

ICT Werkplek is vaak inflexibel, inefficiënt en onbeheerbaar!

Inleiding

De moderne werknemer moet flexibel en efficiënt zijn. Het vertrouwde beeld van een vast kantoor met vaste werktijden, een eigen werkplek en iedere middag om vier uur dezelfde soep, wordt nu snel ingehaald door "het nieuwe werken". Dit proces wordt nog extra versneld door de actuele economische crisis, waarin organisaties meer productiviteit en kwaliteit vragen van kostbare arbeidskrachten. ICT Managers staan nu voor de uitdaging om "het nieuwe werken" versneld mogelijk te maken. Maar waar te beginnen als de huidige ICT werkplek in plaats van flexibel en efficiënt, juist het omgekeerde is?

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Een nieuwe werkelijkheid
3. De klassieke ICT werkplek
4. De centrale ICT werkplek
5. Waar zitten uw pijnpunten?
6. Conclusie

Een nieuwe werkelijkheid

In het begintijdperk van de informatisering was ICT als hulpmiddel nog erg overzichtelijk; Hooguit twee of drie applicaties voor een beperkte groep van medewerkers. Een ASCII-terminal of PC met een simpel keuzemenu (wie van u kent Norton nog?) was voldoende om uw organisatie te bedienen. Als we dat vergelijken met de werkelijkheid van nu, dan zijn er nogal wat verschillen. Zo is vandaag de dag vrijwel iedere medewerker continu afhankelijk van ICT. Tientallen zo niet honderden applicaties moeten altijd en overal beschikbaar zijn in een vaak onoverzichtelijke matrix van afhankelijkheden. Nieuwe applicaties dienen zich wekelijks aan, terwijl bestaande applicaties regelmatig moeten worden bijgewerkt en verouderde applicaties nog in de lucht moeten blijven. En alsof dat nog niet genoeg zorgen voor u zijn, vervallen de vaste kantoortijden en bent u de trotse ICT manager van een 24-uurs organisatie. Het "nieuwe werken" is realiteit en vereist uw actie!

De klassieke ICT werkplek

In de meeste organisaties is de ICT werkplek nog altijd een persoonlijk object, vergelijkbaar met een eigen bureaustoel of leaseauto. PC staat niet voor niets voor "Personal Computer" en is daarmee van belang voor de hiërarchie en status binnen een organisatie. Eenmaal afgestemd op de persoonlijke wensen en voorzien van de persoonlijke applicaties, voldoet de persoonlijke ICT werkplek uitstekend binnen de klassieke kaders van een organisatie met eenvoudige en strakke structuren. In de afgelopen tien jaar zijn deze kaders echter stuk voor stuk verzet, terwijl de opzet van de ICT werkplek in veel gevallen nog vrijwel onveranderd is gebleven. Hoe zit dat binnen uw organisatie?

De centrale ICT werkplek

Als antwoord op de veranderde vraag is een aanzienlijk deel van de organisaties in Nederland ergens in de afgelopen tien jaar overgestapt naar een centraal ICT Werkplek concept. Enerzijds zijn er de organisaties die gekozen hebben voor volledige centralisatie door "Serverbased-Computing" of "Thin-Client" projecten. Hierbij zijn de vertrouwde persoonlijke PC werkplekken rigoureuus vervangen door onpersoonlijke Thin-Clients met toegang tot de strak geregisseerde en vaak sobere centrale ICT omgeving. Andere organisaties hebben juist gekozen voor alternatieve oplossingen met "Managed-Client" concepten en centrale "System & Application Deployment" tools voor een volledige gecentraliseerde uitrol en beheer van afgedichte PC werkplekken. De beide oplossingsrichtingen hebben weliswaar veel van de beperkingen van de klassieke werkplek kunnen overbruggen, maar bieden ze voldoende perspectief voor "het nieuwe werken"?

Waar zitten de pijnpunten?

Het "nieuwe werken" geeft een spanningsveld met de bestaande ICT Werkplek concepten, zowel de klassieke als de gecentraliseerde. Met name de behoefte vanuit gebruikers aan meer flexibiliteit, openheid en dynamiek staat op gespannen voet met de behoefte van ICT Managers aan eenvoud, controle en uniformiteit. De belangrijkste concrete pijnpunten zijn:

- Gebruikers kunnen niet altijd en overal werken
- Geen mobiliteit van een werkplek sessie
- Noodgedwongen beperkingen in multimedia applicaties
- Inefficiënt gebruik van het aantal ICT Werkplekken
- Aan- en afmelden op werkplekken kost veel tijd
- Delen van een werkplek is onhandig of onmogelijk
- Beperkt gebruik van randapparatuur op de werkplekken
- Wisselende functionaliteit en prestaties tussen de werkplekken
- Nieuwe applicaties en updates kunnen niet snel worden doorgevoerd
- Beperkte controle over het gebruik van werkplek en applicaties

Conclusie

ICT managers moeten een heldere balans zien te vinden tussen de ongeremde vraag uit het "nieuwe werken" en de praktische beperkingen die voortvloeien uit techniek, budget en beveiliging. Om dit te bereiken is het nodig om enige afstand te nemen van de bestaande situatie, die in veel gevallen het resultaat is van een jarenlange opeenstapeling van veranderingen. Hierdoor wordt ruimte gecreëerd voor het maken van een weloverwogen keuze voor een nieuw ICT Werkplek concept waarmee "het nieuwe werken" optimaal kan worden ondersteund. In het vervolgartikel ["Werkplekvirtualisatie; De heilige Graal?"](#) wordt nader ingegaan op de keuzemogelijkheden.