

1. Een werkplek die het werken ondersteunt

Door Peter Vos.

Bijna iedereen heeft wel een computer op de werkplek. Maar hoe zorg je er met zo'n computerwerkplek nou echt voor dat mensen succesvol kunnen werken? En het verschil kunnen maken naar klanten? Het begint allemaal met een werkplek die het werken ondersteunt. Dat klonk logisch... en toch zien we vaak dat mensen een werkplek krijgen aangeboden die vol zit met veel te moeilijk te gebruiken onderdelen. En waar veel tijdsverspillers inzitten. Met een paar negatieve gevolgen:

1. mensen zijn minder productief dan zou kunnen, ze zijn teveel tijd kwijt met dingen opzoeken en uitzoeken.
2. ze werken onvoldoende slim samen, waardoor ze niet het maximale uit de groep halen.
3. hergebruiken onvoldoende wat er al is gemaakt, waardoor klanten niet profiteren van uit het verleden geleerde.
4. het werkt net niet helemaal lekker op mobiele devices, waardoor onderweg of op andere locaties werken niet soepel gaat.
5. ze blijven werken hoe ze altijd hebben gewerkt en evolueren niet.

Niet heel erg als je een onderneming hebt die achter de troepen aan holt. Maar wel problematisch als je een sterke concurrentiepositie wilt innemen en een positief merkimage en een hoge klanttevredenheid wilt realiseren naar jouw klanten. Daarom hieronder de vijf grootste fouten die men maakt op de werkplek:

1.1 Werken met Office 365 lost alles op

Office 365 is super. We zijn ook echt van mening dat je met Office 365 hele mooie productiviteitsresultaten kunt halen. Maar Office 365 is geen complete werkplek. De meeste gebruikers weten niet wat je met Delve, Teams, PowerBI, SharePoint, Yammer en de vele andere gereedschappen kunt doen. En dat is de eerste veelgemaakte fout die we zien: bedrijven investeren in Office 365 maar maken dit niet eenvoudig voor de gebruiker. Het gevolg is dat deze middelen verkeerd of niet worden gebruikt, terwijl je er (a) wel voor betaald en (b) geweldige dingen mee kunt bereiken voor je onderneming. Zo kun je in teams geweldig samenwerken met collega's en klanten. Maar als het niet handig en eenvoudig wordt ingericht, zullen de mensen er niet al teveel mee doen. Hetzelfde geldt voor Yammer. Een handig middel om de organisatie en/of afdelingen te informeren over bedrijfsnieuws en handige weetjes, maar dan moet het wel voor iedereen toegankelijk en bruikbaar zijn.

1.2 De mensen zoeken wel uit hoe alles werkt

In het verlengde van probleem 1 ligt het tweede probleem. Ach mijn mensen komen er wel uit! In de praktijk blijkt dat dit niet helemaal zo is, maar belangrijker is dat je veel functionaliteiten als individu niet kunt inrichten. Dit zal bedrijfsbreed moeten gebeuren zodat mensen er eenvoudig mee kunnen werken. In het voorbeeld van Teams en Yammer moet dit voor de gebruiker worden ingericht en eenvoudig (als een soort Facebook) worden aangeboden op de werkplek. Gebruikers werken vaak op verschillende manieren en daarmee dus langs elkaar heen. Ze redden zich dan met de geboden middelen, maar gebruiken ze onvoldoende om er echt productiviteits- en kwaliteitsvoordelen mee te halen. Datzelfde geldt voor een logische indeling voor bestanden, en daarmee komen we op het derde punt.

1.3 Mensen slaan alles vindbaar op

Je kent het vast wel... je collega is bezig geweest met een prachtig document waar jij, met een paar aanpassingen, hoge ogen mee kunt gooien bij jouw klant. Maar waar staat dat bestand. Na verschillende zoekpogingen en doorspitten van mappen geef je het op. Je probeert je collega nog te bellen, maar die is in bespreking. Nou ja, door tijdgebrek begin je maar aan een nieuw document op basis van wat slides, pagina's en informatie die je bij andere klanten hebt gebruikt.

Het is een herkenbaar fenomeen en levert twee bijzonder vervelende gevolgen op: we verspillen tijd door niet slim te hergebruiken en we groeien niet in de kwaliteit naar klanten. Het slim nadenken over bestandsopslag in combinatie met werken in teams zorgt voor een hele eenvoudige manier om op te slaan en om terug te vinden. Maar dan moet het wel even goed ingeregeld worden.

Datzelfde geldt voor veel interne documenten. Kunt jij in no-time de bestanden van HR en finance terugvinden?

Een kleine test:

Zoek de volgende bestanden: je leasecontract, declaratieformulier, je verlofuren en je laatste loonstrook.

Zeg eens eerlijk: hoe lang was je hiermee bezig?

Hoeveel tijd had het gescheeld als dit soort documenten direct zichtbaar in een vooraf ingerichte interne webpagina staan?

1.4 We maken een 'keurslijf werkplek' dan heeft iedereen een prima omgeving

Wat je nog wel eens tegenkomt is de afgetimmerde werkplek. One fits all. Wel zo veilig, goedkoper te beheren en idiot proof. Klink goed vanuit ICT-perspectief en ook vanwege kostenoverwegingen zeker te verantwoorden. Maar mensen moeten functioneel hun werk kunnen doen en dat is voor een marketeer, een financieel medewerker, sales, HR of voor een klantenservice medewerker toch echt iedere keer heel anders. Om maar niet te spreken in branches als zorg, onderwijs, zakelijke dienstverlening of logistiek. De one fits all werkplek past meestal helemaal niet. Wat wel werkt is goede standaardoplossingen bedenken en die in een voor de medewerker aan te passen dashboard integreren. Daarmee kan een werknemer zelf zijn omgeving inrichten en tegelijkertijd gebruik maken van slim doordachte standaarden, waarmee hij/zij efficiënt kan samenwerken en de productiviteit kan verbeteren.

1.5 Mijn mensen hebben maximaal oog voor beveiliging en (AVG)wetgeving

Ongetwijfeld weten uw mensen alles van veilig werken en hebben ze multi-factor authenticatie zelf ingeregeld en alle informatie op hun werkplek ge-encrypted. Ze zullen zeker geen klantinformatie in de mail zetten en hebben een briljant wachtwoordenbeleid. Helaas leert de praktijk dat security op de meest pijnlijke manieren fout kan gaan. Daarom is er in een werkplekoplossing maximaal aandacht nodig voor zaken als malware, mobile device management, encryptie, MFA en een goed wachtwoordbeleid. En natuurlijk maatregelen om ongenode gebruikers en scripts buiten te laten. Een zeer belangrijk aspect van een moderne werkplek.

Bovenstaande punten kunnen worden opgelost met een goed werkplekconcept. Zo hebben wij met OneDesk Mobile goed nagedacht over een eenvoudig te gebruiken werkplek waarin standaarden zijn ingericht die heel veel tijd besparen en heel veilig werken. Dit concept kun jij gebruiken om bovenstaande pijnpunten op te lossen, maar je kunt je er natuurlijk ook door laten inspireren om je eigen productieve werkplek in te richten.

Contact

Peter Vos, <https://www.lemontree.nl/onedesk/>

Xavier Geerdink, info@synigopulse.com of www.synigopulse.com