

Vergaderende geesten

Het is al geen sciencefiction meer. De topman van Cisco stond al op het podium te praten met twee geesten. Het was een digitale projectie van zijn gesprekspartners die in werkelijkheid op dat moment aan de andere van de oceaan stonden te gebaren. Het scheelde weer een vliegreis. Nog een stapje verder en de beslissers van internationale concerns ontmoeten elkaar als hologram aan de vergadertafel. Over vijf jaar is het zo ver, volgens Chambers: 'Beam me up, Scotty'.

Door Teus Molenaar



John Chambers op het podium in Saoedi-Arabië...



...live in gesprek met twee collega's die zich op dat moment in San Francisco bevinden. Zie de video op www.cisco-live.com.

Eind juni vond in het Amerikaanse Orlando Cisco Live! plaats. Een driedaags festijn waar klanten van Cisco, partners, analisten en pers van alles krijgen te horen over nieuwe producten van Cisco, de visie van het bedrijf en vooral elkaars ervaringen kunnen delen. Meer dan tienduizend bezoekers, voornamelijk uit de VS. Een half jaar daarvoor was in Barcelona een vergelijkbare gebeurtenis voor Europese belangstellenden. Dergelijke grootschalige gebruikersconferenties gaan gepaard met tal van vliegtuigbewegingen of andere vormen van transport. John Chambers, de CEO van Cisco, ziet zulke ontmoetingen voortaan vaker plaatsgrijpen in de virtuele wereld.

Geen fysiek contact meer, maar samenwerking via het beeldscherm en een computer ergens in een netwerk. "Laatst stond ik in Saoedi-Arabië op een podium en had daar een gesprek met een van mijn medewerkers uit Silicon Valley bij San Francisco. Hij was fysiek in Californië, maar stond tegelijk ook bij mij op datzelfde Saoedi-Arabisch podium. Als een hologram. Hij liep over het plankier alsof hij er in werkelijkheid was. Het publiek, waaronder het koninklijk echtpaar, zag geen verschil", vertelt Chambers, nog nagenietend van dat optreden. Dat bedoelt hij met 'Beam me up, Scotty'; niet de teleportatie van mensen, maar een holografisch evenbeeld.

Virtuele persbijeenkomst

De holografische bijeenkomst was een voorlopig hoogtepunt, alleen bedoeld om te laten zien dat het mogelijk is. Een hoogstandje van hedendaags technisch kunnen. Voorlopig moeten we het met minder verfijnde middelen doen. Zoals de uitnodiging die ik deze week ontving om de persbijeenkomst van Intel bij te wonen waar het nieuwe Centrino 2-platform de hoofdrol vervult (Centrino is de Intel-chip voor draagbare computers). 'Wat kun je verwachten? Een virtuele persbijeenkomst met onder andere een keynote door Roger Benson (algemeen directeur Intel Noord-Europa), demo's door Matty Bakkeren (Technology Spe-

cialist), video's, showcases van partners en een uitgebreide persmap. Na afloop van de presentaties kun je chatten met de Intel-sprekers en is er ruimte om vragen te stellen via e-mail', luidt de verklaring bij de invitatie. De eerste volledig online persbijeenkomst. En voorzeker niet de laatste.

Terug naar Chambers. Als directeur van een wereldwijd opererend bedrijf is hij veel onderweg. Op bezoek bij klanten (in wording), partners of mogelijke overnamekandidaten. Een echte road warrior. "Dankzij de mogelijkheid om via internet bewegend beeld en geluid te kunnen versturen en ontvangen op je eigen beeldscherm alsof je met iemand aan tafel zit, bezoek ik tegenwoordig twee keer zoveel klanten in de helft van de tijd. Dat scheelt niet alleen veel geld en uitstoot van broeikasgassen, maar ik ben nu ook gewoon veel vaker thuis. Mijn persoonlijke leven is sterk verbeterd", zegt Chambers. Eraan toevoegend een eerste contact nog steeds liefst fysiek te laten plaatsvinden, maar vervolcontacten heel goed virtueel te laten plaatsvinden. Een kwestie van hoffelijkheid om elkaar een eerste keer werkelijk de hand te drukken? De mogelijkheid om meer nuances te zien, te ruiken of te voelen? Of gewoon een kwestie van een overgangsfase waarin we verknocht zijn aan 'oude' omgangsvormen en nog niet bedreven in virtuele ontmoetingen? Een beetje van alles, vindt Chambers.

Nu videogesprekken mogelijk zijn en mensen via internet documenten kunnen uitwisselen, samen aan projecten kunnen werken zonder hinderlijk tijdsverschil (zoals er vroeger een 'echo' op de telefoonverbinding met Australië zat), is samenwerking mogelijk ongeacht de tijd en de plaats waar iemand zich bevindt. "Die samenwerking boeit mij het meest. Talent vind je overal ter wereld. Mensen kunnen in hun eigen omgeving blijven als ze dat willen, en toch actief meewerken in projecten. Dit verandert de manier waarop we onze bedrijfsprocessen vormgeven definitief. Hoe dat precies gaat gebeuren, is niet bekend, want we staan nog maar net aan het begin van deze

Mensen kunnen in hun eigen omgeving blijven als ze dat willen, en toch actief meewerken in projecten.

ontwikkelingen. Maar dát het gebeurt, is zeker. De verkoopcyclus zullen verkorten, omdat vooroverleg via internet gebeurt", vertelt Chambers. Zoals elk bedrijf is ook Cisco verdeeld in afdelingen; marketing, verkoop, pre sales, engineering, communicatie, noem maar op. En dan nog eens keer per land. Dat zijn soms verzuilde bedrijfsonderdelen die vaak moeizaam contact met elkaar hebben. Dankzij de nieuwe samenwerkingsmogelijkheden pakt Chambers het nu anders aan. "Mensen werken samen op interessegebieden. Van over de hele wereld overleggen ze, via internet, met elkaar over de projecten waaraan ze gezamenlijk werken. Bij beoordelingsrondes nemen we dit aspect nadrukkelijk mee. De mate waarin onze medewerkers samenwerken is bepalend voor hun positie."

Online vergaderen

Een paar jaar geleden heeft Chambers deze visie ontvouwd en tot bedrijfspolitiek gemaakt. De afgelopen jaren heeft het bedrijf tal van kleinere ondernemingen opgekocht met een interessante technologie die binnen de visie past. Cisco is als geen ander bedrijf in staat om acquisities snel en succesvol te integreren binnen de bedrijfsvoering; hoewel Oracle daarbij dicht in de buurt komt. Zo is WebEx tot de Cisco-gelederen toegetrokken. Met WebEx is het mogelijk online een vergadering te houden, waarbij documenten voor iedereen beschikbaar zijn. Een voordeel is dat niemand hoeft te notuleren; alles wordt opgeslagen en is later te raadplegen. In Nederland is deze technologie eind vorig jaar ingezet bij de BIMCase-week in het hoofdkantoor van Bouwend Nederland te Zoetermeer. Hier is het Bouwwerk Informatie Model een week lang gebruikt om een nieuwe brug over de Rotterdamse Maas te ontwerpen, met geïntegreerde

Vergaderende geesten

“Over vijfjaar communiceren we grotendeels – in een globaliserende wereld – virtueel met elkaar”



winkels, woningen en kantoren. Niet iedereen was in het Bouwhuis; velen vergaderden online mee. Wat opdrachtgever Wim Scheele van Gemeentewerken Rotterdam het meest is opgevallen: de snelheid waarmee enorm veel werk in korte tijd is verzet. Dankzij WebEx. Maar Chambers' hartendief is Telepresence: de mogelijkheid om via grote, platte beeldschermen met iedereen in de wereld te kunnen communiceren die ook in een Telepresence-kamer zit. “Ik vergader in ons hoofdkantoor te San Jose vaak met een groep mensen en over de wereld verspreid doen er dan ook nog tientallen mensen mee alsof ze bij ons aan tafel zitten. We hoeven niet meer te reizen. Daarmee besparen we heel veel tijd en geld, en we sparen het milieu.”

Telepresence vereist nu nog een specifiek ingerichte kamer, zoals de Halo-rooms van HP. Het verschil is dat HP een eigen netwerk gebruikt om de kwaliteit van de verbinding te kunnen controleren, en Cisco 'gewoon' internet inzet. Adobe Systems heeft iets dergelijks ontwikkeld met Adobe Connect. Dit wordt bijvoorbeeld ingezet door het Universitair Medisch Centrum St. Radboud in Nijmegen om specialisten te laten raadplegen met huisartsen of collega's in perifere ziekenhuizen. Een gewone pc met internetverbinding, een beeldscherm en een redelijk goede webcam zijn afdoende. Maar over een jaar, zo belooft Chambers, brengt hij Telepresence in de huiskamer. Hij is hierover in overleg met bedrijven als Philips en LG, omdat zij immers de consumentenkennis hebben. De mogelijkheden lijken alleen begrensd door de eigen fantasie.

Opkomende economieën

Ach ja, Chambers heeft makkelijk praten. Als CEO van een groot technologiebedrijf, dat bovendien de apparatuur maakt die zorgt voor veilig, snel en trefzeker data-, telefonie- en

videoverkeer over netwerken, zit hij dicht bij het vuur. Gaan andere niet-technologiebedrijven, die middelen ook gebruiken? “De hoge energieprijzen en de lage dollarkoers werken wellicht in ons voordeel op dit vlak, maar Telepresence bijvoorbeeld is niet aan te slepen. Er is wereldwijd heel veel aandacht voor deze ontwikkelingen. En, weet je wat, de beste ideeën komen niet uit de VS, noch uit Europa, maar uit de opkomende economieën als India, Zuid-Korea, Singapore, Brazilië, Saoedi-Arabië en China. Die landen beschikken over snellere netwerken dan Europa en de VS. Bedrijven die onze boodschap goed hebben begrepen? Ik zou zeggen Procter & Gamble, Walmart en IBM”, aldus Chambers.

Niet van vandaag op morgen, zo weet Chambers. Maar volgens hem kan het wel heel snel gaan. “Over vijf jaar communiceren we grotendeels – in een globaliserende wereld – virtueel met elkaar. Cisco Live! is dan ook voor een groot deel virtueel”, voorspelt Chambers. Hij beseft tegelijkertijd dat niet de hele wereld beschikt over de snelle netwerken die nodig zijn om de geschetste toepassingen vlekkeloos te laten verlopen. Nederland doet het wat dat betreft overigens goed. In 2014 bijvoorbeeld, zo is de verwachting, is heel Amsterdam voorzien van glasvezelverbindingen naar de huizen. KPN is begonnen heel Nederland te verglazen, maar heeft nog niet aangegeven wanneer het denkt klaar te zijn. AT&T en Verizon zijn in de VS actief het koper door glasvezel te vervangen; met de huidige koperprijzen is dat overigens geen onverdienstelijke handeling. Het Nederlandse bedrijf Draka is wereldwijd (ook in Amsterdam) actief met het aanleggen van glasvezelnetwerken. In de kern van die netwerken staan apparaten van Cisco (of bijvoorbeeld concurrent Juniper) om ervoor te zorgen dat de informatie juist en veilig wordt doorgegeven.

Wellicht een groter probleem is het groeiende gebrek aan netwerkennis. Niet alleen in Nederland of de VS, maar wereldwijd zijn er te weinig mensen die begrijpen hoe je zulke netwerken moet aanleggen en onderhouden. Hoewel er duizenden ICT-ingenieurs jaarlijks in India afstuderen, is daar het verwachte tekort erg groot. “De grote getallen spelen daar natuurlijk een rol”, legt Chambers uit. “Vorig jaar zijn telecombedrijven begonnen mobiele telefoons aan de mens te brengen. Het succes bleek overweldigend. In een maand tijd zes miljoen nieuwe abonnees, dat is bijna net zoveel als er in totaal in Nederland zijn. Denk je eens in hoeveel kundige mensen je dan nodig hebt om die netwerken in de lucht te houden.”

Daarom, vertelt Chambers, heeft Cisco een programma in het leven geroepen (via de Cisco Networking Academy) om zoveel mogelijk mensen te scholen in de nieuwe technologieën. “We investeren daar veel geld in”, aldus Chambers. “Dat doen we niet specifiek met andere netwerkbedrijven – hoewel die natuurlijk hetzelfde probleem hebben – maar we werken op onderdelen wel samen met bijvoorbeeld IBM. Wij leren de mensen overigens algemene netwerkennis – met aanvullend een vleugje Cisco. Maar wie de cursus goed heeft afgerond, kan met die kennis bij elke andere netwerkleverancier aan de slag.”

www.cisco-live.com

Web 2.0

Begin jaren negentig van de vorige eeuw kreeg internet voet aan de grond. De verwachtingen waren hooggespannen, talloze investeerders kwamen bedrogen uit toen de zeepbel in 2001 uiteen spatte. Terwijl zakenbanken begin deze eeuw internet hadden afgeschreven, zijn de technologiebedrijven gestaag doorgedaan met de bouw van de digitale snelweg. Vorig jaar maakte het vernieuwde internet – onder de naam Web 2.0 – zijn rentree. Web 2.0 verwijst naar de tweede fase van internet, waarbij websites niet als behang op het beeldscherm verschijnen, maar interactief zijn.

Voorbeelden van bekende, vaak gratis Web 2.0-toepassingen om een beeld te krijgen:

Flickr: een site waarop iedereen zijn foto's kan neerzetten. Je kunt daar voor jezelf een digitaal fotoalbum maken: je foto's voorzien van bijschriften en netjes organiseren in verzamelingen. Deze foto's kun je alleen voor jezelf houden, als je dat wilt. Maar je kunt ze ook delen. Met bepaalde mensen of met de hele wereld. www.flickr.com

Google Earth: satellietbeelden van de aarde op je eigen beeldscherm. Een mooie manier om bijvoorbeeld de omgeving te bekijken van een vakantiebestemming die je op het oog hebt. Maar ook om de omgeving van je bedrijf aan klanten te presenteren. www.googleearth.com

Wikipedia: een online encyclopedie, samengesteld door eenieder die zich daartoe geroepen voelt. <http://nl.wikipedia.org>

Wiki: een webtoepassing die het mogelijk maakt met meerderen aan een document te werken. De term is afgeleid van het woord wiki wiki, dat uit het Hawaïaans komt en 'snel, vlug, beweeglijk' betekent. Wikipedia is een bekend voorbeeld, maar de techniek vindt tegenwoordig ingang in bedrijven waar medewerkers bepaalde onderwerpen aansnijden en met elkaar discussiëren.

Facebook: een *social networking* site waarop miljoenen een profiel (met foto) hebben aangemaakt om met anderen in contact te komen of blijven. www.facebook.com

Twitter: een site waarop je kunt aangeven wat je aan het doen bent. Mensen kunnen je zo volgen. Kan interessant zijn om na te gaan wat er bijvoorbeeld gebeurt op Pinkpop of tijdens een conferentie. www.twitter.com

Basecamp: een online methode om samen met anderen projecten uit te voeren. Een hulpmiddel om met anderen samen te werken. www.basecamp.com

Sliderocket! een webapplicatie die alles biedt wat je nodig hebt om professionele presentaties te maken en te delen. Een soort Powerpoint online. www.sliderocket.com

Second Life: een virtuele wereld waarin het mogelijk is anderen te ontmoeten en mee te chatten. Je kiest een figuurtje die jou moet voorstellen, een avatar. www.secondlife.com