

IN DE PRAKTIJK

WERKEN IN DE CLOUD

Lastige praktijkproblemen,
wie kent ze niet? Onze
Vastgoed-helpdesk geeft
antwoord. Deze keer: de
cloud, waarom en hoe?

CASUS

Uw makelaarskantoor werkt met papieren dossiers. Bij bezichtigingen en verkoopgesprekken komen uw medewerkers aan met mappen waar allerlei blaadjes uitsteken – en soms weleens uitvallen. Anno 2018 vindt u dat niet

meer de juiste indruk maken tegenover uw klanten. Bovendien gaat het ook nog weleens mis, omdat informatie ontbreekt. U leest regelmatig over werken in de cloud. Maar wat is dat precies? En hoe pakt u dat aan?

'Blijf niet hangen in de hybride situatie van papier en digitaal: de kans op fouten is dan groter'

De cloud is eigenlijk niets meer of minder dan een computerserver in een enorm datacentrum, ergens ter wereld, waar uw kantoor een klein stukje van kan huren. Via internet loggen u en uw medewerkers in op deze server. In de cloud kunt u alle mogelijke software draaien. Uw CRM-pakket, uw boekhoud- en salarisadministratiepakket, uw website en uw mail, agenda en taakbeheer. Zo wordt het heel eenvoudig om allerlei (grote) bestanden te delen en om tijd-, plaats- en device-onafhankelijk te werken, zolang er maar een internetverbinding is.

LAATSTE VERSIE

Of uw medewerkers nu op kantoor achter hun computer zitten of onderweg zijn met hun smartphone of tablet; ze hebben altijd en overal toegang tot hun werkomgeving. En als hun tablet, telefoon of laptop kwijtraakt of de geest geeft, staan alle gegevens nog altijd op externe cloudservers. Bovendien beschikken alle medewerkers over dezelfde, meest actuele gegevens. Over de status van het aanbod bijvoorbeeld. Als een van uw makelaars een bezichtiging verzorgt, kan hij realtime volgen of een andere klant dan de kijker een bod heeft gedaan op de woning. Een ander voordeel is dat de cloudleverancier kan zorgen voor de aanschaf, installatie, het onderhoud én beheer van de hard- en software. Daarnaast staan uw data in professionele, goed beveiligde datacenters. U hoeft dit alles dus niet zelf te re-

gelen, zodat u zich kunt concentreren op het makelen. Prettig, zeker als uw bedrijf niet zo groot is dat u een it'er in dienst heeft. Bovendien: de klanten van vandaag vragen snelheid en bijna 24/7 bereikbaarheid. Mensen doen zelf ook bijna alles digitaal, zowel zakelijk als privé. De cloud geeft uw kantoor de mogelijkheid om in te haken op deze onvermijdelijke ontwikkeling.

DIENSTVERLENER KIEZEN

Sommige clouddienstverleners 'hosten' (huisvesten) de eindapplicaties alleen op een platform in de cloud, waarbij de software uw verantwoordelijkheid blijft. Andere regelen alles voor u, tot en met de software/eindapplicaties aan toe.

Denk bij de selectie van een dienstverlener goed na over de vraag hoe u nu werkt, en hoe u in de toekomst wilt gaan werken. Welke programma's heeft uw makelaarskantoor nodig, nu en over vijf jaar? Werken uw medewerkers met een pc op kantoor of thuis, of onderweg met laptop, tablet of smartphone?

Iets anders is hoe de clouddienstverlener zijn prijs berekent. Zijn updates en extra service inbegrepen? En heeft het bedrijf ervaring in de makelaarsbranche? Pas als u dit goed weet, kunt u de juiste vragen stellen en komt u later niet voor onverwachte kosten te staan.

BUITENLAND

Controleer daarnaast waar en hoe de dienstverlener uw data

opslaat en of u uw data later eenvoudig kunt meenemen naar een andere leverancier. Over het algemeen is het niet verstandig om met een buitenlandse dienstverlener in zee te gaan, of met een partij die uw data opslaat op een buitenlandse server. In dat geval is de Nederlandse wetgeving namelijk niet van toepassing. En als er problemen met uw automatisering ontstaan, is het niet prettig om u ook nog eens te moeten verdiepen in de buitenlandse (spel)regels.

Misschien moet u juist overwegen om een lokale clouddienstverlener in de arm te nemen, omdat u dan te maken heeft met 'mensen van vlees en bloed', die u gemakkelijk kunt contacteren en die de dienstverlening precies op uw makelaarskantoor toetsnijden.

VEILIGHEID

Een belangrijke vraag is ook hoe de clouddienstverlener de veiligheid heeft geregeld. Ten eerste omdat u uw 'hebben en houden' overdraagt aan een derde, ten tweede omdat uw kantoor moet voldoen aan de strenge regels van de AVG, de Europese privacyrichtlijn die afgelopen mei in werking is getreden. Het is dus essentieel dat u uzelf goed beschermt tegen hacks. Als makelaarskantoor beschikt u over talloze privacygevoelige gegevens van uw klanten, en daar moet de beveiliging van uw programma's in de cloud op afgestemd zijn.

Denk bijvoorbeeld aan een tweestapsverificatie: dan loggen uw medewerkers niet alleen

in met hun gebruikersnaam en wachtwoord, maar ook nog met een extra toegangscode die zij ontvangen op hun telefoon. Een andere optie is dat het toegangssysteem naast gebruikersnaam en wachtwoord ook checkt of het inlogverzoek van een bekend apparaat komt.

MENTALE STAP

Op kantoor moet u natuurlijk zorgen voor een goede, stabiele internetverbinding. Uw medewerkers zullen meestal via een wifi-verbinding inloggen in de cloud. Houd rekening met de mogelijkheid dat er een keer geen wifi is, door een storing of kabelwerkzaamheden bijvoorbeeld. In dat geval is het slim als u een 3G- of 4G-verbinding heeft als back-up. Dan moet u wel investeren in een mobiel internetabonnement.

Maar belangrijker nog is de mentale stap die u moet zetten. Makelaars die al in de cloud werken, zeggen: als je het doet, doe het dan goed én volledig. Blijf niet hangen in de hybride situatie van papier en digitaal. Want dan doet u twee keer zoveel werk dan nodig en is de kans op fouten ook twee keer zo groot. ■

Dit artikel kwam tot stand in samenwerking met Petra van Schayik van Compumatica (www.compumatica.com) en Steven Lagerweij van Hoekstra & van Eck Makelaardij (www.hvegroep.nl).