werkzaamheden van kenniswerkers. Hierdoor hebben kenniswerkers behoefte aan efficiëntere en effectievere gereedschappen voor samenwerking en uitwisseling van documenten. Wanneer IT-organisaties van plan zijn hun mogelijkheden voor zakelijke samenwerking te verbeteren of uit te breiden, dienen zij drie belangrijke trends en de implicaties ervan in overweging te nemen:

- Projectteams die uit meerdere externe medewerkers bestaan, worden stilaan de norm en er is ook toenemende behoefte om beveiliging tot voorbij de firewall uit te breiden.
- De behoefte aan dynamische documenten waarmee u effectiever en boeiender kunt communiceren, neemt toe.
- Verlaging van kosten door middel van betere efficiëntie staat nog steeds boven aan het verlanglijstje van bedrijfsleiders.

Medewerkers die wereldwijd samenwerken, bevinden zich overal – zowel binnen als buiten de onderneming

Ondernemingen bestaan steeds vaker uit teams die wijd en zijd zijn verspreid. Volgens een onderzoek dat in 2009 door Forrester Consulting is uitgevoerd in opdracht van Adobe, "Bouwen aan de toekomst van samenwerking", werkt 73% van de kenniswerkers minstens eenmaal per maand samen met personen in andere tijdzones en regio's. Maar deze verschillende teams bevinden zich niet alleen binnen de onderneming: 67% van de werknemers meldt dat zij minstens eenmaal per maand samenwerken met personen in andere bedrijven. "Naarmate het belang van samenwerking voor kenniswerkers toeneemt, moeten gereedschappen aansluiten bij de huidige werkgewoonten, deze verfijnen en een overstap naar efficiëntere en effectievere communicatie en samenwerking mogelijk maken," meldt Forrester Consulting.

Gedistribueerde teams wekken ongetwijfeld de behoefte aan betere gereedschappen voor samenwerking — in het bijzonder als het gaat om uitwisseling van documenten. Werkers werken regelmatig samen en wisselen vaak documenten uit met personen buiten het bedrijf, zoals leveranciers, partners, bureaus en klanten. Deze werkwijze kan echter inefficiënt zijn en tot beveiligingszorgen leiden. Wanneer vertrouwelijke informatie uitlekt, zullen de meeste bedrijven daar tegenwoordig duidelijke financiële gevolgen van ondervinden. Daarom moet de IT-afdeling een gereedschap voor samenwerking aan documenten bieden waarmee werkers bedrijfsinformatie kunnen beschermen, ook wanneer documenten buiten het document-beheersysteem en voorbij de bedrijfsfirewall worden gebruikt.

Een goed voorbeeld is [Bombardier Aerospace](#), 's werelds derde grootste vliegtuigbouwer voor de burgerluchtvaart. Het bedrijf moet piloten en technici buiten het bedrijf van uitgebreide trainingshandleidingen voorzien. "Hoewel wij deze documenten makkelijk toegankelijk willen maken voor bevoegde lezers, beseffen wij dat de materialen een enorme hoeveelheid intellectuele eigendom bevatten die moet worden beschermd," zegt Ken Knitter, Hoofd Webgebaseerde training en scholing voor het bedrijf.

Dankzij de migratie naar PDF en een Adobe-oplossing heeft Bombardier honderdduizenden dollars bespaard op de distributie van documenten, zoals trainingshandleidingen, en kan het bedrijf toegang tot gevoelige informatie voor externe medewerkers over de hele wereld beter beheren.

"Adobe-software bespaarde ons honderdduizenden dollars op de distributie van trainingshandleidingen en bood ons tegelijk meer controle over documenttoegang."

Ken Knitter
Hoofd Webgebaseerde
training en scholing

De volgende uitdaging voor IT

Stel een overzicht op van hoe er binnen uw organisatie aan documenten wordt samengewerkt. Hoe werken kenniswerkers momenteel samen, hoe wisselen zij documenten uit en welke gereedschappen gebruiken zij hierbij? Wat is de rendabiliteit van het huidige proces? Waar in de pijplijn kan IT samenwerking aan documenten tussen verschillende teams verbeteren om de eindresultaten te verbeteren? Loopt uw organisatie risico op onthulling van vertrouwelijke informatie wanneer documenten buiten de firewall niet zijn beveiligd?

Vraag naar dynamische documenten stijgt

De verwachtingen op het gebied van documenten veranderen. Nu steeds meer apparaten en software beschikbaar zijn om eenvoudiger rijke inhoud te produceren, willen kenniswerkers gebruikmaken van rijke media om een betere context voor informatie te bieden en boeiendere, fascinerende inhoud te produceren. Dit stimuleert de verschuiving van statische documenten naar dynamische documenten.

In tegenstelling tot traditionele statische documenten zijn dynamische documenten interactief. Ze kunnen koppelingen, knoppen, ingesloten berekeningen en rijke inhoud bevatten, zoals tekeningen, afbeeldingen, video's, ingesloten webpagina's en formulieren. Dynamische documenten kunnen op meerdere platforms worden weergegeven en functioneren precies zoals is bedoeld. Ze kunnen bovendien eenvoudig worden gemaakt, met behulp van bestaande middelen met anderen worden gedeeld, worden beveiligd en snel worden geïntegreerd in bestaande op documenten gebaseerde processen of documentbeheersystemen.

De meeste kenniswerkers in ondernemingen melden dat zij minstens één keer per maand belangrijke communicatiematerialen dienen te maken. 76% van hen dient meerdere bestandstypen, zoals tekst, afbeeldingen, video's en formulieren te combineren, zo blijkt uit het onderzoek van Forrester Consulting in 2009. Dynamische documenten staan kenniswerkers toe hun werkzaamheden eenvoudiger en efficiënter uit te voeren:

- **Communiceren over complexe processen of concepten** — Dynamische documenten vereenvoudigen en stroomlijnen de communicatie over complexe ideeën. Door werknemers mogelijkheden te bieden om naast geschreven documenten ook eenvoudig tekeningen, afbeeldingen en video te combineren — bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van een nieuw product, training of supply-chain sourcing — kunnen zij sneller een goed begrip vormen en beslissingen nemen.

Bijvoorbeeld: *Sundt Construction*, een van de grootste aannemers in de Verenigde Staten, houdt toezicht op bouwprojecten die tientallen miljoenen dollars kosten en waarbij honderden onderaannemers en leveranciers betrokken zijn. Door interactieve plannen in PDF te gebruiken, kunnen bouwopzichters en anderen op specifieke delen van een plan klikken en onmiddellijk naar de juiste pagina met de nodige details navigeren. Dankzij snelkoppelingen naar specifieke pagina's en detailweergaven kunnen vragen snel en duidelijk worden beantwoord.

- **Rijke inhoud efficiënt ontvangen en verwerken** — Sinds de explosie van rijke inhoud moeten werknemers steeds vaker eenvoudig inhoud met foto's, geluidsopnamen of video kunnen ontvangen, reviseren en goedkeuren. En deze uitwisseling moet ook voor minder technische gebruikers efficiënt verlopen.

De *Ontario Homicide Investigator Association* (OHIA) in Canada stond voor deze uitdaging met dossiergegevens, die kunnen bestaan uit foto's van de plaats van het delict, geluidsopnamen van getuigenissen, politieverlagen en papieren documenten. De informatie die aan de rechtbank moest worden voorgelegd, werd handmatig verzameld; een taak die veel tijd in beslag nam. Bovendien was het bijzonder lastig om al die informatie te doorzoeken. De OHIA heeft dit probleem opgelost door een e-bekendmaking te creëren dankzij de voordelen van PDF en PDF-portfolio's. Dit e-bekendmakingsproces wordt overgenomen door politiediensten in de hele Canadese provincie Ontario. Speurders en dossierbeheerders kunnen nu al in enkele dagen een e-bekendmaking samenstellen, terwijl vroeger meerdere maanden nodig waren om deze informatie voor te bereiden. Rechercheurs hebben nu meer tijd om aan hun onderzoek te wijden. Bovendien zijn ook de kwaliteit en beschikbaarheid van inhoud die aan rechtbanken, advocaten van de verdediging en aanklagers wordt aangeboden, verbeterd. Politiediensten besparen aanzienlijk op papier- en leveringskosten. Dit kan voor grotere dossiers oplopen tot tienduizenden dollars.

“Door Adobe Acrobat te gebruiken om video, audio en overige digitale middelen te combineren en te presenteren in PDF-bestanden met rijke media, kan de algemene impact van bedrijfscommunicatie worden verhoogd, zodat werk opvalt.”

Harry Hemus
Oprichter, Dividi Projects

“Adobe-software is nu een integraal onderdeel van onze dagelijkse workflows. Zonder deze software zou onze opdracht vrijwel onmogelijk zijn.”

Bill Rue
CIO, Hassell

- **Overtuigender zijn** — Met dynamische documenten kunnen kenniswerkers boeiendere presentaties en voorstellen afleveren. Zo kunnen dynamische documenten verkopers bijvoorbeeld helpen om verkoop- en marketingmaterialen, waaronder video's met klantreacties en zelfstartende productdemo's, op elegante wijze te combineren en klanten effectiever te overtuigen van de voordelen van hun oplossingen.

Dividi Projects is een marketingcommunicatiebedrijf, gevestigd in het Verenigd Koninkrijk, dat interactieve, rijke mediapresentaties voor bedrijven en organisaties maakt. Met interactieve PDF-documenten helpt Dividi ervoor te zorgen dat klanten de hoogste niveaus van grafisch en merkontwerp behouden, om op boeiendere wijze en effectiever met hun doelpubliek te communiceren. De wereldwijde aanvaarding van de gratis Adobe Reader®-software betekent dat de inhoud op elk platform kan worden weergegeven.

De volgende uitdaging voor IT

Evalueer de huidige en toekomstige vereisten van dynamische documenten in uw organisatie. Hoe kan de IT-infrastructuur de toename van rijke media in documenten beter en efficiënt ondersteunen? Kan het uitgebreide gebruik van PDF-documenten dynamische communicatie verbeteren en IT-kosten in uw bedrijf reduceren?

IT staat voortdurend onder druk om kosten te reduceren via hogere efficiëntie

Verbeterde bedrijfsprocessen en hogere doeltreffendheid van het personeel staan nog steeds boven aan de prioriteitenlijst van vele bedrijfsleiders. Door de juiste productiviteitstoepassingen te standaardiseren als onderdeel van een consistente desktopimage, kan IT de productiviteit verhogen en kenniswerkers in staat stellen om op de volgende manieren efficiënter te zijn:

- **Inhoudsrevisies versnellen** — De meeste kenniswerkers ervaren inhoudsrevisies als onderdeel van hun wekelijkse, of zelfs dagelijkse, taken. Tegelijkertijd kunnen de documentrevisiecycli tussen een onderneming en haar leveranciers, onderaannemers en klanten projecttijdlijnen dagen — tot zelfs maanden — doen uitlopen. Werkers willen bijvoorbeeld niet steeds weer handmatig opmerkingen van meerdere revisoren exporteren, per e-mail verzenden en importeren. Werkers in de hele organisatie hebben een gereedschap nodig dat hen helpt om interne en externe revisies beter te beheren en te organiseren, zodat producten sneller op de markt worden gebracht en de respons op verzoeken van klanten wordt verbeterd.
- **Goedkeuringen versnellen** — Vanwege een intern bedrijfsbeleid, de naleving van regelgeving of andere regelgevende redenen is een duidelijke tracering van wie een document wanneer heeft goedgekeurd, vaak vereist als onderdeel van het proces. Efficiënte elektronische goedkeuringen die samen met het oorspronkelijke document worden gearchiveerd, kunnen bedrijfsrisico's helpen beperken wanneer vragen opduiken of rechtszaken ontstaan. Een goedkeuringoplossing moet flexibele geschaalde uitbreidbaarheid bieden: van eenvoudige elektronische goedkeuringen, zoals een stempel of elektronische handtekening, tot veiligere en geverifieerde methoden, zoals een digitale handtekening.
- **Inhoud eenvoudiger hergebruiken** — Het opnieuw opmaken en indelen van informatie en media om een nieuw document of nieuwe presentatie te maken, is voor vele werkers nefast voor hun productiviteit. Marktonderzoek door Adobe heeft uitgewezen dat 40% van de kenniswerkers zegt dat zij behoefte hebben aan functionaliteit om PDF-inhoud te bewerken of te hergebruiken zodat zij niet hoeven terug te keren naar het oorspronkelijke bronbestand. Dikwijls moeten zij inhoud in een PDF-bestand ook in andere indelingen kunnen hergebruiken.
- **Informatie sneller vinden** — Ongeacht of een onderneming papieren of digitale inhoud gebruikt, werkers verspillen veel tijd aan het zoeken van informatie. Volgens een IDC-rapport van 2009, "Verborgene kosten van informatiewerk (Documentnr. 217936)", wordt wekelijks gemiddeld 8,8 uur besteed aan het zoeken van informatie, tegen een kostprijs van 14.209 dollar per medewerker per jaar. Door het zoekproces in te korten, kan de productiviteit sterk worden verhoogd.
- **Formulieren maken en beter beheren** — Hoewel formulieren voor afdelingen en vele interne bedrijfsformulieren al een elektronische indeling hebben, bijvoorbeeld Microsoft Word, Excel of statische PDF, worden ze toch nog vaak handmatig verwerkt. Het automatiseren van deze formulieren heeft vaak een lage prioriteit vanwege de hiervoor benodigde IT-tijd en -middelen. Een gebruiksvriendelijke zelfbedieningsoplossing voor formulieren die werkers de kracht biedt om formulieren voor afdelingen te automatiseren, kan de last voor IT verlichten. Deze oplossing moet intuïtief zijn, van de aanmaak van formulieren tot de distributie en het verzamelen van gegevens. Productiviteitssoftware voor kenniswerkers die deze functionaliteit al bevat, kan de kosten helpen stroomlijnen en de nood aan IT om extra toepassingen te ondersteunen, beperken.

- **Veel voorkomende taken automatiseren** — Als onderdeel van interne processen of naleving van bedrijfsbeleid, wordt van werknemers mogelijk verwacht dat zij regelmatig een aantal documenttaken uitvoeren. Zo kan het bedrijf, om een document op de bedrijfswebsite te plaatsen, bijvoorbeeld vereisen dat gebruikers richtlijnen naleven over de beveiliging van documenten, welke metagegevens moeten worden toegevoegd en hoe de bestandsgrootte kan worden geoptimaliseerd. Door deze taken te automatiseren, verhoogt het bedrijf niet alleen de productiviteit van werknemers, maar verzekert het bedrijf ook consistentie en naleving van de beleidsregels die het heeft vastgelegd.

De volgende uitdaging voor IT

Werk met bedrijfseigenaars om productiviteitskloven in uw organisatie te identificeren. Komen de huidige toepassingen voor kantoorproductiviteit tegemoet aan de behoeften van gebruikers, of gaan deze gebruikers extern op zoek naar extra gereedschappen? Hoeveel geld en tijd kan worden bespaard door uw IT-omgeving te consolideren met de juiste productiviteitstoepassingen?

De conclusie

Om een organisatie te helpen haar bedrijfsdoelstellingen te halen, is het nodig dat IT proactief de efficiëntie van samenwerking aan documenten verhoogt en meer dynamische communicatiemethoden biedt. Kenniswerkers gaan zelf al op zoek naar deze oplossingen en, in sommige gevallen, introduceren zij deze gereedschappen in hun werkomgeving, zodat de situatie voor IT nog complexer wordt. Om het succes te maximaliseren, moet IT oplossingen voor samenwerking en uitwisseling van documenten bieden die ruim genoeg zijn om te worden geschaald volgens tal van behoeften van kenniswerkers. Daarnaast moet deze oplossingen ook zowel binnen als buiten de organisatie voordelig kunnen worden geschaald, de vereiste documentcontrole bieden voor beveiligings- en privacybeheer, alsook flexibel in meerdere talen, op meerdere computerplatforms en voor verschillende computervaardigheden kunnen worden ingezet.



Adobe

Adobe Systems Benelux BV
Europlaza, Hoogoorddreef 54A,
1101 BE Amsterdam ZO, Nederland
www.adobe.com/nl,
www.adobe.com/be,
www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, and Reader are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Java is a trademark or registered trademark of Sun Microsystems, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in the Netherlands.

91048714 3/11

Adobe-informatieaanvraag

Als u met een Adobe-vertegenwoordiger wilt spreken en meer informatie wenst over Adobe-oplossingen voor samenwerking en uitwisseling van documenten, vult u het onderstaande formulier in.

* Deze velden moeten worden ingevuld.

CONTACTGEGEVENS

Voornaam *	<input type="text"/>
Achternaam *	<input type="text"/>
Functie *	<input type="text"/>
Naam van organisatie *	<input type="text"/>
Telefoonnummer *	<input type="text"/>
E-mail *	<input type="text"/>
Land *	<input type="text"/>
Provincie	<input type="text"/>
Postcode	<input type="text"/>

INFORMATIE OVER ORGANISATIE

Welke beschrijving typeert het beste de sector waarin u werkt? *

Welke beschrijving typeert het beste uw hoofdberoep of functie? *

Hoeveel werknemers in uw bedrijf zullen dit product gebruiken? *

ALGEMENE INFORMATIE

Vragen of opmerkingen

Opmerking: door mijn contactgegevens aan Adobe te bezorgen, geef ik Adobe en de vertegenwoordigers van Adobe ("Adobe") de toestemming om contact met mij op te nemen (via e-mail, per telefoon en/of per post) met betrekking tot Adobe, de Adobe-producten en -services, met inbegrip van productreleases en -updates, seminars, evenementen, enquêtes, trainings en speciale aanbiedingen. Ik zal de mogelijkheid hebben om af te zien van alle toekomstige communicatie en Adobe mag de door mij verstrekte gegevens gebruiken in overeenstemming met het online privacybeleid van Adobe.

Lees het online privacybeleid van Adobe op: <http://www.adobe.com/nl/misc/privacy.html>