

De adaptieve digitale werkplek: instrument voor de ultieme **Digital Employee Experience**



 **Workspace365**

Everything simplified

Digital employee experience als prioriteit #1

‘Werkdruk loopt op door personeelsgebrek, aantal vacatures op recordhoogte’ (NOS).
‘Minder eisen aan sollicitanten door personeelskrapte’ (RTL Nieuws). En:
‘Werkgevers: laat werknemers die dat willen meer uren draaien’ (Business Insider). Het zijn koppen die de gekte op de arbeidsmarkt goed weergeven. Door het recordaantal van 143 vacatures per 100 werkzoekenden is de War on Talent die al langer gaande is, nog eens extra in een stroomversnelling gekomen.

De productiviteit verhogen via robotisering en automatisering, medewerkers langer laten doorwerken, personeel uit het buitenland halen... Bedrijven halen alles van stal om het personeelstekort te bestrijden. De belangrijkste wapens in deze strijd zijn misschien wel het behouden van de huidige medewerkers en het aantrekken van nieuw toptalent. Voor beide strategieën is de digital employee experience (DEX) van groot belang.

Waarom? Dat ontdek je in deze whitepaper, waarin we 8 manieren uitleggen waarop een goede digitale werkplek leidt tot een geweldige DEX.

Veel leesplezier!

Team Workspace 365



Table of contents

Wat is Digital Employee Experience?	4
DEX als ijzersterke business case	5
IT en HR moeten twee handen op één buik zijn	6
De digitale werkplek als DEX-fundament: 8 manieren	7
• #1 Trek toptalent aan en behoud de huidige knappe koppen	7
• #2 Realiseer een optimale onboarding-ervaring	8
• #3 Creëer waardevolle connecties	9
• #4 Stimuleer samenwerking (ook tussen teams)	10
• #5 Betrek medewerkers bij het bedrijf	11
• #6 Wees relevant	12
• #7 Maak alles overal en altijd beschikbaar	13
• #8 Vestig je bedrijfscultuur online	14
Over Workspace 365	16

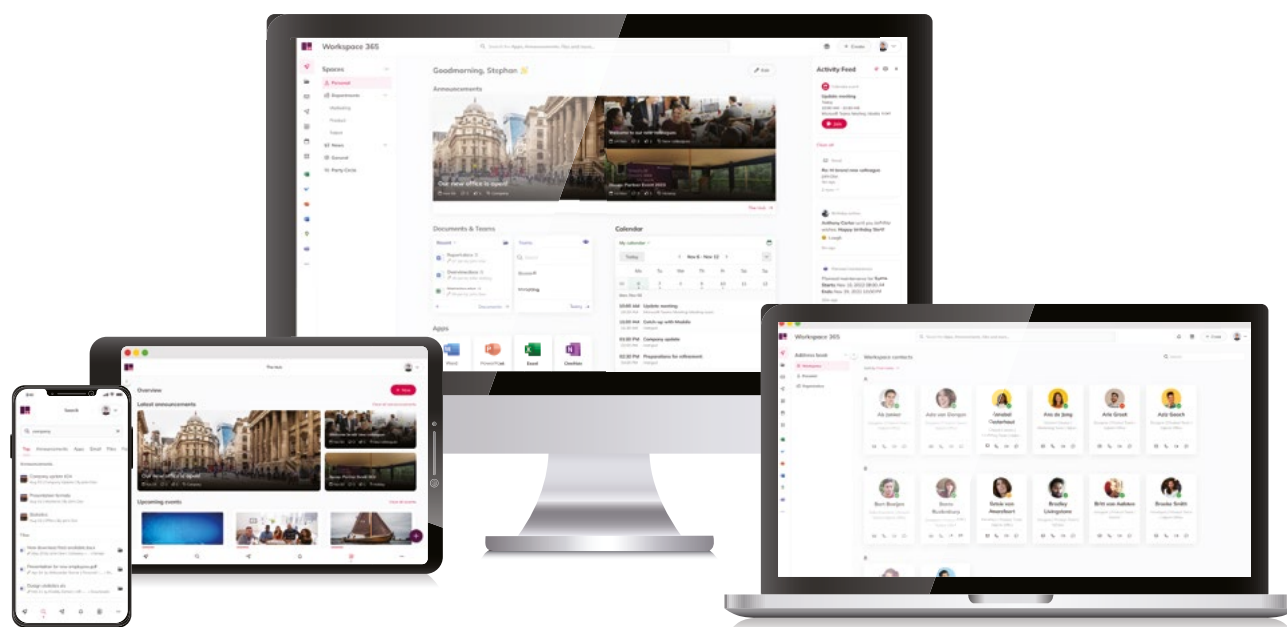




Wat is Digital Employee Experience?

Bij DEX draait het om alle ervaringen die medewerkers hebben met technologie in het algemeen en de digitale werkplek in het bijzonder. Welke tools gebruiken ze? Hoe ervaren ze deze tools in het gebruik? Leren medewerkers hoe ze technologie moeten gebruiken? Beschikken ze over alle applicaties en andere technologieën die nodig zijn voor hun dagelijkse werk? En zijn die allemaal met elkaar verbonden?

Het concept van DEX is niet alleen het domein van IT. Ook HR is er nauw bij betrokken – of zou dat in ieder geval moeten zijn wanneer je DEX als organisatie serieus neemt. Als onderdeel van de moderne employee experience heeft DEX ook sterke raakvlakken met bijvoorbeeld de bedrijfscultuur en het innovatievermogen van een organisatie.



DEX als ijzersterke business case

Investeren in DEX heeft een hoge return on investment (ROI). Zo betaalt het zich bijvoorbeeld uit in hogere productiviteit. 54% van de Amerikaanse kantoormedewerkers geeft bijvoorbeeld aan dat ze tijd verspillen aan het zoeken naar bestanden in inefficiënte online systemen. Ook leidt een goede DEX tot meer werknemersgeluk en -welzijn, minder personeelsverloop en lagere verzuimcijfers.

54% van de Amerikaanse kantoor-medewerkers geeft bijvoorbeeld aan dat ze tijd verspillen aan het zoeken naar bestanden in inefficiënte online systemen.

Het belang van DEX in cijfers:

- 18% van de Nederlanders overweegt om ontslag te nemen omdat ze niet beschikken over de juiste technologie.
- 48% van de Nederlanders stelt productiever te zijn als ze betere technologie hadden gehad.
- 52% van de Nederlander aangeeft dat ze zelfs eigen geld uitgeven aan technologie om productiever te kunnen werken.

Uit een grootschalig wereldwijd onderzoek van Ivanti blijkt dat: Vooruit, nog wat cijfers. Waar in 2021 slechts 5% van de IT-organisaties een bewust DEX-strategie had, zal dat volgens Gartner in 2025 zijn toegenomen tot maar liefst 50% van de organisaties.



IT en HR moeten twee handen op één buik zijn

De term digital employee experience suggereert het eigenlijk al: IT en HR moeten zoveel mogelijk met elkaar optrekken om de DEX te optimaliseren. Dat is bij veel organisaties een uitdaging, aangezien deze afdelingen traditioneel gezien niet gewend zijn om (nauw) met elkaar samen te werken. Delen ze data en inzichten met elkaar? Dan kunnen ze synergie creëren en aan zoveel mogelijk eisen en wensen van medewerkers voldoen. Om toptalenten te kunnen aantrekken, moet HR alle eisen die gelden op het gebied van de digitale werkplek zo snel en zo treffend mogelijk aan IT voorleggen. Nu DEX tegenwoordig ongelooflijk belangrijk wordt gevonden door sollicitanten, kan dit een doorslaggevende factor zijn in de keuze voor welk bedrijf ze gaan werken.

Eigenlijk is het ook een heel natuurlijk aanvoelende samenwerking. IT zet digitale infrastructuur in als asset om de organisatie draaiende te houden, HR zet mensen in voor hetzelfde doel. Zetten de twee afdelingen weer een stap om nauwer samen te werken om de digitale werkplek te verbeteren? Dan krijgt de DEX daardoor ook weer een boost.





De digitale werkplek als DEX-fundament: 8 manieren

Van de performance van en verwevenheid tussen apparaten, applicaties en netwerken tot gebruikerstrainingen, onboard-ervaringen, innovatiekracht en gebruikersonderzoek... Het creëren van de optimale DEX is een complexe machine waarvan ieder onderdeel goed geolied moet zijn. Een instrument dat raakt aan veel van deze onderdelen, is de digitale werkplek. Daarin komen applicaties, informatie, documenten, processen, taken en ook (delen van) het intranet samen binnen één omgeving.

Op de volgende 8 manieren draagt een digitale werkplek bij aan de optimale DEX:

#1 Trek toptalent aan en behoud de huidige knappe koppen

Het is een vaststaand feit: relatief veel sollicitanten nemen de DEX mee bij de vraag of ze voor een organisatie willen werken. Met name generatie Z'ers en millennials geven aan dat (de flexibiliteit van) de technologieën, applicaties en

apparaten die ze nodig hebben voor hun werk, belangrijk zijn bij hun keuze.

Net zo goed van groot belang voor organisaties is het behouden van de huidige (goed presterende) medewerkers. Dit speelt al helemaal sinds de start van wat we de 'Great Resignation' noemen. Dat is de massale golf van vrijwillige ontslagen die bedrijven wereldwijd treft sinds begin 2021. Eén van de verklaringen voor dit opmerkelijke fenomeen is dat bedrijven in coronatijd niet de juiste mogelijkheden voor werken op afstand boden – om het belang van DEX nog maar weer eens te onderstrepen.

Neem de zorg, waar er al helemaal een schreeuwend tekort aan personeel is. Stel, je bent een zorgmedewerker die gefrustreerd is geraakt over je beroep door slechte ervaringen met de IT-afdeling, een veelheid aan systemen waarmee je hebt moeten werken en gebrekkige tools voor samenwerking en communicatie. Je zult dan voortaan sneller kiezen voor een zorgorganisatie die zijn DEX wél op orde heeft.



Omdat haast ieder beroep tegenwoordig sterke digitale raakvlakken heeft, zou DEX voor praktisch iedere organisatie een serieus agenda-item op managementniveau moeten zijn.

Met het risico om in herhaling te vallen... Wil je alle eisen en wensen van zowel goed presterende huidige medewerkers als nieuw potentieel toptalent zoveel mogelijk realiseren? Dan moeten HR en IT hierin optreden als één team.

#2 Realiseer een optimale onboarding-ervaring

Het gebeurt maar al te vaak. Nieuwe medewerkers staan te popelen om de eerste dag lekker te knallen, maar kunnen feitelijk niks doen omdat ze nog niet beschikken over de juiste tools, inloggegevens of informatie. Uit een onderzoek van VMware blijkt zelfs dat slechts 17% van de mensen meent dat nieuwe medewerkers binnen hun organisatie beschikt over alle benodigde tools en technologieën op hun eerste werkdag. Nog veel erger dan de gemiste productiviteit? Dat is de negatieve digitale employee experience die dit oplevert. Vooral omdat de onboarding-ervaring een grote factor is in personeelsretentie.

Veel organisaties zien gelukkig in hoe belangrijk onboarding is en wijzen een persoonlijke mentor toe. Ook geautomatiseerde onboarding binnen de digitale werkplek is een krachtig middel. Dat kan binnen een digitale werkplek bijvoorbeeld door het aanbieden van how-to-video's,

Slechts 17% van de mensen meent dat nieuwe medewerkers binnen hun organisatie beschikt over alle benodigde tools en technologieën op hun eerste werkdag.

informatie, protocollen en geautomatiseerde mededelingen. (Delen van) het geïntegreerde intranet kunnen hierin een belangrijke rol spelen.

HR-afdelingen kunnen zich voor het onboarden – en voor alle HR-ervaringen die medewerkers nadien hebben – laten inspireren door streamingdiensten als Spotify en Netflix. Waar dit soort diensten 24/7 on-demand content bieden, bied jij overal en altijd (al dan niet geautomatiseerde) toegang tot HR-support. Ook is het belangrijk dat je een naadloze ervaring levert. En dat je, op basis van slimme algoritmes, content personaliseert op basis van zowel het profiel van de medewerker als eerdere ervaringen die hij of zij met HR heeft gehad.

Uit een onderzoek van VMware blijkt zelfs dat slechts 17% van de mensen meent dat nieuwe medewerkers binnen hun organisatie beschikt over alle benodigde tools en technologieën op hun eerste werkdag

#3 Creëer waardevolle connecties

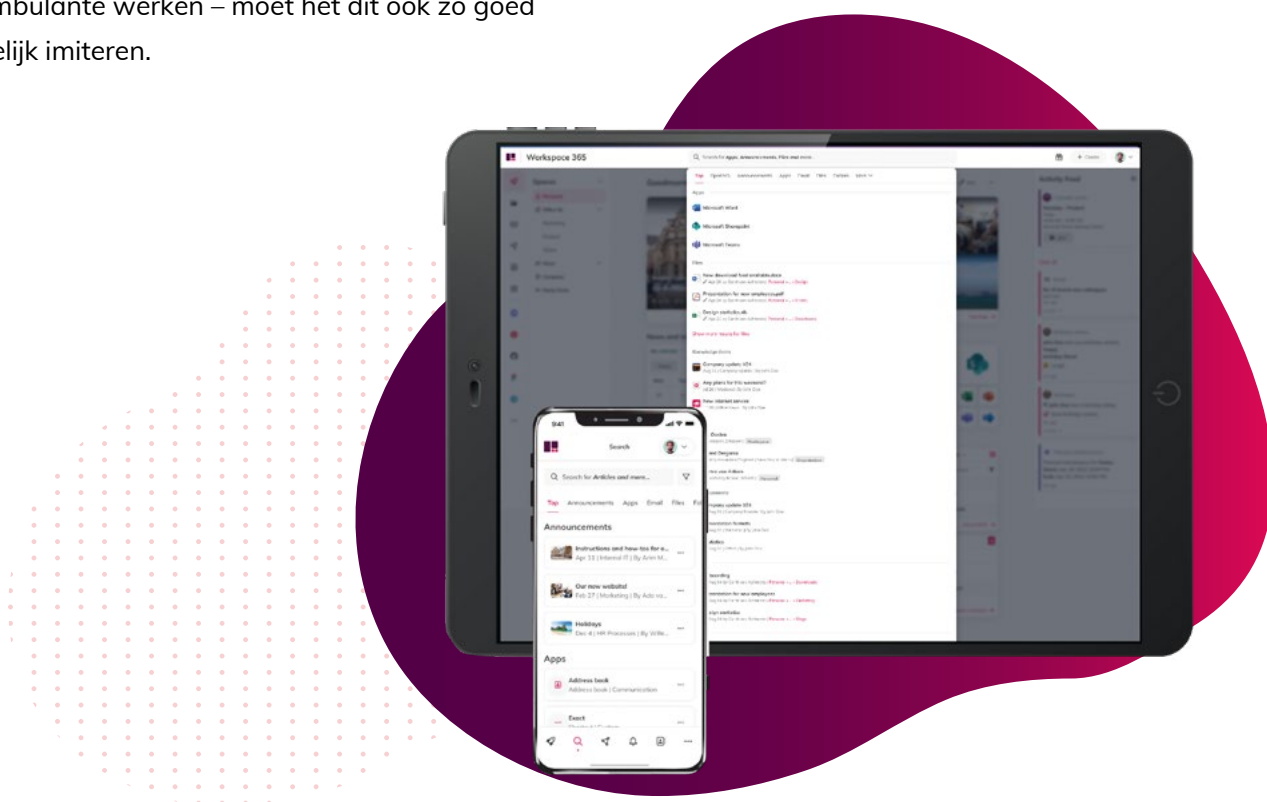
Bij het koffiezetapparaat spreek je iemand van een andere afdeling. Wil je iets weten van een collega, dan tik je hem op de schouder. En om even te sparren duik je met wat teamleden een meeting room in. De conclusie is duidelijk: met zijn allen bij elkaar samen zijn heeft een aantal grote voordelen ten opzichte van thuiswerken en ambulant werken. En dan hebben we het nog niet eens over de voordelen van het inwerken en begeleiden van collega's.

Tuurlijk, we moeten toegeven: fysiek samenzijn en fysiek samenwerken moet je als organisatie – in ieder geval af en toe – blijven nastreven (waarover later meer). Het digitale 'kantoor' moet het online samenzijn en samenwerken niet alleen faciliteren. Maar – gezien het thuiswerken en ambulante werken – moet het dit ook zo goed mogelijk imiteren.

Een digitale werkplek vervult hierin een sleutelfunctie

Dankzij functionaliteiten als snelle instant messaging, een personeelszoekfunctie, een geïntegreerd intranet en het aanbieden van (gepersonaliseerde) informatie kunnen medewerkers bijvoorbeeld in no time lastige cases voorleggen aan collega's, connecties aangaan om kennis uit te wisselen, best practices met elkaar delen, virtuele communities vormen, én posts delen en liken.

Niet alleen verbetert zo de DEX. Ook ontstaan op deze manier waardevolle connecties tussen medewerkers die de basis leggen voor hogere productiviteit en meer medewerkerswelzijn.



#4 Stimuleer samenwerking (ook tussen teams)

Uit onderzoek van Deloitte blijkt dat drie kwart van de ondervraagden gelooft dat online collaboration tools voor minstens 20 tot 25% meer productiviteit zorgen. Een onderzoek van Forrester stelt juist dat de productiviteit erdoor met 'slechts' 10% toeneemt. Hoe je het ook wendt of keert: de effectiviteit van dit soort tools staat onmiskenbaar vast.

Wat de productiviteit door verbeterde samenwerking nog verder vergroot, is een digitale werkplek die applicaties voor onder meer communicatie en samenwerking verenigt met bijvoorbeeld (delen van) het intranet, een personeelszoekfunctie en een documentmanagementsysteem voor het uitwisselen van documenten. Data uit applicaties, andere informatie en documenten, maar ook allerlei processen en taken: het is allemaal beschikbaar via enkele klikken en vanuit één omgeving.

Samenwerking en informatie uitwisseling

Dit zorgt ervoor dat medewerkers niet alleen zélf altijd up-to-date kunnen zijn doordat ze alle communicatie en informatie op één centrale plek hebben. Het betekent ook dat ze naadloos samenwerken en informatie uitwisselen met teamleden en collega's van andere afdelingen. Bijkomend voordeel? Doordat medewerkers het gevoel hebben dat ze de regie hebben over hun digitale werkomgeving en geen frustraties ervaren, verbetert hun DEX.



#5 Betrek medewerkers bij het bedrijf

Hoe zorg je dat medewerkers betrokken blijven bij de organisatie als ze thuis of op afstand werken? Er zijn natuurlijk veel medewerkers die niet (of niet altijd) op kantoor werken, bijvoorbeeld omdat ze voor de klas staan, achter het stuur zitten of in een ziekenhuis rondlopen.

Sinds de coronalockdowns is de betrokkenheid van medewerkers een groter thema geworden voor bedrijven met (vooral) kantoorwerkers. Het hybride werken is nu het nieuwe werken geworden en dus gebeurt het bijna nooit dat álle medewerkers tegelijk op kantoor zijn. Daarom is het vergroten van de medewerkersbetrokkenheid nog steeds een hot item voor deze bedrijven.

Veel bedrijven hebben gemerkt dat het belangrijk is om een persoonlijke dimensie binnen de werkervaring te creëren. En dat medewerkers graag momenten die er écht toe doen met elkaar willen beleven of delen.

De online werkomgeving zal nooit op gelijke voet komen te staan met de fysieke. Wat wel kan: zorgen voor een ervaring die het kantoorgevoel benadert door van de digitale werkplek een vriendelijk, warme, persoonlijke en gepersonaliseerde omgeving te maken.

Veel bedrijven hebben gemerkt dat het belangrijk is om een persoonlijke dimensie binnen de werkervaring te creëren. En dat medewerkers graag momenten die er écht toe doen met elkaar willen beleven of delen. Zoals promoties, jubilea

Veel bedrijven hebben gemerkt dat het belangrijk is om een persoonlijke dimensie binnen de werkervaring te creëren.

of doelen die zijn bereikt, maar ook persoonlijke hoogtepunten zoals bruiloften of geboortes. Laagdrempelige communicatie via onder meer sociale functionaliteiten van het intranet zorgt ervoor dat medewerkers zich meer verbonden voelen met elkaar én met de organisatie.

Binnen digitale werkplekken zoals Workspace 365 is dit mogelijk door onder andere een verjaardagstegel, newsfeeds uit SharePoint en bepaalde Teams-functionaliteiten op te nemen. Maar ook doordat mensen via het adresboek razendsnel contact kunnen opnemen met collega's en andere contacten.

Het is inmiddels een inkoppertje: doordat medewerkers het online 'kantoor' ervaren als een warme en persoonlijke plek, zullen ze een hogere beoordeling geven aan hun digital employee experience.

#6 Wees relevant

Alle informatie, communicatie en notificaties die op ons af worden gevuurd, leiden gemakkelijk tot informatiestress en vermindering van zowel productiviteit als creativiteit. Minder is dus meer, in dit geval. Maar hoe zorg je ervoor dat je met minder méér bereikt? Daar is geen toverformule voor nodig, maar relevantie. Oftewel: toon alleen de applicaties, de informatie en de meldingen binnen de digitale werkplek die op een specifiek moment voor een bepaalde persoon relevant zijn.



Logisch: hoe relevanter de digitale werkplek, hoe hoger de DEX.”

Dankzij kunstmatig intelligente, zelflerende technologieën kan de digitale werkplek worden gepersonaliseerd voor medewerkers. Los van het tonen van relevante informatie kun je bijvoorbeeld denken aan een werkplek die altijd op het juiste moment vraagt om je uren te registreren. Of die je op zo'n moment verzoekt de planning voor morgen voor te bereiden. Logisch: hoe relevanter de digitale werkplek, hoe hoger de DEX.

Relevantie slaat overigens ook op de vraag welke applicaties een organisatie gebruikt. Daarbij weegt kwaliteit altijd zwaarder dan kwantiteit en zijn nieuwe, cutting-edge technologieën niet altijd de beste oplossing als er al effectieve tools zijn waar iedereen aan gewend is.

Terug naar digitale werkomgevingen: moderne digitale werkplekken zoals Workspace 365 zijn adaptive digitale werkplekken die in hoge mate personaliseerbaar zijn. Op basis van conditional access kan de werkplek worden aangepast voor individuen en groepen, maar de werkplek past zichzelf ook aan op basis van iemands rol, locatie, apparaat en browser.

#7 Maak alles overal en altijd beschikbaar

Applicaties, data en documenten die overal en altijd beschikbaar zijn: op kantoor, thuis en onderweg. En die op ieder apparaat – van desktop en laptop tot tablet en smartphone – te gebruiken én te raadplegen zijn. Door de opkomst van SaaS-applicaties en de grote cloudrevolutie lijkt het allemaal vanzelfsprekend en met één knip in de vingers te regelen.

Maar in de praktijk pakt dit vaak heel anders uit. Veel organisaties werken bijvoorbeeld met verouderde ('legacy') software. En die kan niet – of althans: niet makkelijk of tegen een redelijk budget – worden gemigreerd naar de cloud. In veel gevallen gaat het om op maat gemaakte software. Er zijn zelfs nog een hoop organisaties (waaronder grote Nederlandse banken, verzekeraars en overheidsinstanties) met systemen die draaien op COBOL, een programmeertaal die is gepubliceerd in 1959.

Met een hybride werkplek van Workspace 365 kun je (legacy-)applicaties die draaien op virtualisatieplatformen zoals Azure Virtual Desktop en Citrix Workspace makkelijk integreren in je werkplekomgeving. Voor het toevoegen van individuele applicaties is Clientless RDP van Workspace 365 een mooie oplossing. Applicaties kunnen daarmee gewoon remote worden gestreamd in de browser, waarbij het niet nodig is om clients te installeren of in te loggen.

Mobiele applicatie

Ook de werkplek zelf moet natuurlijk overal en altijd beschikbaar zijn. Voor mobiele apparaten heeft Workspace 365 bijvoorbeeld een mobiele app. Die biedt gebruikers altijd een gepersonaliseerde en voor het mobiele device in kwestie op maat gemaakte werkplek. Gebruikers ontvangen notificaties voor de belangrijkste taken en informatie. Daarnaast bekijken ze gemakkelijk en in één oogopslag hun agenda, hun e-mails en het bedrijfsnieuws. Belangrijk hierbij zijn de geïntegreerde intranetfunctionaliteiten voor mobiele apparaten, waardoor medewerkers bijvoorbeeld kunnen reageren op mededelingen.

Het gebruiken van veel verschillende applicaties, platformen en apparaten vergroot de noodzaak voor Single Sign-On. Dit houdt in dat gebruikers na het inloggen op de werkplek met één klik toegang hebben tot alles dat ze nodig hebben voor een productieve werkdag. In andere woorden: je medewerkers hoeven niet langer voor iedere applicatie een uniek wachtwoord te onthouden en in te vullen. In plaats daarvan is alles veilig beschikbaar vanuit de digitale werkplek.

Met een hybride werkplek van Workspace 365 kun je (legacy-)applicaties die draaien op virtualisatieplatformen.

#8 Vestig je bedrijfscultuur online

We benoemden de uitdaging al eerder: hoe garandeer je medewerkersbetrokkenheid als medewerkers niet (allemaal) op kantoor werken? In het verlengde daarvan is het ook belangrijk om je bedrijfscultuur, op een soortgelijke manier, online te vestigen. Door zaken als parttime werken, medewerkers die in de buitendienst werken en het hybride werken kan het lastig zijn om momenten te vinden om met iedereen te socializen en om vrijdagmiddagborrels te organiseren waar iedereen bij kan zijn.

Oftewel: de online omgeving is steeds dominanter geworden op het vlak van werken en samenwerken. Maar ook op het gebied van bedrijfscultuur en op sociaal vlak worden online ontmoetingen meer en meer van het zelfde belang als fysieke ontmoetingen.

Ook op het gebied van bedrijfscultuur en op sociaal vlak worden online ontmoetingen meer en meer van het zelfde belang als fysieke ontmoetingen.

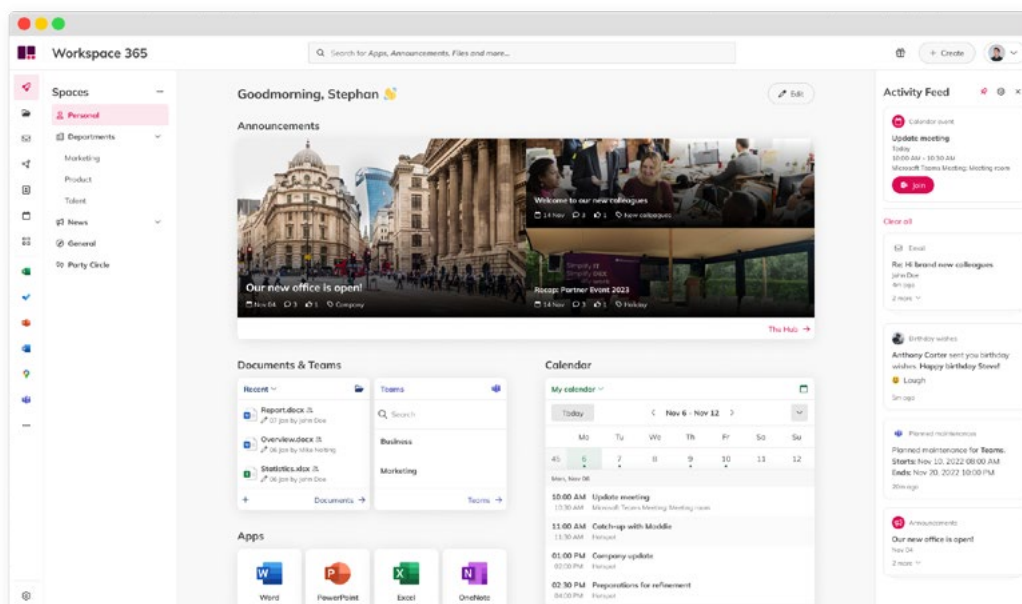
De hamvraag: hoe kun je als organisatie toch je corporate identity en je bedrijfscultuur online vestigen en behouden? Belangrijk daarbij is het volgende menselijke aspect. Zorg dat leidinggevend en andere key players dit uitdragen in al hun online en offline uitingen. Er zijn talloze manieren om met elkaar te communiceren en interacteren, van instant messaging tot social media-achtige intranetfunctionaliteiten. Stuk voor stuk dragen ze eraan bij dat de bedrijfscultuur wordt uitgedragen. Zo mogelijk wordt zelfs het vestigen van een nieuwe, meer dynamische en in sommige gevallen zelfs krachtigere bedrijfscultuur gestimuleerd. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld voorstellen doen voor nieuwe activiteiten, ideeën delen in forums, gebruikersonderzoeken houden en discussieborden aanmaken.



Daar moeten we wel een grote kanttekening bij plaatsen. Als homo sapiens zijnde, is de mens een sociaal dier. Dat impliceert onder meer dat we behoefte hebben aan onderdeel zijn van een team en dat we samen willen werken aan een bepaald doel. Ambulante werkers en thuiswerkers hebben per definitie minder contactmomenten met collega's. Probeer als leidinggevende af en toe collectieve momenten van samenzijn in te plannen. Dat kan zijn in de vorm van vaste kantoordagen, verplichte face to face teamvergaderingen of (on)gedwongen vrijdagmiddagborrels. Ieder onderzoek wijst namelijk uit: ook de beste en intelligentste digitale tools evenaren niet de verbinding die we voelen als we fysiek met elkaar samen zijn.

Tot slot benoemen we graag een valkuil die raakt aan de bedrijfscultuur. Hybride werken betekent ook dat de scheidslijn tussen werk en privé vervaagt. Een bedrijfscultuur kan er ook voor zorgen dat mensen het gevoel krijgen dat ze altijd bereikbaar moeten zijn. Als organisatie kan het daarom goed zijn om bepaalde protocollen op het gebied van informatie en communicatie op te stellen. Denk aan een collectieve afspraak dat medewerkers – behalve in het geval van bedrijfskritische redenen – niet meer bellen, mailen, direct messages of WhatsApp'en buiten bepaalde afgesproken tijdstippen.

De link met digital employee experience ligt voor de hand. Medewerkers moeten niet het idee krijgen dat de digitale werkomgeving ervoor zorgt dat de balans tussen werk en privé zoek raakt.





Over Workspace 365

Ons doel is de adaptieve digitale werkplek te vereenvoudigen, zodat medewerkers zich volledig kunnen focussen op hun werk. Onze gepersonaliseerde digitale werkplek biedt één plek waar alle applicaties, bedrijfsinformatie en persoonlijke documenten te vinden zijn.

We integreren alles in één digitale werkplek en verbinden naadloos legacy- en cloudapplicaties om de samenwerking te verbeteren en een uniforme digitale ervaring te creëren. Met Workspace 365 heb je overal, altijd en op elk apparaat toegang tot je digitale werkplek.





Everything simplified

contact@workspace365.net | workspace365.net



Our Offices

Netherlands
+31 30 711 6725
Berencamperweg 6D, Nijkerk
3861 MC, Netherlands

United Kingdom
+ 0161 504 7742
Office 339, Spaces, Peter House,
Oxford St, Manchester M1 5AN