

**Interne communicatie optimaliseren
dankzij het intranet**

Els Maes
Artesia Banking Corporation
Diensthoofd intranet & internet

Els.Maes@ArtesiaServices.be
Tel: (02)285 15 94



ARTESIA BC

Inhoud

- Intranet algemeen
- Waarom een intranet ?
- Hoe kwam dit concreet tot stand ?
- Belangrijke procedures
- Bedrijf wijzigt: van een bank naar een Groep
- Gevolgen voor het intranet ?
- Moeten procedures wijzigen ?
- Toekomst



ARTESIA BC

Intranet algemeen

- Te vergelijken met internet ?!
- Taak en doelgroep zijn totaal verschillend
- Mogelijkheden voor de interne communicatie zijn enorm
- Toepassingen verspreiden
- Een must voor elk bedrijf ?
- Alle maten en vormen
- Explosie ...



ARTESIA BC

Waarom een intranet (1) ?

Op zoek naar een oplossing voor enkele problemen:

- zeer veel informatiekkanalen
- coördinatie en controle ?!
- evenveel stijlen als auteurs
- papieren infomagazine "slechts" wekelijks
- aanvulling na aanvulling
- eindeloos klasseren ...



ARTESIA BC

Waarom een intranet (2) ?

Bestaat er een oplossing ?!

- 1 kanaal =
INTRANET
- 1 stijl/structuur =
INFORMATION MAPPING
- 1 bibliotheek =
CENTRAAL BEHEER



ARTESIA BC

Waarom een intranet (3) ?

... de opmars van het intranet kon beginnen ...



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (1) ?

- Idee gegroeid vanuit de directie Communicatie, samen met IT en Productexploitatie
- Oprichting stuurgroep
- Ontwerpnota's voorbereid
- Snel steun gevonden bij de directie
- Aanwerving webmaster

... en klaar voor de definitieve uitwerking ...



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (2) ?

Belangrijkste voorbereiding = structuur uitwerken !

- Welke informatie is er ?
- Boomstructuur uittekenen
- Op welke manier toegankelijk maken ?



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (3) ?

Stijl uittekenen

- In eigen beheer (l.t.t. de internetsite)
- Iconen en tekeningetjes
- Onderstreept en verduidelijkt de structuur
- Stijl op zich is niet belangrijk
- Huisstijl



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (4) ?

Eerste demo's ... het lijkt tijdverlies maar het is zo belangrijk

- Iedereen overtuigen en enthousiasmeren
- Directiecomité
- Ondernemingsraad (syndicaten !)
- Provinciale kaders
- Kantoordirecteurs
- Kwaliteitsteams



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (5) ?

Eerst een korte "speeltijd" voor iedereen ...

- 3 maanden
- Iedereen een browser (ook alle kantoren)
- Webwijzer: oefenmodule via het web
- Telefoongids
- Kantorengids
- Persoverzicht



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (6) ?

En dan serieus ...

- "Alle" nieuwe interne communicatie via intranet
- Storm van reacties want geen eenvoudige stap voor de gebruikers
- Overstappen van het ingeburgerde papieren denken naar elektronisch denken



ARTESIA BC

Hoe kwam dit concreet tot stand (7) ?

Na de opstartfase ...

- Inhaalbeweging: de bestaande bibliotheek wordt volledig herwerkt (Information Mapping)
- De meerderheid van de gebruikers vindt probleemloos de weg
- Initiatieven voor de groep die dreigt af te haken: webverantwoordelijken, papieren handboekje, (opleiding, kwaliteitsteams opnieuw overtuigen !



ARTESIA BC

Belangrijke procedures (1) ?

Hoe krijg je een tekst op het web ?

- Iedereen is potentieel auteur
- Informatiebeheerders - aanvraagformulier
- Centrale rol van de directie Communicatie
- Leescomité

... elke partij kent z'n rol en de procedures die er bij horen ...



ARTESIA BC

Belangrijke procedures (2) ?

Procedures worden constant bijgestuurd !

- Na overleg met informatiebeheerders
- Op vraag van gebruikers
- Uit ervaring leert men

... Procedures moeten dynamisch blijven, zo niet dienen ze tot niets ...



ARTESIA BC

Belangrijke procedures (3) ?

Wie doet beheer en nieuwe ontwikkelingen ?

- Coördinatie door directie Communicatie (webmaster)
- Beheer door webmaster en team
- Nieuwe ontwikkelingen door directie Informatietechnologie
- Samenwerking tussen deze twee partijen is heel belangrijk !



ARTESIA BC

Bedrijf wijzigt ... van bank naar Groep

- Een volledig nieuwe structuur na enkele overnames
- Verschillende bedrijfsculturen worden verenigd
- Invloed op de interne communicatie ...

... Tijd om het intranet binnen BACOB bij te sturen en uit te breiden ...



ARTESIA BC

Gevolgen voor het Intranet (1)

Multicompany web ontwikkelen

- 1 overkoepelende groepssite : Artesia BC Web
- Aparte sites in de verschillende deelbedrijven:
 - BACOB Web
 - Artesia Bank Web
 - Cordius Web
- Sites van de verschillende directies



ARTESIA BC

Gevolgen voor het intranet (2)

Slechts 1 bedrijf heeft ervaring met intranet ...

- 1,5 jaar intranet uitgebouwd en bijgestuurd
- Een structuur die volledig aangepast is aan het bedrijf
- De gebruikers zijn er volledig mee vertrouwd

... Nieuwe overkoepelende site uitwerken
/volgens het bestaande model ...



ARTESIA BC

Gevolgen voor het intranet (3)

Vertrekken vanuit het bestaande intranet maar ...

- Essentieel om opnieuw te overtuigen en te enthousiasmeren
- Niet vanzelfsprekend om de verschillende culturen en gewoontes op elkaar af te stemmen
- Nieuwe overkoepelende stuurgroep oprichten
- Samenwerken is heel belangrijk



ARTESIA BC

Gevolgen voor het intranet (4)

Niet zo maar blind kopiëren ...

- De structuren in de verschillende deelbedrijven niet uit het oog verliezen
- De verschillende culturen in de deelbedrijven niet uit het oog verliezen
- De verschillende intranetten moeten dezelfde kern hebben maar ook eigen kenmerken (stijl en structuur)



ARTESIA BC

Moeten procedures wijzigen ?

- Uiteraard moeten zij aangepast worden
- Basisstructuren blijven bestaan maar er is ruimte voor eigen klemtonen
- Soms een moeilijk gevecht
- Wordt vervolgd ...



ARTESIA BC

Toekomst ?!

- Verder uitbouwen van het overkoepelend intranet en de deelnetten
- De grote uitdaging wordt duidelijk voor alle verantwoordelijken van inter- en intranetsites:
 - beheer vereenvoudigen en automatiseren
 - zoekfunctie verbeteren
- Meer databasegestuurde toepassingen
- Blijven bijsturen en aanpassen !



ARTESIA BC

Verschillende intranetten : korte demo

- Artesia BC Web
- Artesia Bank Web
- BACOB Web



ARTESIA BC

**Interne communicatie optimaliseren
dankzij het intranet**

Vragen ?



ARTESIA BC
