

Voorwoord

De sombere economische berichten over de ICT-sector doen ons ten onrechte wel eens vergeten hoe gezegend we zijn met de mogelijkheden die het internet ons heeft aangereikt. Tijdens de projecten die ik bij i-Concept de afgelopen maanden deed, moest ik veelvuldig terugdenken aan de beginjaren '90. Wij maakten destijds bij Bausch Datacom aansprekende online applicaties en moesten het daarbij zonder het internet stellen. Bijna 80 procent van het werk bestond daardoor uit het overbruggen van de tele- en datacommunicatieproblemen, waardoor de te ontwikkelen applicatie zelf soms wel een sluitpost op de begroting leek. Ondanks dat slaagden we er toch in om duizenden LOI-studenten te laten teleleren, tienduizenden academici online te laten zoeken in het Intermediair vacatureaanbod van VNU en honderdduizenden burgers via een modem de belastingaangifte te laten doen. Is er in 10 jaar tijd dan zo weinig veranderd?

Ons werkerterrein is weliswaar ook nu nog educatieve technologie, online recruitment en hoogwaardige bedrijfsapplicaties, maar het gaat nu wel degelijk anders! De wereldverspreide omarming van internettechnologie is namelijk de oplossing voor de communicatieproblematiek gebleken. Dat komt i-Concept mooi uit, want daardoor kan ons werk nu voor het grootste gedeelte bestaan uit het tegemoetkomen aan specifieke gebruikerswensen. Voor onze klanten is het nog mooier omdat eindelijk de wens uitkomt van het transparant en geïntegreerd automatiseren van bedrijfsprocessen. Tel dus uw zegeningen, want u bent nu eindelijk de baas over ICT.

Applicaties voor personeelsmanagement, facturering, debiteurenbewaking, relatie- en agendabeheer, geïntegreerd in een intranet? U weet inmiddels dat het kan.

i-Concept laat u via de eigen sites Arbeidsmarkt.com, eWork.nl, i-Engine.nl en StudyWiser.com zien hoe het kan en geeft daarbij graag een heldere kostenindicatie. Meer over onze aanpak en wat onze klanten daarvan vinden leest u in de diverse praktijkcases en klantenreferenties. Omdat u hierdoor vast geïnspireerd zult raken, vertrouw ik erop dat wij elkaar binnenkort zullen spreken. Goede zaken toegewenst en graag tot ziens!

drs. Albert F.J. Bausch
founding partner



Marcel Schilders,
Directeur SBD

i-Concept realiseert veilige integratie SBD website en backoffice cursusadministratie

SBD verzorgt opleidingen en korte cursussen voor medewerkers van bedrijven uit de bitumineuze dakbedekkingsbranche. Ondanks het feit dat het om een relatief kleine tak van de bouwwereld gaat, hebben inmiddels al duizenden cursisten een of meer SBD-opleidingen voltooid.

“Het belang van training en opleiding in het bedrijfsleven is groot en zal de komende jaren alleen maar toenemen. Dit geldt ook voor dakdekkersbedrijven, van groot tot klein, die behalve met hun nieuwe instroom ook steeds vaker met verbeterde materialen, verwerkingsmethoden en ARBO-richtlijnen te maken hebben.”

Dit zegt Marcel Schilders, die na een aantal maanden als interim manager bij SBD werkzaam te zijn geweest, begin 2002 het directeurschap aanvaardde. Bij zijn aanstelling nam hij de belangrijke uitdaging aan om de SBD-organisatie verder te professionaliseren. “Je kan nog zo'n

formidabele cursus ontwikkelen, de kwaliteitsbeleving zal nooit optimaal worden als er bij de inschrijving van een cursist al onnodig veel mis gaat.” Schilders doelt onder andere op het vele papierwerk voor hun klanten, bijvoorbeeld bij de aanvraag voor Scholingsfondssubsidie. “Bij al die administratieve handelingen geldt dat alles wat mis kan gaan ook mis zal gaan”, vervolgt Schilders. “Dat is tegenwoordig eigenlijk goeddeels te voorkomen met een uitgekiende inzet van moderne ICT.” Voor de ontwikkeling van een nieuw cursusadministratiesysteem schakelde SBD i-Concept, nadat deze een overtuigende

Verder in deze i-Concept nieuwsbrief

- Klanten aan het woord: 2organize
- R&D nieuws: vernieuwde i-Engine
- SVIIB intranet: Online ledenbeheer
- XML als bindmiddel tussen uw systemen.
- i-Concept Recruitment
- E-Learning en Corporate business improvement


demonstratie van haar i-Engine.nl technologie had gegeven. "We wilden een efficiëntere en minder foutgevoelige backoffice die op verantwoorde wijze gekoppeld zou zijn aan de website. Een website die dan ook echte toegevoegde waarde zou moeten bieden met een actueel cursusrooster en direct inschrijven. i-Concept heeft me laten zien hoe dit met een intranetomgeving

"we kunnen direct inspelen op individuele wensen van klanten"

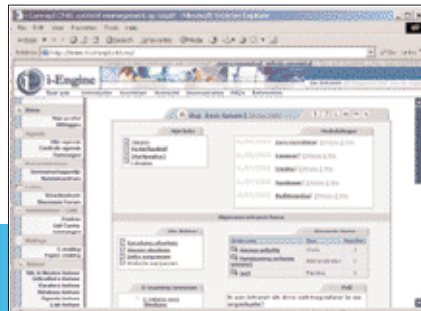
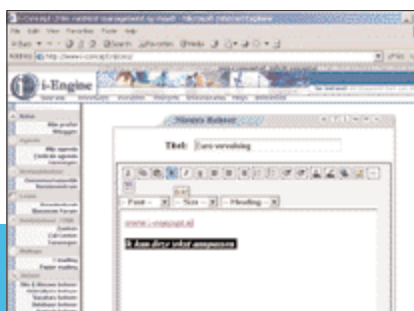
gerealiseerd kon worden. Blijkbaar waren ze zeker van hun zaak, want het project is 'fixed price' aangeboden. Dat sprak ons natuurlijk zeer aan."

i-Concept hanteerde een Rotterdamse no-nonsense aanpak. De eerste 5 tot 10 dagen analyseerde een consultant de organisatie. In nauwe samenwerking met de mensen op de werkvloer werd een functioneel en technisch ontwerp geformuleerd. Toen het projectplan definitief groen licht kreeg, werd volgens strak schema met vaste meet- en vergadermomenten aan de systemen gewerkt. Schilders toont zich content over het eindresultaat. "Bedrijven kunnen nu op het besloten deel van de website direct hun medewerkers voor de cursussen inschrijven en

zicht houden op hun tussentijdse cursusresultaten. Onze mensen besparen veel tijd bij de verwerking van inschrijvingen, met automatisch gegenereerde bevestigingen, uitnodigingen en facturen via e-mail en gewone post. Omdat i-Concept bijna alle oude data heeft kunnen importeren, beschikken we nu al direct bij ingebruikname over managementinformatie waar-

mee we echt kunnen inspelen op individuele klantenwensen." Dit automatiseringsproject bij SBD illustreert twee duidelijke tendensen. Systeemontwikkeling op basis van internettechnologie biedt een werkbare combinatie van flexibele, solide automatisering en veilige koppelingen met andere systemen zoals websites. Tot slot is duidelijk dat dergelijke geavanceerde systemen niet meer alleen zijn voorbehouden aan multinationals, maar ook op kleinere schaal hun rendementsverbetering kunnen bewijzen. 


De SBD-website is bereikbaar onder www.sbd.nl.



i-Concept R&D nieuws: vernieuwde i-Engine

Trouwe bezoekers van onze website is het waarschijnlijk wel opgevallen: er is een flinke 'facelift' doorgevoerd in onze intranet demonstratieomgeving. Er veranderde ook veel 'onder de kap': zo is er een gebruikersvriendelijke contentcreatie en -managementtoepassing. Deze WYSIWYG (What You See Is What You Get) applicatie werkt ongeveer zoals MS Word, waardoor nu iedereen

eenvoudig teksten voor de website kan opmaken en publiceren. Ook het "CallCenter" staat nu online, waarmee u op gestructureerde wijze de in- en uitgaande gesprekken, notities en afspraken aan uw bestaande relatiebeheer koppelt. Uw account managers zullen niet snel meer hun telefonische afspraken vergeten! De i-Engine.nl demoversie geeft een zeer praktijkgerichte indicatie van

hoe een intranet er voor u uit kan zien. De variëteit in onze projecten stelt ons in staat om voortdurend nieuwe mogelijkheden aan u te presenteren. Denk bijvoorbeeld aan online order tracking, herinneringen uit de online agenda via SMS en database synchronisatie via XML. Een regelmatig bezoek aan www.i-engine.nl zal ook voor u de moeite waard blijken. 

Klanten aan het woord



"Wij wilden graag internet inzetten in de personeelswerving voor onze organisatie, de grootste onafhankelijke cateraar in Nederland. Na een inventarisatie vonden wij Arbeidsmarkt.com goedkoper dan de andere vacaturesites. De site is ook eenvoudig, je hoeft geen IT expert te zijn om het te kunnen gebruiken. Met 2 bruikbare reacties na de eerste dag zijn de eerste resultaten nu ook al geboekt."

Mevr. Daphne Zijlstra
(Recruiter Albron Catering)



"Op zoek naar een Interaction Designer. Dat blijkt best lastig te zijn, mede omdat het moeilijk is precies te definiëren naar wie je op zoek bent. Ondanks een redelijk open functieprofiel is Arbeidsmarkt.com er toch snel in geslaagd iemand te vinden die goed past. Door het uitvoeren van een voorselectie, het persoonlijke en informele contact met de medewerker verliep dit traject soepel. Wij zijn blij met onze nieuwe medewerker, maar ook blij met de samenwerking die we de afgelopen weken hebben gehad."

Dhr. Jos van Loo
(Teammanager Development Zorganize)



Nieuwsflits Arbeidsmarkt.com

Arbeidsmarkt.com bestaat in 2002 vier jaar en is sinds eind 1998 gespecialiseerd in het leveren van internet recruitment diensten. De site heeft sinds deze periode veel ontwikkeling doorgemaakt en heeft inmiddels bewezen een uiterst geschikt medium te zijn om geschikte kandidaten op MBO- en HBO niveau te werven voor vacatures zoals; Verkoper, Secretaresse, Logistiek medewerker en (Financieel) Administrateur. Hieronder een overzicht van de meest recente ontwikkelingen.

In september heeft Arbeidsmarkt.com een jaarcontract afgesloten met Reclame Partners Nederland (RPN). De mediapartners van RPN zijn o.a. StadsRadio Rotterdam, StadsRadio Den Haag, CityFM Amsterdam en CityFM Utrecht. Eric Holzhauer (Showbizz Nederland) heeft in samenwerking met Tom Blom de radiospot gemaakt. Het komend jaar is de spot van Arbeidsmarkt.com intensief te beluisteren op de grote lokale radiozenders in de regio's Amsterdam, Utrecht, Den Haag en Rotterdam. Deze zenders hebben bij elkaar een weekbereik van meer dan 700.000 luisteraars en zijn een uiterst geschikt medium om werkzoekenden op MBO/HBO niveau te bereiken.

SMS naar kandidaten

SMS is hot. SMS wordt vandaag de dag door

veel marketeers gezien als een krachtig instrument om bepaalde doelgroepen te bereiken. Na een uitvoerige testperiode op de Arbeidsmarkt.com database is gebleken dat SMS in vergelijking met e-mail een evenhoge attentiewaarde heeft. Kandidaten reageren vaker en sneller op SMS dan op e-mail. Vaak komt dit doordat sollicitanten overdag op hun werkplek geen toegang hebben tot hun e-mailbox of meerdere e-mailadressen gebruiken die minder vaak gecontroleerd worden. B-mobile (Direct Mobile Messaging) heeft voor Arbeidsmarkt.com een SMS applicatie ontwikkeld die het voor personeelsmanagers mogelijk maakt om naast e-mail ook direct een SMS bericht te sturen naar de mobiele telefoon van de sollicitant. De SMS diensten van Arbeidsmarkt.com verschillen met andere SMS diensten op Internet, omdat werk-

zoekenden alleen een bericht op hun GSM ontvangen als een potentiële werkgever zich meldt. Deze SMS dienst is gratis opgenomen in het all-inn abonnement van Arbeidsmarkt.com

Vacatures plaatsen

Met het sterk verbeterde vacaturemenu op de werkgeversafdeling van Arbeidsmarkt.com kunnen bedrijven in een handomdraai vacatures plaatsen en beheren. Bij het plaatsen van deze vacatures kunnen recruiters ook rekening houden met de huisstijl van hun organisatie en op deze manier hun vacature onderscheiden van andere vacatures op de site. 

Arbeidsmarkt.com

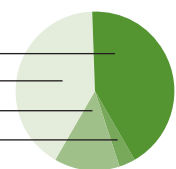


Profiel kandidaten

Welke kandidaten bezoeken welke carrièresites? Arbeidsmarkt.com bekijkt elke maand het opleidingsniveau en het interessegebied van kandidaten uit de database. Voor september kwamen hier de volgende cijfers uit:

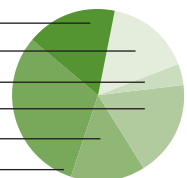
Opleidingsniveau

38% MBO
37% HBO
12% WO
3% Overig



Interessegebied

17% Techniek
16% Economisch
4% Juridisch
18% ICT
14% Commercieel
31% Overig




SVIIB Intranet: Online Ledenbeheer bespaart tijd en geld

Verenigingen en branche-organisaties hebben vaak moeite met het communiceren met hun leden en het actueel houden van hun gegevens. Alleen al het versturen van een maandelijkse nieuwsbrief naar bijvoorbeeld 15000 leden is enorm arbeidsintensief, mede door de continue veranderende adressen. i-Concept ontwikkelde voor een aantal grote verenigingen ledenbeheersystemen die dit soort problemen oplossen en tevens nieuwe mogelijkheden aanreiken, zoals een online leden almanak, compleet met foto en gepersonaliseerde e-mailings.

“Nieuwe leden invoeren en adreswijzigingen verwerken waren taken waar we enorm veel tijd mee kwijt waren. We zochten een oplossing die ervoor zou zorgen dat alle gegevens centraal zouden worden opgeslagen maar door alle leden overal bekeken en aangepast konden worden.” zegt

Michiel Tibboel van de faculteitsvereniging SVIIB Rotterdam. “Onze 3500 leden hebben nu allemaal een online account waarmee ze eenvoudig hun gegevens aan kunnen passen maar ook kunnen aangeven of ze bijvoorbeeld op de hoogte willen worden gehouden van bepaalde evenementen en of ze hun gegevens ook voor andere leden zichtbaar willen laten zijn. Ze kunnen zich bovendien inschrijven voor onze diverse activiteiten, waardoor de hele administratie van onze vereniging bijzonder vereenvoudigd kon worden.”


Volgens Andries Ritsema van ingenieursvereniging NIRIA is het voornamelijk een grote kostenbesparing. “Onze leden krijgen nu ook de nieuwsbrieven per e-mail. We proberen over te gaan op een puur digitale berichtgeving met inhoud toegespitst op de diverse leden, dit gaat ons duizenden euro's per maand besparen...” 

XML - het bindmiddel tussen uw systemen

XML, een veelgebruikte term maar wat is het eigenlijk? eXtensible Markup Language is een universele markeertaal, die het mogelijk maakt om gegevens gestructureerd in documenten op te slaan en diverse systemen met elkaar te laten communiceren.

Hemingway Chan hield zich de afgelopen maanden bezig met het verder integreren van XML technologie in de i-Concept toepassingen. "Met XML kun je echt bijna alles! Neem bijvoorbeeld de GSM telefoon en het intranet. Centraal opgeslagen gegevens zoals namen en nummers van nieuwe medewerkers en de agenda kunnen simpel met de GSM's van alle

medewerkers worden gesynchroniseerd." Speelt XML al voorzichtig een rol bij het verbinden van apparatuur, bij het verbinden van externe gegevensbestanden en softwareprogramma's zijn er al veel meer voorbeelden voorhanden. Boekhoudpakketten kunnen adresgegevens inlezen vanuit het centrale intranet. Facturen worden met XML in de

informatiesystemen van de klant bezorgd. Order tracking, creditverificatie, etc. "Ons doel is om het intranet het kloppend hart van uw informatie- en communicatievoorziening te laten zijn. Naadloze integratie is daarbij zeer relevant en met XML stukken eenvoudiger geworden." 



E-learning en Corporate Business Improvement

Eind mei gaven Drs. Karel J.J. Wijne en dr. Stanley J. Portier voor de leden van de Rotterdamse ICT vereniging i-Portal een presentatie over de ins en outs van e-learning in het bedrijfsleven. Vanaf het begin van het programma lieten de aanwezigen van zich horen. De sprekers beantwoordden vele vragen al tijdens de presentatie.

Karel Wijne betoogde dat e-learning eigenlijk veel meer met het verbeteren van bedrijfsprocessen te maken heeft dan met leren. Om met e-learning te beginnen heb je vaak geen dure systemen nodig, maar kan je beginnen met een lanceerplatform zoals www.studywiser.com.


Om de bedrijfsprocessen met behulp van e-learning te verbeteren kan je het Corporate Business Improvement (CBI) model gebruiken. CBI laat zich in het kort als volgt omschrijven: CBI is een aanpak om kennis te vergaren, te leren, te communiceren en de processen daaromheen te verbeteren, met ondersteuning van het internet en enkele aanvullende toepassingen. CBI creëert een werkomgeving waar: 1) het personeel altijd en overal toegang heeft tot kennis en infor-

matie van het bedrijf en waar tegelijkertijd 2) de bedrijfsleiding met iedereen kan communiceren en inzicht krijgt in verschillende bedrijfsprocessen. Een CBI-oplossing bestaat uit een mix van 1) kennis- en leermodules, 2) communicatie instrumenten en 3) procedures en databestanden, samengebracht in een 'Leer Management Systeem', dat altijd en overal toegankelijk is. De kern van een CBI-oplossing zit erin dat mensen in het bedrijf altijd bij de juiste informatie kunnen en dat de leiding van het bedrijf altijd met de mensen van het bedrijf kan communiceren en vice versa.

Stanley Portier schetste de geschiedenis van e-learning. In het verleden was het leren gebaseerd op techniek. Het succes van e-learning zit hem in

het denken vanuit de problemen van de klant. Met slimme contentpakketten is hierop in te spelen. Stanley noemde de verschillende systemen van e-learning: het leer managementsysteem welke gericht is op de organisatie van het onderwijs; het leerplatform gericht op ondersteuning van het leren zelf; en het leercontent management-systeem waarbij de focus is op de ontwikkeling van content. Een voorbeeld van dit laatste is te vinden bij www.studywiser.com Kernpunten van Studywiser zijn: open TBT ontwikkelomgeving met 100% herbruikbaarheid; onafhankelijk content management & ecommerce mogelijkheden; individuele trainingen mogelijk; significante besparing op ontwikkeltijd en budget; volledige browsergebaseerde gebruikersomgeving en dankzij het gebruik van XML uitwisselbaar met andere leeromgevingen

De verandering van het leren zoals gepaard gaat met e-learning betekent meer vrijheid, hetgeen eveneens een risicofactor met zich meebrengt. Het grote voordeel van e-learning zit hem met name in de 'tailor-made' exploitatie van de

inhoud. Hierdoor is het mogelijk aan te sluiten op de individuele mogelijkheden en wensen van de leerling. Leren en werken komen dichter bij elkaar. 

(Drs. Karel J.J. Wijne en dr. Stanley J. Portier zijn beiden verbonden aan i-Concept als associate senior consultant.)



i-Concept Internetworks
intranet- en webapplicaties

i-Concept e-cruitment
online werving en selectie

i-Concept e-learning
e-learning en kennisbeheer

Weena 723 C7.077
Postbus 29152
3001 GD Rotterdam

Tel. 010 - 41 39 444
Fax 010 - 41 34 999
Office@i-concept.nl
www.i-concept.nl