



Het betere werk is hybride

Strategieën en oplossingen waarmee jouw bedrijf zijn draai vindt in het hybride werken.

Inleiding

De afgelopen coronaperiode heeft de manier waarop we werken versneld veranderd: we zijn meer vanuit huis gaan werken en videobellen is doorgebroken.

Met de plotselinge verschuiving naar werken op afstand kreeg jij vast ook te maken met een hoeveelheid interne en externe uitdagingen. Van het bieden van de juiste tools waarmee jouw medewerkers vanuit huis hun werk kunnen doen tot en met het bewaken van hun welzijn in een situatie dat ze minder fysiek aanwezig zijn in het bedrijf.

Netwerkbeveiliging en veranderingen in klantgedrag vroegen daarnaast om jouw aandacht terwijl je je eigenlijk liever bezighield met je business en de groei van je bedrijf.

Je stond hierin niet alleen. In werkelijkheid was bijna niemand klaar voor de plotselinge verandering: 72 procent van de bedrijven meldde dat ze aan het begin van de corona-uitbraak technologisch onvoldoende waren voorbereid.¹

72%

van de bedrijven was technologisch onvoldoende voorbereid op het werken op afstand.¹

In het tumult kozen veel bedrijven ervoor om met houtje-touwtje-oplossingen de boel aan de gang te houden. Jij misschien ook?

Deze houtje-touwtje-oplossingen voor werken op afstand boden misschien op de korte termijn een oplossing. Maar nu zien we de noodzaak ontstaan voor tools die voor de langere termijn kunnen worden geïntegreerd in jouw overkoepelende bedrijfsstrategie.

Het invoeren van thuiswerken als permanente oplossing brengt veel hindernissen met zich mee. Zoals het op peil houden van de betrokkenheid en het welzijn van jouw medewerkers. Maar ook technologie en beveiliging zijn van die uitdagingen waarmee jij, net als iedereen, wordt geconfronteerd.

Nu is het tijd om jouw aandacht te richten op de eisen van het nieuwe normaal zodat jij de basis weet te leggen voor een solide toekomst. Als

jij concurrentievoordeel wilt behalen, ontkom je er niet aan de uitdagingen op het gebied van technologie en medewerkerstevredenheid aan te pakken.

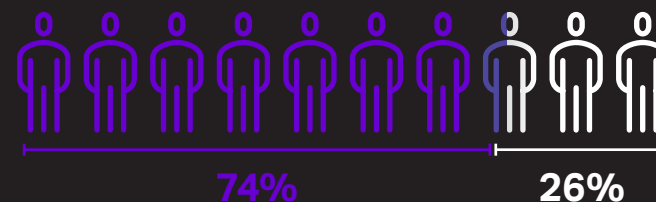
Deze whitepaper schetst de uitdagingen in de nieuwe wereld van het hybride werken. Ook de strategieën en oplossingen komen aan bod waarmee jij succesvol kunt blijven.

Een nieuwe kijk op je medewerkers

In de afgelopen periode zijn we getuige geweest van een ongelooflijk snelle verschuiving in alle sectoren naar werken op afstand.

De digitalisering die anders jaren had gekost, vond plaats in slechts een paar maanden tijd. Hoewel velen het als een voorproefje van de toekomst van het werken verwelkomden, is deze verschuiving niet zonder obstakels gebleven.

Hoewel de overvloed aan technologie het beslist mogelijk maakte om met een vingerknip over te schakelen naar werken op afstand, werd er geen rekening gehouden met het effect dat deze verschuiving zou hebben op de mentale gezondheid en het leven van mensen.



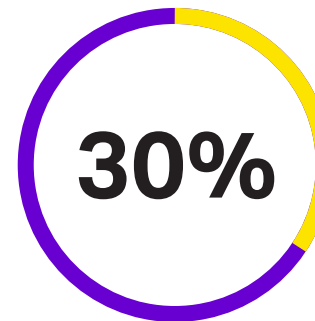
Hoewel 74 procent van de medewerkers zegt dat een combinatie van werken op kantoor en werken op afstand de beste manier is om verder te gaan², is het belangrijk om te bedenken dat deze nieuwe manier van werken niet voor iedereen geschikt is en dat het effect van persoon tot persoon verschilt.

Er moet een verschuiving komen van een productiviteits- naar een mensgerichte benadering.

Technologie heeft werken op afstand mogelijk gemaakt toen het noodzaak was anders te gaan werken. Nu we in het nieuwe normaal belanden is het van belang om te begrijpen hoe dezelfde technologie, en het beleid eromheen, effect heeft op de gebruikers.

Neem bijvoorbeeld videovergaderen. Hoewel videovergaderingen bij samenwerken op afstand een prominente rol vervullen, laat onderzoek zien dat ze vaak een bron zijn van vermoeidheid en stress die al kunnen optreden na de eerste twee uur van de werkdag³.

Daar komt bij dat problemen met de techniek, zowel de productiviteit als het welzijn, van jouw medewerkers negatief kunnen beïnvloeden. Denk daarbij aan slechte kwaliteit van beeld en geluid, haperende verbindingen of traag downloaden van bestanden.



Meer dan 30 procent van de ondervraagde medewerkers merkte op dat deze zaken van invloed zijn op hun prestaties, hun stress verhoogden en de omgang met klanten en collega's bemoeilijkten, wat leidt tot sociaal isolement en spanningen⁴.

Als je deze uitdagingen direct aanpakt kun je met succes de balans vinden tussen de productiviteit en het welzijn van jouw medewerkers.

Met steeds meer medewerkers op afstand, is het belangrijk om nieuwe manieren te vinden om jouw medewerkers betrokken en verbonden te houden. En je wilt voorkomen dat ze overspoeld worden met alerts, e-mail, meetings, appjes en berichten tot het punt waarop productiviteit omslaat in stress en burn-out.

Goede samenwerking is essentieel, maar het onderhouden van menselijke contact is in een virtuele omgeving niet zo eenvoudig als het lijkt.

De keuze voor technologie om samen te werken komt in de eerste plaats ten goede aan jouw gebruikers en hun relaties, en op de tweede plaats aan de productiviteit.

De inzet van samenwerkingstools zonder een op de gebruikers gerichte strategie leidt tot extra frustratie bij de medewerkers.

Met de kennis van nu weten we dat het gebruik van één gebruiksvriendelijke samenwerkingstool voor het faciliteren van communicatie, betrokkenheid en het delen van informatie het verschil maakt tussen succes en falen in het nieuwe normaal.

In het volgende hoofdstuk komt naar voren dat het belangrijk is om de eerder gemaakte keuze voor samenwerkingstechnologie nog eens onder de loep te nemen. Een succesvolle implementatie van technologie is geen kwestie van plug-and-play. Zij vereist een fundamentele verandering in de manier waarop mensen en bedrijven werken en met elkaar omgaan.

Dat vraagt om een cultuur die effectieve samenwerking en connectiviteit stimuleert, om ervoor te zorgen dat het vervolg succesvol kan zijn. Het is goed dat deze verschuiving wordt ingebed in de processen, het beleid en de langetermijnstrategie van jouw bedrijf.

Nu we ons realiseren dat niet iedereen even geschikt is voor werken op afstand, is het goed om de balans te vinden tussen het meer traditionele werken op kantoor en het werken op afstand.

Vóór de coronaperiode ontdekten bedrijven die al een soort hybride aanpak hadden gevolgd, dat fysieke aanwezigheid de voorkeur had bij grotere kwesties zoals het bespreken van bedrijfsbeleid en zakelijke beslissingen, of kleinere, zoals vergaderingen⁵.

Externe, online deelnemende medewerkers voelden zich tijdens hybride vergaderingen over het hoofd gezien als zij niet in staat waren om bij te dragen of hetzelfde niveau van interactie te hebben als de persoonlijk aanwezige deelnemers.

Meer dan 50 procent van de medewerkers die op afstand werken vond dat hun collega's op kantoor hen niet gelijkwaardig behandelden.



Bovendien vond meer dan 50 procent van de externe medewerkers dat hun collega's op kantoor hen niet gelijkwaardig behandelden⁶.

De komende tijd worden deze uitdagingen met de opkomst van het hybride werken alleen maar groter.

In de praktijk en bij het bepalen van jouw beleid kun je er beter vanuit gaan dat het werken op afstand de basis is.

Hoewel thuiswerken nieuwe voordelen met zich mee kan brengen, hebben medewerkers op afstand hoogstwaarschijnlijk minder toegang tot informatie en ontwikkelingsmogelijkheden, en ervaren ze een toenemend sociale afstand in vergelijking met de medewerkers op kantoor.

Er is een volledige cultuuromslag nodig om ervoor te zorgen dat medewerkers op kantoor en medewerkers op afstand een vergelijkbare werkervaring hebben. Aan bijvoorbeeld een teambuilding sessie; medewerkers, die niet fysiek aanwezig zijn, willen ook mee kunnen doen. In plaats van vergaderruimten te gebruiken voor meetings, is het handig dat alle deelnemers inbellen vanaf hun

eigen apparatuur zodat iedereen dezelfde vergaderervaring heeft. Ook als ze gewoon op kantoor zijn.

Vanuit technologisch oogpunt zul jij ervoor moeten zorgen dat medewerkers op afstand hetzelfde niveau van internetconnectiviteit, apparatuur en software hebben als hun tegenhangers op kantoor.

Het zal belangrijker zijn dan ooit om mensen de keuze en de mogelijkheid te geven om te werken waar ze maar willen, zonder zich door die keuze buitengesloten te voelen.

Een nieuwe kijk op technologie

Zoals we eerder hebben vermeld, is het van belang om over de juiste samenwerkingstechnologie te beschikken om je medewerkers te ondersteunen en om duurzame productiviteit te waarborgen.

Toen de corona toesloeg, moesten veel bedrijven snel nieuwe oplossingen integreren om werken op afstand te vergemakkelijken - oplossingen die in de meeste gevallen geen rekening hielden met de duur en de gevolgen van deze crisis.

Hoewel gebruik maken van wat al beschikbaar was de beste manier bleek om vooruitgang te boeken op de weg naar herstel, leidde dit in de meeste gevallen ook tot het gebruiken van een groot aantal verschillende communicatiesystemen. Op de lange termijn belemmert dit efficiënte samenwerking en productiviteit. Bovendien is het ook nog duur.

De realiteit heeft laten zien dat snelle oplossingen een bedrijf maar voor even helpen. Werken op afstand komt niet altijd echt van de grond. Het is in jouw belang om jouw oriëntatie van tactische naar strategische implementatie te verleggen. En nu echt te beginnen met het vervangen van de houtje-touwtje-oplossingen.

Gratis consumenten-tools voor online samenwerken, zoals Zoom, boden een snel en gemakkelijk antwoord. Uiteindelijk blijken ze niet de veiligheid en schaalbaarheid te bieden voor bedrijfsbreed en duurzaam werken op afstand.

Gratis consumenten-tools voor online samenwerken, zoals Zoom, boden een snel en gemakkelijk antwoord. Uiteindelijk blijken ze niet de veiligheid en schaalbaarheid te bieden voor bedrijfsbreed en duurzaam werken op afstand.

Ook de meeste cloud-oplossingen voor samenwerken schieten tekort. In de basisuitvoering bieden ze geen externe belfuncties, waardoor het voor medewerkers onmogelijk is om met deze tools buiten hun bedrijf te bellen of gebeld te worden. Om dit wel mogelijk te maken zit je dan meteen vast aan allerlei dure communicatiesystemen.

In dit licht is het van belang om over te schakelen op een alles-in-één-oplossing die wél externe en interne spraak- en videogesprekken, instant messaging, videoconferenties en het delen van desktops en documenten integreert om de langetermijneffecten van de externe werkomgeving aan te pakken.

Een complete, Unified Communications (UC)-oplossing is de sleutel tot het ontwikkelen van een samenhangende communicatie- en samenwerkingsstrategie om duurzaam succesvol te zijn. Een UC-oplossing combineert in één platform alle noodzakelijke functies om werken op afstand te vergemakkelijken, terwijl het ook de integratie met andere bedrijfsapplicaties mogelijk maakt, zoals e-mail, verkoop of CRM.

Het is voor IT-afdelingen een slimme strategie om de permanente verschuiving naar flexibel en hybride werken te benutten voor het krijgen van draagvlak voor een langetermijnstrategie die zowel hun bedrijf als hun medewerkers ten goede komt.

Nu de meeste medewerkers vanuit huis werken werkt en vaak hun eigen apparatuur gebruiken om toegang te krijgen tot bestanden en informatie of om met collega's te communiceren, is het steeds belangrijker geworden om de beveiliging aan te pakken.

Alleen al in maart heeft het Britse National Cyber Security Center 2.000 initiatieven voor online-oplichting verwijderd die verband hielden met corona, waarvan 555 malware- en 200 phishing-sites⁷.

Het is geen wonder dat meer dan tweederde van de bedrijven zei dat het indammen van dreigingen en onvoldoende zicht hebben op wat er in het netwerk gebeurt, de belangrijkste beveiligingsproblemen zijn bij het werken op afstand⁸.

Terwijl bedrijven aan het begin van de coronaperiode risico's moesten accepteren om de operaties gaande te houden, kan dit nu echt niet meer. Aangezien werken op afstand het nieuwe normaal is, in plaats van de uitzondering, is het goed als bedrijven processen gaan standaardiseren en technologieën gebruiken die het langetermijnrisico verkleinen.

Het eerste probleem dat kan worden aangepakt, is het gebrek aan beveiliging van veel thuisnetwerken en persoonlijke apparaten. Toen mensen vanuit huis begonnen te werken en vaak dezelfde apparatuur gebruikten voor thuis en op het werk, verloren IT-teams het zicht op hun netwerkbeveiliging. Daarom is een veilige VPN-toegang een cruciale maatregel nu we landen in het nieuwe normaal, met name voor kleine bedrijven.

Hoewel de prioriteiten op het gebied van cyberbeveiliging van sector tot sector verschillen. Heeft werken op afstand de noodzaak laten zien voor de inzet van beveiligde, geïntegreerde samenwerkingstools voor zakelijk gebruik in plaats van de losse tools voor consumenten.

De vele gratis tools van consumentenkwaliteit die aan het begin van de coronaperiode beschikbaar kwamen, blijken de ideale toegangspoort te zijn voor cyberaanvallen en beveiligingsinbreuken - Zoom is het meest opvallende voorbeeld van wat er mis kan gaan⁹.

Het is de harde werkelijkheid dat we de afgelopen maanden blindelings op elke link hebben geklikt die ons naar een videovergadering zou leiden, maar die de deur opende naar een groot aantal risico's; we hebben het gebrek aan beveiliging van onze gesprekken en meetings genegeerd; we hebben gekozen voor de oplossing die het gemakkelijkst te gebruiken was, zonder ons zorgen te maken over de gevolgen. Nu is het moment aangebroken om deze houding te verruilen voor een cybersecurity-first benadering.

Het gebruik van een online UC-oplossing die langdurige IT-ondersteuning en effectieve bedrijfsbeveiliging biedt, is de beste manier om de talloze aanvallen te voorkomen van cybercriminelen die hun geluk beproeven in deze tijd van onzekerheid.

Een nieuwe kijk op de klantervaring

In de komende tijd gaat, met name voor kleinere bedrijven, het krijgen van nieuwe en het behouden van oude klanten een grote uitdaging zijn.

90 procent van de consumenten zegt ook na corona online te blijven winkelen¹⁰.

Door deze verschuiving naar digitaal kregen klantenserviceteams een piek te verwerken in vragen, verzoeken en klachten van klanten die een hele reeks verschillende kanalen gebruiken. De opkomst van omnichannel-communicatie is nog nooit zo prominent geweest: klanten willen communiceren hoe, wanneer en via welk kanaal zij willen. Het is cruciaal om de hindernissen van omnichannel-

communicatie op te ruimen om een naadloze en consistente ervaring aan alle klanten over alle contactkanalen te bieden.

Zij willen dat hun probleem zo snel mogelijk en met het best mogelijke resultaat wordt opgelost. Te vaak ontbreekt het klantenserviceteams aan inzicht in het probleem en in de complete klantreis. Dit probleem kwam aan het licht in de coronaperiode toen veel bedrijven moeite hadden om klanten een naadloze overgang tussen communicatiekanalen te bieden.

Aangezien de meeste klanten drie tot vijf communicatiekanalen gebruiken¹¹, sta jij voor de uitdaging om ervoor zorgen dat ze allemaal hetzelfde niveau van ondersteuning bieden - een kleine hapering kan er al toe leiden dat een klant zijn heil ergens anders zoekt.

Omnichannel hoef je echter niet op te vatten als de zoveelste uitdaging. Zie het als een kans!

Omnichannel zal de komende tijd de onderscheidende factor zijn op het gebied van klantervaring.

Als jij volledige controle over alle communicatiekanalen hebt, kun je een complete strategie ontwikkelen waar klanten van profiteren en die uitdagende variabelen tijdens elke interactie verminderen.

De omnichannel-klantervaring maakt de dialoog tussen de klant en jouw bedrijf mogelijk, waardoor je te weten kunt komen welke richting jij de komende tijd moet inslaan.

Zij is gepersonaliseerd, biedt klantinzichten en zorgt op haar beurt voor een betere klantervaring.

De afgelopen periode heeft de noodzaak duidelijk gemaakt om af te stappen van verouderde contactcenteroplossingen die niet in staat zijn een overzicht te bieden van de contacten met klantenservice via de verschillende kanalen.

Om deze muren tussen de contactkanalen te doorbreken, kun jij het beste kiezen voor een alles-in-één UCaaS-oplossing. Een dergelijke oplossing voegt alle communicatietools samen in één platform. Belangrijker nog hij kan worden geïntegreerd met jouw CRM-systeem.

Dankzij die integratie kunnen jouw klantenservicemedewerkers alle eerdere interacties van een specifieke klant ophalen en automatisch alle huidige en toekomstige

interacties en issues vastleggen. Dit geeft jouw bedrijf de mogelijkheid om een gepersonaliseerde, snelle, en samenhangende klantervaring te bieden.

Het veranderende klantgedrag dwingt ook jou tot het innoveren van je leveringsmodel om je klanten tegemoet te treden waar zij zijn, in plaats van te wachten tot ze jou benaderen.

Als jij deze digitale verschuiving goed doorstaat, heb je de mogelijkheid om je te onderscheiden van de rest van de markt en zul je de relatie met de klant tot in de verre toekomst kunnen behouden.

Conclusie

De coronaperiode heeft ons persoonlijke en werkend leven op zijn kop gezet. Zij stelde ons allemaal voor een nieuwe reeks ongekende en onverwachte uitdagingen.

Bedrijven hebben zich aangepast aan het op afstand runnen van hun organisatie. Dit terwijl ze het hoofd moesten bieden aan de plotselinge uitdagingen die worden veroorzaakt door het werken op afstand; een gebrek aan geschikte technologie.

Te midden van alle onzekerheid weten we één ding zeker: het nieuwe normaal gaat anders zijn dan wat we achter ons ligt. Vanuit deze zekerheid is het tijd voor zakelijke leiders zoals jij om te beginnen met de uitvoering van langetermijnstrategieën om echt te profiteren van het hybride werken.

Het is positief dat werken op afstand wordt verwelkomd door de meerderheid van de medewerkers omdat ze meer flexibiliteit genieten in hun werk. Maar het heeft ook een nieuwe reeks uitdagingen opgeworpen die zowel de bedrijfsproductiviteit als het welzijn van de medewerkers beïnvloeden.

De volgende maanden, of zelfs jaren, worden niet gekenmerkt door een rechtlijnig pad naar de toekomst. Bedrijven gaan hun focus verleggen naar een langetermijnstrategie die hun medewerkers ten goede komt en die ervoor zorgt dat hun welzijn net zo belangrijk is als hun productiviteit.

Dit houdt onder meer in dat jij er goed aan doet rekening te houden met de uitdagingen van het hybride werken en van het bieden van dezelfde werkervaring aan medewerkers, ongeacht hun locatie. En dezelfde klantervaring, ongeacht het contactkanaal dat jouw klanten kiezen.

Het begin van de coronaperiode heeft geleid tot praktische compromissen en aanpassingen. Nu is het moment aangebroken deze onder de loep te nemen om eventuele tekortkomingen uit de weg te helpen.

Nu we verder gaan, is het van belang om over te schakelen van een tactische naar een strategische benadering van deze nieuwe manieren van werken. Dit betekent dat moet worden beoordeeld of de technologie, de veiligheidsmaatregelen en de processen die aan het begin van de coronaperiode zijn

ingevoerd, nog steeds de juiste oplossing zijn nu we het nieuwe normaal binnengaan.

Het bieden van de beste en meest beveiligde ervaring voor zowel jouw medewerkers als klanten komt neer op cultuur en technologie. Een cultuuromslag is nodig om ervoor te zorgen dat je medewerkers blijven profiteren van een flexibele werkplek, terwijl de juiste technologie ervoor zorgt dat samenwerking, productiviteit en efficiëntie centraal komen te staan in jouw bedrijfsstrategie.

Dit is het moment om de bakens te verzetten en een toekomstbestendige strategie op te bouwen voor het nieuwe normaal.

Whitepaper

Gamma en KBA bieden **Secure** UC- en samenwerkingsoplossingen, om bedrijven te voorzien van een betrouwbaar veilig platform, waarop men kan voortbouwen.



Whitepaper bronnen.

Bronnen. 1. Future of Work Survey, Xerox. June 2020. 2. Resetting Normal: Defining the New Era of Work, Adecco. June 2020. 3. The future of work – the good, the challenging & the unknown, Microsoft. July 2020. 4. Future of Work Global Survey, Riverbed. July 2020. 5. Reimagining the postpandemic workforce, McKinsey. July 2020. 6. Virtual reality: remote employees experience more workplace politics than on-site teammates, Vital Smarts. November 2017. 7. NCSC asks public to report coronavirus-related cyber scams, New Statesman. April 2020. 8. Global Report: More than 90% of Business Leaders Say Cloud is a Priority in the COVID-19 Shutdown, Infoblox. August 2020. 9. Coronavirus: Zoom under increased scrutiny as popularity soars, BBC. April 2020. 10. Global Survey Post-COVID, A.S. Watson Group. September 2020. 11. State of Global Customer Service Report, Microsoft. March 2019.

contact@kba.nl

