

■

Wie over mobiel werken en IBM spreekt, zal dat al snel in verband brengen met de notebooks van IBM die tegenwoordig onder de Lenovo-vlag op de markt worden gebracht. Toch is IBM al jarenlang een innovatieve speler als het gaat om het ontwikkelen van oplossingen waarmee je overal en altijd kunt werken alsof je op kantoor zit.

Tekst: Laurens van Aggelen

Mobility in optima forma

Middleware van IBM biedt innovatieve oplossingen

Mobiel werken en werken op een vaste werkplek betekenden lange tijd dat veel gebruikers inefficiënt omgingen met apparatuur. Op kantoor was er de desktop-pc, voor onderweg en de thuiswerkplek de notebook. Praktisch gezien een verre van ideale situatie aangezien actuele e-mailberichten en documenten in dat geval vaak wel op de ene computer maar niet op de andere aanwezig waren. Daarnaast is het voor een goede bereikbaarheid natuurlijk het meest praktisch gebruik te maken van slechts één toestel, maar dan wel zodanig dat dit ook kostenefficiënt is. Zie hier de problematiek waarvoor IBM zo'n zes jaar geleden al een oplossing ontwikkelde in de vorm van de software Lotus Mobile Connect. Met deze middlewareoplossing heeft IBM toentertijd al gezorgd voor een verbinding tussen laptop en backendsystemen. "Met deze oplossing, die bestaat uit een client- en een servergedeelte, is seamless roaming mogelijk. Dit betekent dat er naadloos geschakeld kan worden tussen verbindingen via ondermeer gsm, GPRS, UMTS en WLAN", vertelt Jacques de Kegel, Emerging Business Opportunities Leader voor de Benelux bij IBM. "Bij deze oplossing kan het gaan om zowel bedrade als niet-bedrade netwerkverbindingen. Zo kan



Jacques de Kegel, Emerging Business Opportunities Leader IBM Benelux



iemand die op kantoor een bestand downloadt via het klassieke ethernetnetwerk en het kantoor verlaat, de download automatisch laten overgaan naar het WLAN en buiten het gebouw naar een GPRS- of UMTS-verbinding. De verbinding valt niet weg en de gebruiker merkt er niets van."

SEAMLESS

Met de Lotus Mobile Connect is het mogelijk zelf in te stellen hoe er geschakeld moet worden en wanneer. Door het instellen van de parameters kan zo worden bewerkstelligd dat bijvoorbeeld altijd voor de meest goedkope verbinding wordt gekozen en niet voor de verbinding met het sterkste signaal, hetgeen ook mogelijk is. Bijkomend voordeel van deze IBM-oplossing is dat datacompressie ervoor zorgt dat de datapakketjes die verzonden worden zo klein mogelijk zijn zodat daarmee de kosten gedrukt kunnen worden. "Belangrijk is ook dat er gebruik kan worden gemaakt van veilige VPN-verbindingen, zodat bedrijfsgevoelige informatie zonder angst voor diefstal kan worden uitgewisseld. Daarnaast zijn er eventueel nog extra encryptiemogelijkheden om data nog verder te versleutelen."

PRAKTIJK

In de praktijk zijn er vele toepassingsmogelijkheden op het gebied van mobility die met de middlewareapplicaties van IBM werken. Zo lopen er op dit moment diverse pilots in Denemarken, Parijs en Heidelberg (D) waarbij de software in combinatie met een Bluetoothtelefoon voor heel praktische oplossingen zorgt. In Denemarken en Duitsland gaat het om een project in de gezondheidszorg waarbij het gewicht van bepaalde patiënten voortdurend in de gaten gehouden moet worden. Dit kan op afstand door de patiënt te voorzien van een telefoon met Bluetooth en een weegschaal die via dezelfde draadloze technologie met die telefoon verbonden is. Het enige wat de patiënt hoeft te doen, is een paar keer per dag op de weegschaal te gaan staan. Op het moment dat hij dat doet, wordt het aangegeven gewicht automatisch doorgestuurd naar het ziekenhuis. "In Parijs hebben we een vergelijkbare pilot lopen waarbij op geregelde tijdstippen gegevens van kankerpatiënten omtrent gewicht, zuurstof in het bloed en bloeddruk doorgegeven worden. Daarbij kan bovendien een drempelwaarde worden ingesteld zodat de betreffende arts automatisch een melding krijgt wanneer deze waarde wordt bereikt, zodat er eventueel actie ondernomen kan worden."



"Vanaf het moment dat pc's aan hosts werden gekoppeld zijn we bezig met projecten waarbij we support op afstand mogelijk maken"

Voor de gezondheidszorg en patiënten zijn dergelijke oplossingen om velerlei redenen een uitkomst. "Voor de patiënt is het prettig dat hij zich niet steeds bij een arts of ziekenhuis hoeft te vervoegen en voor de gezondheidszorg betekent het minder werkdruk en minder kosten. Geen sinecure nu de vergrijzing de komende jaren sterk zal toenemen."

Ook voor de verzekeringswereld bieden middlewareoplossingen zoals deze de nodige mogelijkheden. "Zo zijn we bezig met een pilot waarbij een verzekerings-agent onderweg samen met de klant een aantal modules kan doorlopen bij het afsluiten van een nieuwe verzekering; alles wat normaliter omslachtig met formulieren gedaan zou worden. Hierbij wordt

enorm veel tijd bespaard doordat ter plekke alles geregeld kan worden en naderhand op kantoor bijvoorbeeld niet blijkt dat bepaalde gegevens nog niet volledig zijn ingevuld waardoor er onnodig vertraging optreedt", aldus De Kegel.

CHATTEN

"Vanaf het moment dat pc's aan hosts werden gekoppeld zijn we bij IBM eigenlijk al bezig met projecten waarbij we support op afstand mogelijk maken. Zo was het met Lotus Notes al mogelijk op afstand gebruik te maken van allerlei applicaties", zegt Bart Schutte, Voicemanager Benelux bij IBM.

Binnen IBM werd al in een vroeg stadium gebruikgemaakt van de mogelijkheden om



medewerkers te voorzien van mobiele oplossingen waardoor zij ongeacht plaats en tijd hun werk kunnen doen. "Binnen onze eigen organisatie zijn we eigenlijk altijd al een voorbeeldland geweest", gaat Schutte verder. "In 2001 was ongeveer een derde tot de helft van al onze medewerkers in staat gesteld om mobiel te kunnen werken. In 2003, het jaar waarin we nog actiever aan de slag gingen met het faciliteren van flexplekken om zodoende te besparen op werkplekken, was 60 tot 70 procent van onze medewerkers uitgerust om steeds op wisselende plekken en thuis te kunnen werken."

Afhankelijk van de werkzaamheden die op een bepaalde dag uitgevoerd moeten worden, kan een medewerker zijn plek bepalen. "Hoewel het in principe vaak niet uitmaakt op welke plek iemand zit, is het in de praktijk soms echter wel praktisch om bepaalde afdelingen op een en dezelfde vloer te hebben zitten. Bijvoorbeeld voor overleg. Maar die noodzaak is er niet altijd. Sinds we op deze manier werken zien we bijvoorbeeld dat het digitale onderlinge contact tussen medewerkers veel groter is geworden." Over de voor- en nadelen van chatten op de werkvloer wordt

in het bedrijfsleven nogal wisselend gedacht. De vrees dat het vooral ten koste zou gaan van de productiviteit is volgens Schutte ongegrond en berust veelal op het beeld dat men heeft van schoolgaande kinderen die tijdens hun huiswerk of op velerlei andere momenten op de dag druk in de weer zijn op MSN. "We zien medewerkers binnen onze organisatie de chatmogelijkheden niet gebruiken voor privédoeleinden. Ook om veiligheidsredenen is het gebruik van deze chatfaciliteiten voor privégebruik niet toegestaan. Daar wordt uiteraard ook op toegezien."

De chatmogelijkheden die onderdeel uitmaken van Lotus Sametime Versie 7.5 zullen binnenkort worden uitgebreid met audioconferencing waardoor er niet alleen via tekst maar ook door middel van spraak via deze software gecommuniceerd kan worden. De vergelijking met het populaire Skype ligt daarbij voor de hand maar is niet geheel juist. "Bij deze oplossing is men wel degelijk verzekerd van embedded security", aldus Schutte. Het door IBM gebruikte Lotus Sametime 7.5 is overigens gewoon te koop en te gebruiken door andere bedrijven. Voor het uitwisselen van instant-messagingberichten kan daarbij

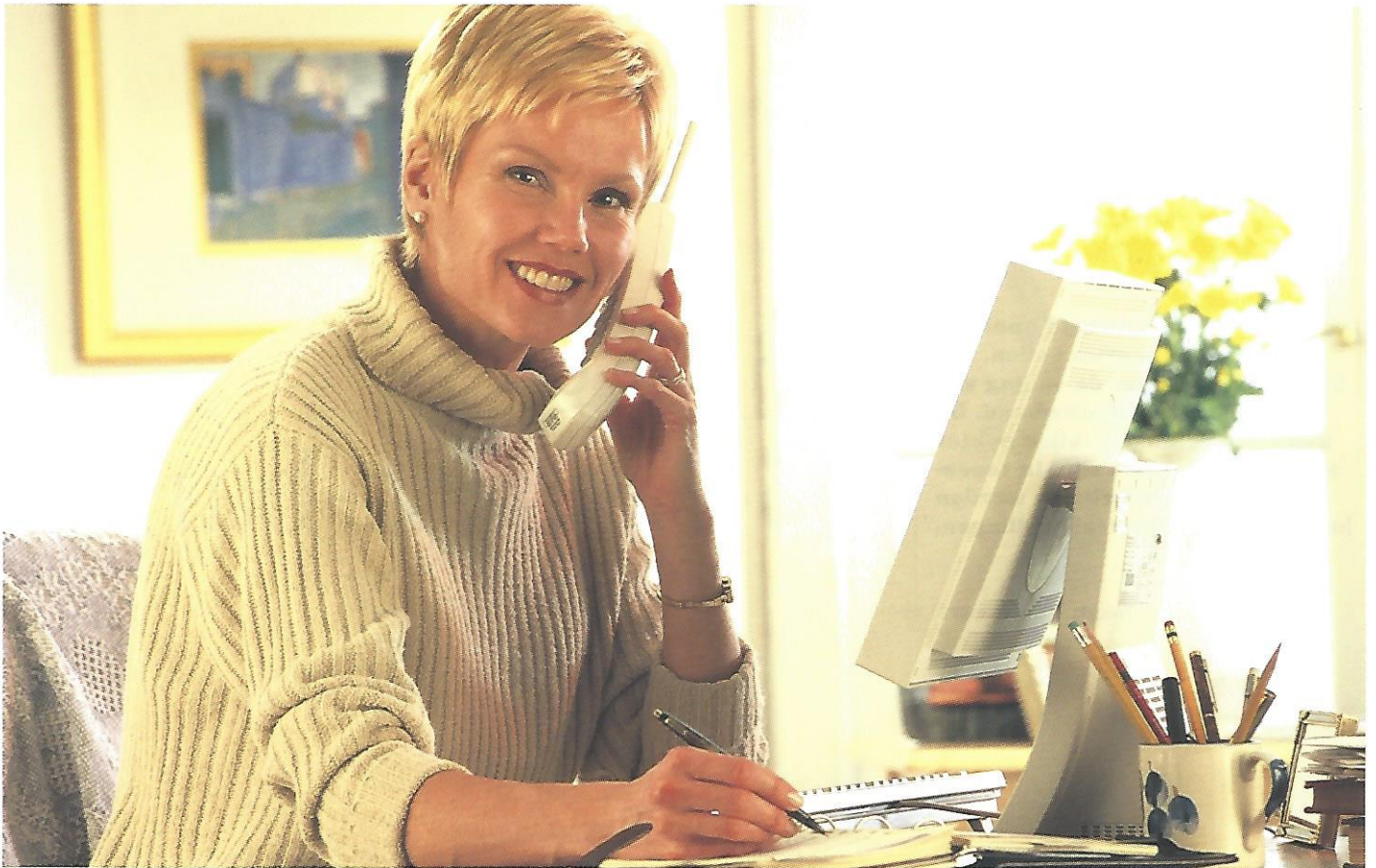
ook worden gebruikgemaakt van mobiele toestellen zoals smarthonen en PDA's. Toestellen dus zoals de Blackberry, PDA's met Windows Mobile en een smartphone zoals de E61 van Nokia die met Symbian werkt.

TELEFOON

De voordelen van instant messaging zijn volgens Schutte onder meer de mogelijkheid om altijd te kunnen zien waar iemand zich bevindt en hoe en of hij te bereiken is. IBM-medewerkers zijn (onderling) telefonisch ook beter bereikbaar dan medewerkers van veel andere bedrijven dankzij het feit dat vaste en mobiele telefonie binnen de IBM-organisatie geïntegreerd zijn. Of je nu iemand mobiel belt of op zijn vast nummer, in principe hoef je altijd maar één nummer te bellen om iemand te pakken te krijgen. De eigen bereikbaarheid kan zelf worden gemanaged met het Websphere Message Center. "Daarmee kunnen medewerkers exact instellen hoe zij op een bepaald moment bereikbaar zijn en hoe en naar welke nummers er eventueel automatisch doorgeschakeld moet worden."

Medewerkers die mobiel bellen kunnen op dit moment nog geen gesprekken doorverbinden naar andere collega's. "We hebben hierin nog niet voorzien omdat we zien dat daar weinig behoefte aan is. Wie mobiel belt, doet dit bovendien vaak vanuit de auto en we willen vanwege de verkeersveiligheid het aantal handelingen dat iemand in de auto zou moeten verrichten om contact te leggen met anderen het liefst tot een minimum beperken."





VELE VOORDELEN

Er mag dan vaak worden getwijfeld aan de noodzaak om mobiel te werken, de voordelen zijn voor veel bedrijven evident. Zo ook bij IBM. "Hoewel er wordt gedacht dat het thuiswerken de productiviteit niet ten goede zou komen, zien we juist dat er vaak harder wordt gewerkt. Veelal omdat je de tijd die je daarvoor gebruikt zelf kan indelen waardoor er ook een betere verhouding ontstaat tussen privé en werk." Bij IBM, waar veel vrouwen in dienst zijn, ziet men dat met name moeders met kinderen daardoor beter in staat zijn om werken te combineren met het opvoeden van kinderen en het uitvoeren van huishoudelijke taken. "Maar soms kan het ook om heel praktische redenen handiger zijn om vanuit huis te werken", schetst Schutte. "Als ik bijvoorbeeld 's morgens tijdens de ochtendspits een uur in de file moet staan om kantoor te bereiken, kan ik beter later van huis gaan en eerst thuis wat werken. Velen zullen zich in die situatie herkennen."

Het enthousiasme bij IBM om medewerkers te voorzien van de technische mogelijkheden om thuis en onderweg te kunnen werken, betekent niet dat iedereen van

"Hoewel wordt gedacht dat het de productiviteit niet ten goede zou komen wanneer men thuiswerkt, zien we dat men juist vaak harder werkt"

deze middelen wordt voorzien. "We kijken wel voor welke werkzaamheden het echt nodig is en gaan niemand voorzien van middelen die niet of nauwelijks gebruikt zullen worden. Om reden van kostenefficiëntie en natuurlijk ook om daarmee misbruik te voorkomen en veiligheidsrisico's te beperken. Toch hoeft security geen beletsel te zijn om medewerkers deze mogelijkheden te onthouden", benadrukt Schutte met klem. "We hebben de beveiliging zowel aan de laptop als aan de server-

kant zo dichtgetimmerd dat er nagenoeg niets verkeerd kan gaan. Zo is het alleen mogelijk toegang te krijgen tot het bedrijfsnetwerk vanaf de notebook die daarvoor is verstrekt. Andere apparaten worden meteen geweerd nog voor er autorisatiegegevens worden uitgewisseld tussen laptop en netwerk. Ook onveilige software op de notebook van de gebruiker, of het ontbreken van updates van beveiligingssoftware worden meteen gedetecteerd." ■