

# Enterprise social media

## Digitaal verantwoord ondernemen met social media

Facebook, Twitter, LinkedIn; bijna iedereen maakt er tegenwoordig gebruik van. Sociale media zorgen voor verbinding tussen mensen. Niet alleen privé, maar ook op de werkvloer. Binnen organisaties zijn sociale media de nieuwe manier om te communiceren en samen te werken. Mits op verantwoorde manier gebruikt, biedt enterprise social media (ESM) talloze kansen om processen te verbeteren, te innoveren en de concurrentie voor te blijven.

Uw medewerkers twitteren en facebooken erop los. Thuis, maar steeds vaker ook op het werk. Ziet u het als een bedreiging? Wij zien het als een kans. Niet voor niets hebben wij ESM binnen onze eigen organisatie geïmplementeerd. En met succes: ruim 20.000 KPN'ers maken dagelijks dankbaar gebruik van het TeamKPN-platform.

### Sociale media verbinden mensen. Dat leidt tot betere en prettiger samenwerking

Sociale media kunt u niet meer negeren. De nieuwste generatie medewerkers eist het gebruik van sociale media en maatschappelijke ontwikkelingen vereisen het. Denk aan flexibele vormen van werken, zoals Het Nieuwe Werken. Daarbij wordt niet langer op aanwezigheid maar op resultaten gestuurd. Hiërarchische structuren maken plaats voor steeds plattere organisatiemodellen. Dat vraagt om andere middelen, zoals enterprise sociale media (ESM). Dankzij ESM weten uw medewerkers elkaar makkelijk te vinden, delen ze kennis met elkaar en werken ze efficiënt samen. Ziet u het wel zitten om ESM binnen uw organisatie in te zetten? Maar worstelt u nog met vragen als 'hoe blijf ik compliant met wet- en regelgeving?' en 'hoe ga ik om met zo'n open vorm van communicatie?' Geen zorgen. Wij helpen u om ESM op verantwoorde wijze in uw organisatie in te voeren. Zodat u er het maximale uit kunt halen.

### Onze oplossing

Het invoeren van ESM in uw organisatie is niet alleen een kwestie van het implementeren van technologie. Wij gaan uit van de mensen

in uw bedrijf en laten processen en technologieën daarop aansluiten. Daarom begeleiden wij u in de volgende fasen en stappen:

### 1. Ontwikkel een visie

#### Envision

In de eerste fase geven we onze visie op ESM. Daarnaast organiseren we rondetafelsessies en workshops waarin we samen met u en uw medewerkers de meerwaarde van ESM voor uw organisatie bepalen. Desgewenst kiest u daarbij voor een scan om een beeld te krijgen van het huidige volwassenheidsniveau van sociale media in uw organisatie.

### 2. Gewoon doen!

#### Plan

Misschien hebt u het zelf al ervaren: sociale media gebruiken is een kwestie van durven en doen. 'Gewoon doen' is ook de tweede fase waarbij wij u begeleiden. De business case helpt om binnen uw visie en strategie de kosten en baten van (deel) projecten te bepalen en er prioriteiten aan te koppelen. We maken samen met u een roadmap, desgewenst begeleid door een Proof of Concept (POC) waarmee u de mogelijkheden kunt verkennen. Dat laatste is belangrijk om op kleine schaal ervaring op te doen met ESM en die ervaring mee te nemen in het aanscherpen van de roadmap en business case. Met een gedegen aanpak bepalen we – in nauw overleg met u – hoe we de realisatie van ESM in uw organisatie gaan vormgeven.

Waarom ESM?	Gewoon doen!				Waardecreatie
Envision	Plan	Develop	Stabilize	Deploy	Operate
Scan en nulmeting Assessment kansen en risico's Visie KPN Consulting Roundtable ESM demo Visie bepalen	Business Case maken Roadmap bepalen High level aanpak (strategie) Proof of Concept	Ontwikkeling persona's Adaptatieplan Governance en plan communitymanagement Platform kiezen Functioneel, interactie- en grafisch ontwerp Technisch en integratie-ontwerp Platform configureren/ontwikkelen	Adaptatieplan uitvoeren Governance en community-management invoeren Platform implementeren Implementatie testen	ESM verder activeren (adaptatievervolg) Bedrijfsprocessen optimaliseren met ESM Platform optimaliseren	ESM monitoren Roadmap-management Community-management Beheer en doorontwikkeling platform

### Develop

Nu het doel van ESM helder is, gaan we samen met u de verschillende onderdelen ontwikkelen. Daarbij bereiden we niet alleen de technologie maar ook de governanceprocessen en de adaptatie van ESM door uw medewerkers voor.

Desgewenst ondersteunen we u bij het kiezen van een platform en bij de proces- en organisatieverandering die ESM met zich meebrengt.

### Stabilize en Deploy

We ondersteunen u bij de uitrol, ontwerpen een toekomstvaste architectuur en bouwen een platform dat integreert met uw bestaande ICT-omgeving.

### 3. Haal alles eruit

#### Operate

In de laatste fase begeleiden wij u om waarde te creëren met ESM. Samen met u monitoren we het gebruik en verbeteren de middelen, zodat u het maximale uit ESM kunt halen.

In workshops bepalen we samen met u de meerwaarde van enterprise social media

#### Uw voordelen

- **Verbinding:** ESM zorgt voor verbinding tussen medewerkers. Dat leidt tot betere en efficiëntere samenwerking in uw organisatie
- **Kennisdeling:** ESM vergemakkelijkt het delen van kennis in uw organisatie. Uw medewerkers zijn sneller op de hoogte
- **Betrokkenheid:** vooral de nieuwste generatie medewerkers eist sociale media. Door ESM te bieden, zorgt u voor meer betrokkenheid en een betere (ver)binding met de organisatie en tussen collega's
- **Waardevolle feedback:** ESM verkleint de afstand tussen management en medewerkers. U kunt directer de dialoog aangaan over uw bedrijfsstrategie. Dit levert waardevolle feedback en betere acceptatie
- **Betere targeting/innovatieve communicatie:** u kunt veel gericht omgaan met uw boodschap

Ruim 20.000 KPN'ers maken dagelijks dankbaar gebruik van het TeamKPN-platform

### Waarom KPN Consulting?

Dankzij onze gebundelde IT- en telecommunicatiekennis, zorgen we altijd voor een juiste match tussen uw mensen en de onze. Onze social media experts, communicatie- en IT-specialisten weten niet alleen hoe je een ESM-platform efficiënt invoert, maar kennen ook de compliancy- en veiligheidseisen die daarbij komen kijken. Ze weten hoe ze – rekening houdend met uw ICT-beleid – een social media platform kunnen integreren met uw (bestaande) ICT-systemen. En ze zorgen, in nauw overleg met u, voor een veilige, beheersbare en schaalbare omgeving. Ook binnen onze eigen organisatie hebben wij ESM succesvol geïmplementeerd: ruim 20.000 KPN'ers maken dagelijks dankbaar gebruik van TeamKPN.

### KPN Consulting: klaar voor de toekomst

KPN Consulting is het ICT-adviesbedrijf van KPN, Nederlands marktleider in geïntegreerde IT- en telecommunicatiediensten. Onze visie is dat ICT veel meer is dan de inzet van technologie. Het vergroten van de daadkracht van mens en organisatie staat bij ons voorop. Al decennia identificeren we nieuwe technologieën en vertalen deze naar toekomstbestendige en mensgerichte oplossingen. Oplossingen die helpen ambities en doelen te realiseren. Niet voor niets hebben we een eigen opleidingsinstituut: 1 op de 3 ICT'ers in Nederland is hier opgeleid. Met ruim 1.200 gepassioneerde professionals en sterke wortels in de maatschappij, zorgen we dat organisaties klaar zijn voor de toekomst.

### Meer informatie

#### Arjan Vos

Senior Business Consultant  
 06-29 52 85 59  
 arjan.vos@kpn.com

#### Charles van Swieten

Senior Business Consultant  
 06-29 52 53 98  
 charles.vanswieten@kpn.com

#### QR-code

Gebruik de QR-code om dit document te bekijken op uw smartphone of tablet

