

Toepassing van social media in de (Oracle-)praktijk

Er is veel te doen rondom social media sites zoals Twitter, Hyves, Facebook, YouTube en soortgelijke sites. Het gebruik van deze Web 2.0 media op het internet door klanten en toeleveranciers kan een grote (negatieve) impact hebben op uw bedrijf. Voorbeelden zijn de #Carglasszuigt affaire op twitter en de Domino's Pizza film op YouTube.

Door Rob de Gouw

Maar wat kunnen deze media voor uw bedrijf betekenen als u ze intern gebruikt? Laten we een fictief bedrijf bekijken.

Bedrock is een bedrijf van 100+ medewerkers waar hard gesteente wordt gewonnen, bewerkt en verkocht aan diverse klanten, van groothandelaren tot consumenten. Hiervoor is natuurlijk een aantal afdelingen ingericht:



- Win-afdeling - Hier zijn specialisten bezig met het afgraven van het harde gesteente.
- Bewerkings afdeling - Hier bewerken specialisten de grote brokken steen tot bijvoorbeeld tafelbladen.
- Verkoop afdeling - De mensen hier bezoeken klanten en sluiten contracten.
- Support afdeling - Indien er klachten komen of reparaties gedaan moeten worden.
- Financiële afdeling - Hier worden alle financiële zaken rondom orders afgehandeld.

En dan hebben we het nog even niet over ondersteunende diensten zoals HR en een technische dienst.

Gesloten afdelingen

Zoals bij de meeste bedrijven, zijn deze afdelingen allemaal 'gesloten'. Er is weinig samenwerking onderling. Sommige mensen kennen elkaar omdat ze ooit op een andere afdeling hebben gewerkt, maar verder is er weinig inter-afdeling communicatie.

Het management onderkent dit als een probleem en wil onderzoeken wat sociale media zou kunnen betekenen bij het oplossen van dit probleem.

Stel dat men een applicatie zou implementeren welke social media functionaliteit zou bieden, zoals een social netwerk en chat functionaliteit.

Iedereen die een bepaalde interesse heeft kan in contact komen met collega's met dezelfde interesse.

Hierbij kun je voor het woord interesse bijvoorbeeld denken aan 'klant' of 'steensoort'.

Hierdoor kan er een netwerk opgebouwd worden van mensen die allemaal iets met een bepaalde klant hebben. De gesteentedelver Fred weet dat hij veel activiteiten uitvoert voor een grote hamburgerketen waar regelmatig nieuwe vestigingen van worden geopend. Barney bewerkt het gewonnen gesteente tot mooie tafelbladen en counters. De hamburgerketen is klant van verkoopster Wilma en Betty regelt alle financiën rondom de keten. Doordat deze medewerkers elkaar nu allemaal kennen, kunnen ze wellicht beter samenwerken met elkaar.

Met de chat applicatie kan iedereen direct communiceren met elkaar. En omdat men elkaar ook kent, weet iedereen ook met wie hij of zij kan chatten (of wellicht wordt een bericht direct naar de gehele groep gestuurd)

Bedrock in de praktijk

Wilma rijdt eerst terug naar kantoor om daar de order te verwerken tot werkopdrachten in diverse systemen.

Vervolgens stuurt ze een mail naar de financiële afdeling met de melding dat de order ingevoerd is. De mail komt wel aan, maar omdat de reis naar kantoor en de invoer van de order een tijd duurde is Betty net naar huis en helaas is ze op vrijdag altijd vrij. Maandag gaat Betty alles controleren en ziet dat de order niet door kan gaan omdat er een achterstand is. Dit meldt ze terug naar Wilma die vervolgens dinsdag terug gaat naar de klant om alles recht te zetten.

Fred heeft ondertussen een andere locatie toegewezen gekregen om gesteente te delven en kan donderdag pas weer terug. Barney heeft in de tussentijd alles ingericht voor standaard maten en moet alles weer opnieuw inrichten.



Hoe gaat het met social media?

Op donderdag ziet Fred bij zijn werkzaamheden een prachtig stuk hardsteen voor de hamburgerketen en meldt dit op de chat. Wilma reageert dat ze net bij de klant vandaan komt en dat ze een order gedaan hebben voor een nieuwe winkel. Barney ziet dit en stopt de voorbereidingen om de productielijn weer om te bouwen naar standaard maten.

Helaas voor hen, maar gelukkig voor het bedrijf gooit Betty roet in het eten door aan te geven dat de keten de laatste drie facturen nog niet betaald heeft!

Fred en Barney stoppen meteen hun werkzaamheden en Wilma gaat snel terug naar de klant. Hier blijkt dat de klant bijna failliet is. Deze snelle communicatie zorgt ervoor dat er geen werk gedaan werd dat niet betaald kon worden.

Maar we moeten er natuurlijk vanuit gaan dat alles goed komt.

Wilma verteld de klant dat de laatste drie facturen nog niet betaald zijn en de klant ziet dat er een fout gemaakt is bij de administratie. Ze betalen de drie facturen direct en Wilma informeert het gehele team waarna iedereen direct weer aan de slag gaat.

Wat heeft het in een team werken en chatten opgeleverd?

- Inkorten van de doorlooptijd - Omdat er direct geschakeld werd tussen de teamleden konden alle activiteiten op elkaar worden afgestemd en ging men meteen aan de slag. Hierdoor het Bedrock de doorlooptijd met een week kunnen inkorten.
- Herlocatie van Fred - Omdat Fred direct kon beginnen met het delven van het hard gesteente, hoefde hij niet heen en weer tussen locaties.
- Inrichten van de productielijn - Omdat Barney de productielijn niet heeft hoeven ombouwen, scheelt het veel tijd om dit nogmaals te doen zodat de lijn gebruikt kan worden voor de hamburgerketen.
- Goodwill - De hamburgerketen is zeer tevreden over de snelle levering van Bedrock. Ook de notificatie van Wilma dat er nog facturen openstaan wordt zeer gewaardeerd.
- Medewerker tevredenheid - Omdat het team efficiënter werkt en de bestelling sneller hebben kunnen afleveren voelt iedereen zich prettiger.

Dit heeft een besparing opgeleverd van (laten we zeggen) € 20.000 (omgerekend van Bedrock schelpen naar de huidige eurokoers). Daarnaast is er additionele goodwill opgebouwd bij de klant en is de medewerker tevredenheid vergroot
Deze laatste twee zijn natuurlijk niet in geld uit te drukken, maar zeker zo belangrijk.

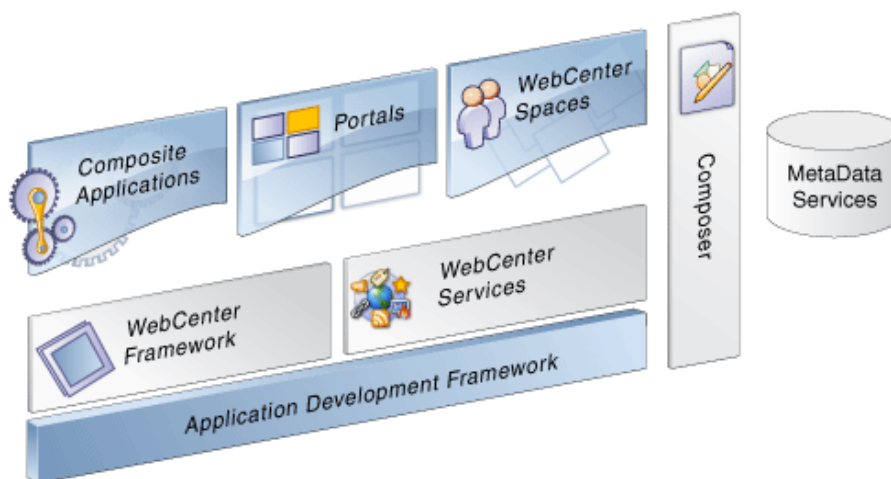
Dit is slechts één voorbeeld van de voordelen van sociale media in een bedrijf. Door het gebruik van sociale media (social netwerk, discussie forum, chat, wiki) maar ook van een content management oplossing kunnen mensen over afdelingen heen in (virtuele) teams samenwerken.

Dit wil ik ook in mijn bedrijf! Hoe kan dit?

Oracle maakt het samenwerken over afdelingen heen mogelijk met WebCenter Suite.

“Oracle WebCenter Suite is the industry's only complete, open, and manageable portal platform that integrates Enterprise 2.0 capabilities into business processes and custom and packaged enterprise applications to create richer connections and deliver faster time-to-value.” Aldus Oracle zelf.

Met WebCenter Suite heeft Oracle een platform waarmee u de Web 2.0 features als een social netwerk, wiki, discussie forum etc kan implementeren en zo een Enterprise 2.0 kan realiseren.



Figuur 1: Oracle WebCenter Architectuur

Application Development Framework

Zoals in Figuur 1: Oracle WebCenter Architectuur te zien is, is de basis van WebCenter applicaties het Oracle Application Development Framework (ADF). ADF is een Java framework waarmee ontwikkelaars op eenvoudige wijze applicaties kunnen ontwikkelen. Het framework biedt onder andere meer dan 150 componenten om een gebruikersinterface te bouwen.

WebCenter Services

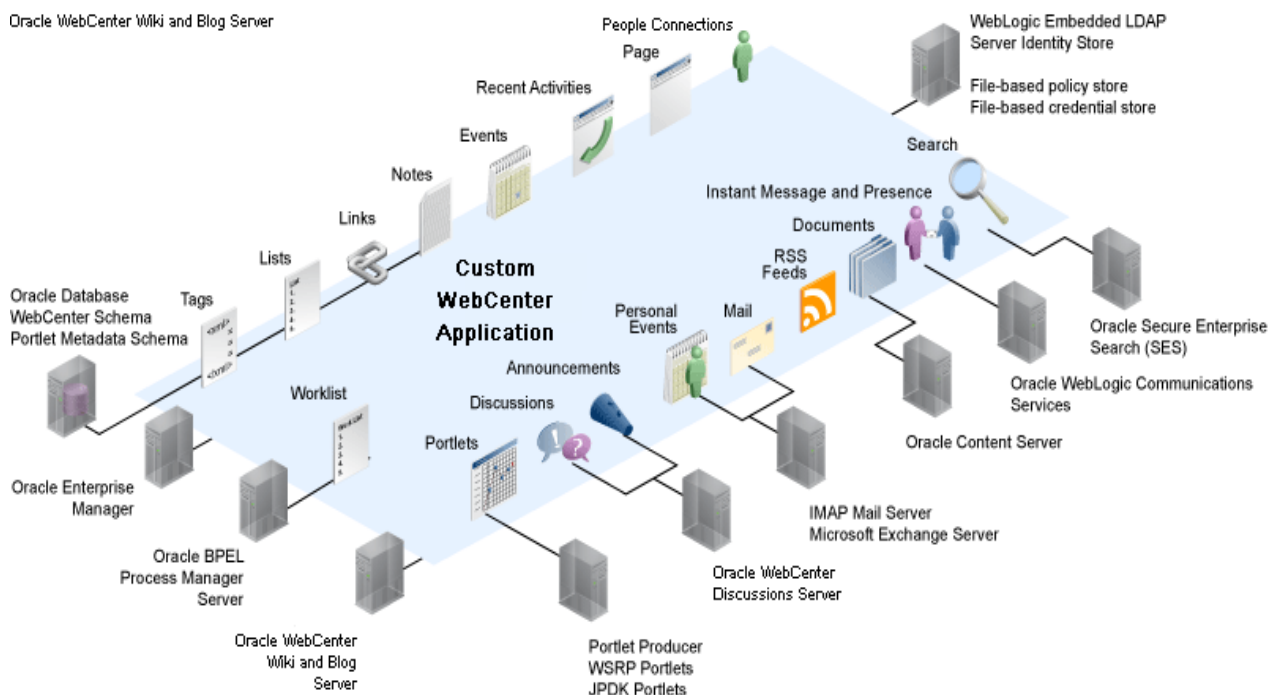
De basis van een Enterprise 2.0 applicatie zijn de Web 2.0 features. Deze heeft Oracle samengevoegd in Oracle WebCenter Services. Hierin zijn te vinden:

- **Tagging**
Ken labels toe aan content om snel gerelateerde content te vinden.
- **Links**
Maak links naar interessante content en deel deze met mede-geïnteresseerden.
- **Activiteiten**
Maak gebruik van een gedeelde agenda en mis geen enkele afspraak.
- **Connecties**
Bouw een (intern) netwerk a la Linked-in.
- **Wiki's**
Maak een eigen encyclopedie rondom klanten / producten / ...
- **Discussie forum**
Voer online discussies rondom onderwerpen.
- **Blogs**
Laat mensen hun ervaringen delen middels een Web Log.
- **RSS**
Bied relevante informatie uit de Enterprise 2.0 applicatie aan middels een RSS feed.
- **Content integratie**
Door het gebruik van Oracle Universal Content management kunt u content hergebruiken.
- **Zoek functie**
Zoek middels één interface door alle content.
- **Web Analyse**
Geeft een overzicht van het gebruik van de applicatie.

WebCenter Framework

Op basis van ADF heeft Oracle een WebCenter Framework gebouwd. Hiermee kunnen de services zoals hierboven beschreven snel in een eigen applicatie ontsloten worden. Door het toevoegen van de Oracle Composer componenten aan de ADF applicatie kan de gebruiker van de applicatie zelf bepalen of hij / zij additionele functionaliteit in de applicatie wil opnemen.

Deze personalisatie kan op diverse niveaus ingesteld worden, zodat bijvoorbeeld alleen afdelingshoofden componenten kunnen toevoegen voor de gehele afdeling.



WebCenter Spaces

Met deze componenten (ADF, WebCenter Services, WebCenter Framework en Composer) heeft Oracle de applicatie WebCenter Spaces gebouwd. Dit is een applicatie waar al deze componenten samenkomen in een intuïtieve gebruikers interface. Met behulp van WebCenter Spaces kan men:

- Een persoonlijke ruimte maken - In deze persoonlijke ruimte kan de gebruiker zelf kiezen welke componenten (uit de WebCenter Suite aangevuld met maatwerk componenten) hij / zij bij elkaar wil plaatsen om efficiënt te kunnen werken.
- Een groepsruimte maken - Groepsruimten zijn ingericht om content te delen tussen de groepsleden. Ook deze kunnen naar eigen wens aangepast worden.

Composite Applicaties

Door (delen) van backoffice applicaties door middel van op standaarden gebaseerde portlets of ADF Taskflows te ontsluiten, kan aan elkaar gerelateerde informatie uit verschillende applicaties bijeen gebracht worden. Dit zijn Composite Applicaties. Deze kunnen weer gebundeld worden met de WebCenter Services. De portlets of ADF Taskflows kunnen ook geïntegreerd worden in WebCenter Spaces, in de persoonlijke ruimte of in groepsruimtes.

Door gebruik te maken van Composite Applicaties (met of zonder gebruik van WebCenter Spaces) hoeft men minder vaak te wisselen van applicatie en de juiste gegevens bij elkaar te zoeken waardoor men efficiënter kan werken.

Portals

De services en de backoffice applicaties welke middels portlets ontsloten zijn kunnen ook gebruikt worden in de bestaande portalen van Oracle. Momenteel zijn dit:

- WebCenter Spaces
- WebCenter Interaction
- WebLogic Portal
- Oracle Portal

De eerste drie zijn onderdeel van WebCenter Suite. Oracle Portal is onderdeel van WebLogic Suite.

Met al deze mogelijkheden worden meteen moeilijke vragen geïntroduceerd.

- Wanneer gebruik ik welke methode?
- Gebruik ik Webcenter Spaces en ontsluit ik delen van een applicatie?
- Of bouwen we een applicatie en voeg ik Web 2.0 services toe?
- Hoe kan ik bestaande applicaties ontsluiten?
- Welke delen van welke applicaties kan ik het best ontsluiten?
- Wat heeft dit voor impact op mijn beheer organisatie?

Er zijn geen eenduidige antwoorden op deze vragen. Het is sterk afhankelijk van diverse factoren. De juiste keuzes zijn cruciaal voor het goed landen van de Enterprise 2.0 applicatie. Indien u zelf niet de kennis of ervaring in huis heeft, laat u dan adviseren door een ervaren Enterprise 2.0 consultant. U kunt uw gedachtekronkels uiteraard ook laten valideren door hem / haar.

Links

WebCenter Suite 11g : <http://goo.gl/kz4g>
WebCenter Services 11g : <http://goo.gl/rY2L>
WebCenter Spaces : <http://goo.gl/VJYP>
Application Development Framework : <http://goo.gl/hdwg>

Rob de Gouw is Principal Consultant bij Quobell

***Quobell B.V.
De Bouw 85
3991 SX Houten***

www.quobell.nl