

Unified Communications als hefboom voor hybride werken

Strategieën en oplossingen waarmee jij
het hybride werken mogelijk maakt

Inleiding

2020 is een jaar dat we niet snel vergeten, vooral ook omdat er zoveel dingen zoveel veranderd.

De afgelopen periode heeft bij veel bedrijven geleid tot een klimaat van onzekerheid, maar zij heeft ook laten zien dat er volop kansen zijn. Zoals de manier waarop we werken te veranderen.

Voorheen stonden bedrijven al onder druk om zich aan te passen en opkomende technologie te gebruiken om het beste uit hun medewerkers en middelen te halen. De digitale transformatie was in volle gang.

Nu ligt er een echte kans om uit te blinken, maar dat kan alleen als jouw bedrijf de juiste technologieën, strategieën en partners gebruikt om echte samenwerking - ook op afstand - in je bedrijfsprocessen op te nemen.

“Er ligt een grote kans om uit te blinken – maar alleen als jouw bedrijf de juiste technologieën toepast”

Waar staan we nu, hoe zijn we hier terecht gekomen en wat brengt de toekomst?

Hoe zijn we hier terecht gekomen?

Toen de eerste lockdown werd aangekondigd, moesten alle bedrijven - groot of klein - zich razend snel aanpassen.

Binnen een paar dagen gingen veel bedrijven volledig over op werken op afstand terwijl ze probeerden een bepaald niveau van normaliteit te behouden.

Uiteraard werd de klantenservice geraakt doordat medewerkers worstelden met onbekende tools en met een verandering in werkgewoonten.

Klanten waren vergevingsgezind - iedereen had immers met dezelfde problemen te maken.

De goodwill verdampte na enige tijd omdat de klant verwachtte dat het bedrijf de technische uitdagingen, om effectief werken op afstand mogelijk te maken, zo langzamerhand wel had opgelost.

Tijdens de coronaperiode verdubbelde het percentage klantcontacten dat als 'moeilijk' werd beoordeeld, van 10% tot meer dan 20%¹.

Met andere woorden... ook jouw klanten raakten misschien gefrustreerd.

Misschien hebben jouw medewerkers ook moeite om zich aan te passen aan de realiteit van werken op afstand?

20% van de medewerkers meldt problemen met effectieve samenwerking en toenemende eenzaamheid².

Het gebrek aan persoonlijke interactie en het gemis aan het leven op kantoor kan voor medewerkers uitdagend zijn. De verbondenheid die mensen helpt om effectief samen te werken kan slijten, als mensen elkaar minder zien en als ze niet zo gemakkelijk als vroeger kunnen communiceren en informatie delen.

Ook het op peil houden van de efficiëntie en productiviteit van je medewerkers is lastig. Aan het begin van de coronaperiode implementeerden bedrijven noodoplossingen om te voldoen aan de plotselinge behoeften aan werken op afstand. Sommige gebruikten wat zij al voorhanden hadden en andere voegden nieuwe tools toe aan een toch al rommelige toolbox.

Elke dag werken jouw medewerkers samen met collega's, partners en klanten, openen ze bestanden, houden ze vergaderingen en proberen ze inkomende telefoontjes van klanten door te sturen naar de juiste persoon - maar dat gaat niet altijd even soepel.

62%

van de medewerkers op afstand wil dat hun werkgever betere technologie biedt voor het contact houden met hun collega's.³

- Finder

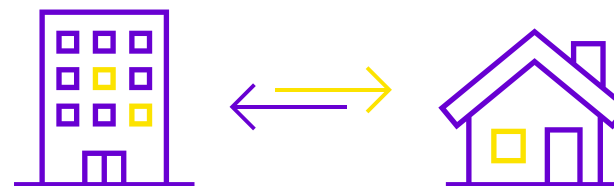


Waar staan we?

Nederland heeft een totale lockdown ervaren, een avondklok, openstelling na 'Dansen met Janssen', allemaal maatregelen die ook weer zijn teruggedraaid. Het beleid wordt voortdurend aangepast.

Er zullen nog wel enige tijd verstoringen zijn. Bedrijven die nu nog vastzitten aan legacy en tijdelijke houtje-touwtje-oplossingen kunnen in het 'nieuwe normaal' van hybride werken gemakkelijk de boot missen omdat ze onvoldoende tegemoet komen aan de wensen van hun klanten en medewerkers.

Aangezien de meeste bedrijven voorlopig blijven balanceren tussen werken op afstand en op kantoor, is dit het perfecte moment voor jou om nu de sprong naar de toekomst te maken en ervoor te zorgen dat jij wel over de juiste oplossingen en beleidsmaatregelen beschikt om het hybride werken mogelijk te maken.



Technologisch 'gedoe' **verlaagt de prestaties en productiviteit van medewerkers op afstand (37%), en vergroot hun stress en spanningen (36%).⁴**

- Future of Work Global Survey 2020



Na het oude normaal

Wetenschappers en politici bevorderen het concept van het 'nieuwe normaal'.

Hoe dit eruit ziet, blijft onduidelijk - maar het valt niet te ontkennen dat de werkzame wereld er opvallend anders uit komt te zien.

Werken op afstand wordt een vast onderdeel van de moderne werkplek – niet in de laatste plaats omdat jouw medewerkers daarom vragen.

De toekomst is hybride. Waar mogelijk zullen de meeste medewerkers ervoor kiezen hun werkweek te verdelen tussen kantoor, thuis of andere externe werkplekken.

74%

van de medewerkers geeft nu de voorkeur aan een combinatie van werken op kantoor en thuis⁵.

Om te groeien en te bloeien heeft jouw bedrijf tools en processen nodig die effectieve samenwerking en communicatie mogelijk maken, ongeacht waar jouw medewerkers zich bevinden.

Maar je hoeft geen genoeg te nemen met 'normaal'.

Voor de coronaperiode was 79% van de bedrijfsleiding van mening dat naadloze communicatie essentieel was om te succesvol te zijn⁶. Dit percentage is nu beslist hoger ten gevolge van de plotselinge behoefte aan werken op afstand.

In dit licht zal de keuze die jij maakt voor een communicatie- en samenwerkingsoplossing het verschil maken tussen 'normaal' en 'excellent'.

Door jouw hybride medewerkers te voorzien van Unified Communications-oplossingen overbrug jij de afstand tussen teamleden, waardoor ze vrij en naadloos kunnen communiceren via een heel palet aan media en kanalen, waaronder video en instant messaging.

Het goed kunnen onderhouden van relaties met collega's brengt een schat aan voordelen met zich mee, zowel voor je medewerkers en hun welzijn, als voor de productiviteit van jouw gehele bedrijf.



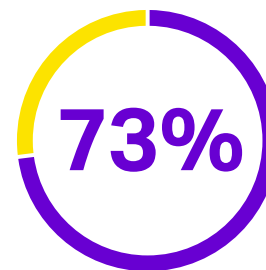
Bovendien kun jij dankzij de mogelijkheid om met iedereen overal en op elk moment samen te werken, talent aantrekken uit de hele wereld: 73% gelooft dat flexibele werkvoorzieningen banen voor meer mensen zullen creëren⁷.

De overstap naar hybride werken biedt bovendien de mogelijkheid om de behoefte aan fysieke ruimte te verkleinen, waardoor de overheadkosten lager worden. Aangezien medewerkers een deel van de week op afstand werken, wordt hot-desking haalbaar zonder dat de productiviteit daaronder lijdt.

Naarmate jij jouw medewerkers voorziet van de juiste samenwerkingsoplossingen, wordt ook het reizen om vergaderingen en conferenties te bezoeken minder vanzelfsprekend, wat de

kosten nog verder verlaagt en tegelijkertijd een positieve impact heeft op het milieu.

Het geld dat jij bespaart met hybride werken, kun je investeren in strategische projecten die jouw bedrijf en je medewerkers vooruit helpen.



gelooft dat flexibele werkvoorzieningen banen voor meer mensen zullen creëren⁷.



Whitepaper
‘De nieuwe hybride werkplek is jouw kans om nu het verschil te maken’.

Whitepaper bronnen.

1.SupportingCustomerServiceThroughtheCoronavirusCrisis,HarvardBusinessReview.<https://hbr.org/2020/04/supporting-customer-service-through-the-coronavirus-crisis> 2.The 2020 State of Remote Work, Buffer. <https://lp.buffer.com/state-of-remote-work-2020> 3.Working from Home (WFH) Statistics 2020, Finder. <https://www.finder.com/uk/working-from-home-statistics> 4.Riverbed Future of Work Global Survey 2020, Riverbed. <https://www.riverbed.com/gb/press-releases/riverbed-future-of-work-study-finds-business-leaders-worldwide-are-comfortable-but-not-fully-prepared-yet-for-large-scale-shift-to-remote-work.html> 5.Resetting Normal, Adecco Group. <https://adeccogroup.co.uk/wp-content/uploads/2020/06/Reset-Normal-UK.pdf> 6.Survive + Thrive: The State of Tech Adoption in the UK, Gamma. <https://lp.gamma.co.uk/Report-Survive+Thrive-The-State-Of-Tech-Adoption-In-UK-Industry> 7.Resetting Normal, Adecco Group.

contact@kba.nl

