

macaw



Trending Topics

Digital Work 2022

ZES TRENDING TOPICS RICHTING 2022 VOOR
BUSINESS EN HR

Executive Summary	3
Digital Work 2022: Employee Empowerment bovenaan de agenda	5
Trend 1: Kennisdeling en verbondenheid met de organisatie op peil houden essentieel binnen het hybride werken	7
Trend 2: De firstline worker moet meer worden gefaciliteerd	10
Trend 3: Een adoptiestrategie van A tot Z heeft geen zin: kom van de kant af	13
Trend 4: Organisaties beseffen dat ze snel op veranderingen in moeten kunnen spelen. Dit kan met no-/low-code	16
Trend 5: Data moeten je duurzaamheidsambities en -inspanningen verder staven	19
Trend 6: Security een constante wapenwedloop binnen tijd- en plaatsafhankelijk werken	22
Onze tips	25





Executive Summary

Hybride (samen)werken veranderde het afgelopen jaar van een technologisch vergezicht in een manier van werken die binnen afzienbare tijd tot het 'nieuwe normaal' behoort. Wat 2022 in petto heeft voor de HR- en Business-professional? Daarover gingen we met onze klanten in gesprek. Gecombineerd met inzichten van onze partners, waaronder [Microsoft](#), levert dit ons de zes trending topics voor Digital Work op.

Hoe je het ook wendt of keert: hybride werken schept toch een afstand. Sowieso fysiek, maar als je niet uitkijkt ook mentaal. De kennisdeling binnen je bedrijf op peil houden en ervoor zorgen dat je medewerkers zowel verbonden blijven met als betrokken blijven bij je organisatie, vormen belangrijke uitdagingen. Niet alleen om mensen binnenboord te houden, maar ook om in staat te zijn talent aan te (blijven) trekken.

De firstline worker, dus diegene die in de regel het eerste menselijke gezicht vormt en klantcontact verzorgt, wordt vaak nog onvoldoende digitaal gefaciliteerd. Met een groeiende kloof tussen het management, de medewerkers op kantoor en de professional op de werkvloer, is het belangrijk dat

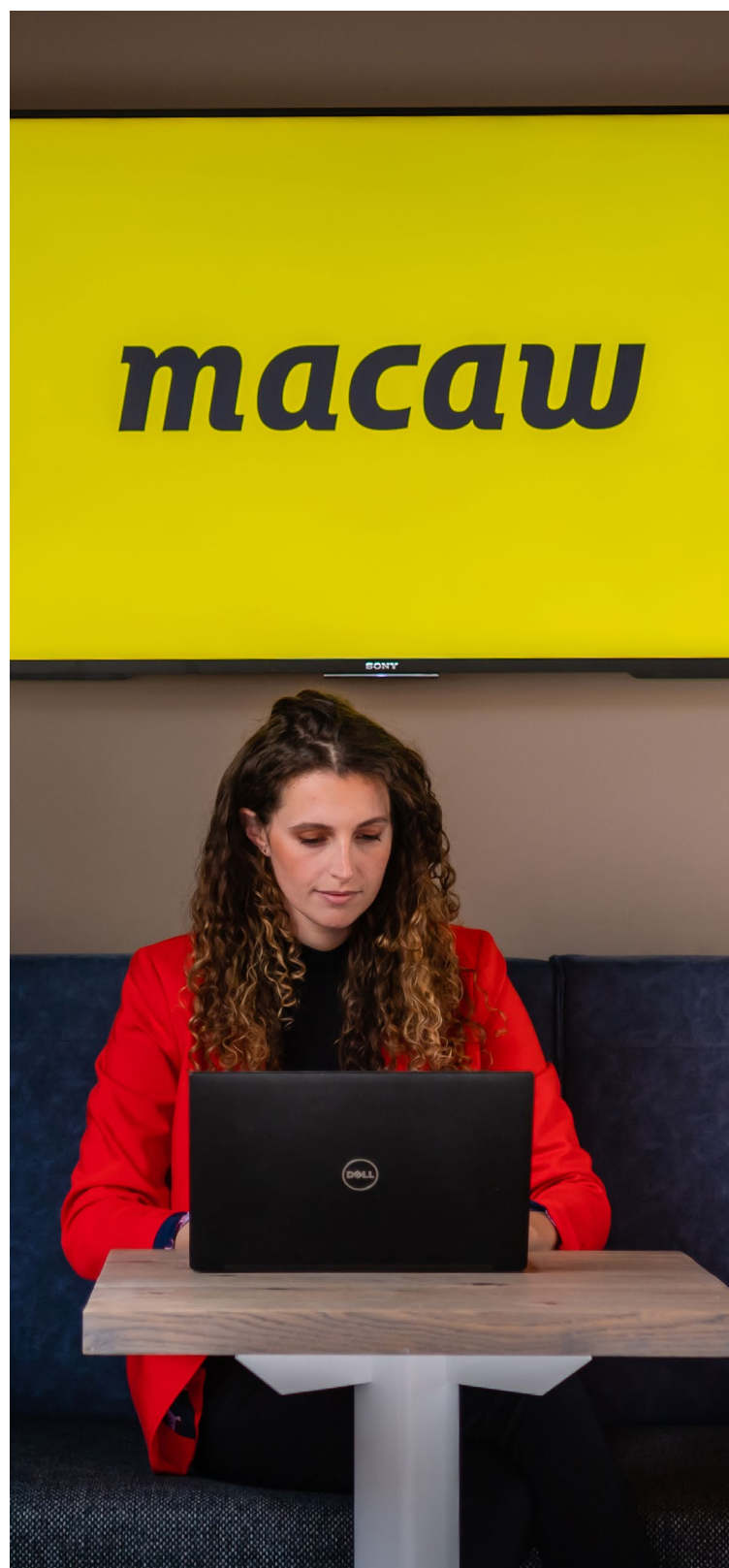
ook de professional in de winkel en op de productielocatie de beschikking krijgt over tools, informatie en korte lijntjes richting hun collega's, die ervoor zorgen dat zij optimaal kunnen (samen)werken.

Maar het simpelweg beschikbaar stellen van nieuwe tools en processen betekent niet dat de wedstrijd is gespeeld. Sterker nog: je collega's moeten de transformatie allereerst begrijpen én omarmen. Een integrale change & adoptie-aanpak, met een duidelijke 'what's in it for me', was nog nooit zo belangrijk als richting 2022. Want flexibiliteit is echt essentieel voor organisaties, dat hebben de afgelopen anderhalf jaar wel uitgewezen. Wil je op de veranderende behoeften van klanten en medewerkers in kunnen blijven spelen, dan heb je daarvoor een goede visie op de werkplek voor de lange termijn nodig, ondersteund met de juiste change & adoptie-aanpak. Vandaag de dag verrijken we onze werkplek met tools om snel applicaties mee te ontwikkelen en kunnen we data eenvoudig vanuit allerlei systemen ontsluiten. Dé uitdaging rondom de moderne werkplek is niet het uitrollen van nieuwe tools, maar meer hoe je alle informatie, en systemen op één overzichtelijke plek bij elkaar brengt. Door dit op een slimme en efficiënte manier te doen, valt er op de korte én lange termijn veel winst te behalen.

Onder meer op het vlak van datagedreven werken. Besluitvorming en proactief handelen op basis van de beschikbare data, wordt steeds belangrijker, is bepalend voor de concurrentiepositie én moet dus terugkomen in de moderne werkplek. Zo kunnen organisaties bijvoorbeeld hun duurzaamheidsambities verder concretiseren. Van algemene, abstracte beloften naar datagedreven duurzaamheidsdoelstellingen en -prestaties dus. Voor bouwbedrijven vertaalt dit zich bijvoorbeeld naar digital twins. Maar wat is de waarde van data als je er niet direct mee aan de slag kunt? Dataspecialisten zijn schaars en data competence centers laten datavraagstukken lang liggen. Data mesh is een buzzword dat in 2022 steeds meer weerklank gaat vinden, sowieso in de financiële sector.

In de tussentijd blijft security & compliance een wapenwedloop tussen cybercriminelen en beveiligingsmaatregelen. Enerzijds mag veiligheid het gebruikersgemak niet in de weg zitten. Anderzijds heb je als organisatie te dealen met allerlei bedreigingen, die door het vele thuiswerken, het samenbrengen van allerlei informatie en systemen (“single pane of glass”) en het ontstaan van hybride werkvormen alleen maar verder toenemen. Daarnaast verandert de wet- en regelgeving. Wil je als organisatie compliant zijn, je intellectueel eigendom beschermen en je license to operate niet verspelen? Dan is een holistische aanpak rondom security & compliance onmisbaar.

“Besluitvorming en proactief handelen op basis van de beschikbare data moet terugkomen in de moderne werkplek.”





Digital Work 2022: Employee Empowerment bovenaan de agenda

Was 2020 het jaar dat we anders móésten werken, dan is 2021 het jaar waarin we ontdekten hoe dit ook echt goed en anders kán. We bewegen van remote steeds meer naar hybride (samen)werkvormen en in 2022 krijgt dit nog veel meer zijn beslag. We zijn steeds beter in staat om de thuiswerkers en de collega's op kantoor veilig met elkaar te verbinden. Zonder dat organisaties de grip op hun data verliezen, terwijl HR fysiek én digitaal zicht houdt op het welzijn en het werkgeluk van alle professionals. Bedrijven die hier nu al vol op inzetten en mee experimenteren, zijn de organisaties van de toekomst.

Wat 2021 ons heeft aangetoond, is dat er technologisch inderdaad ontzettend veel mogelijk is, meer dan we twee jaar geleden ook maar enigszins hadden kunnen voorzien. We zijn ook in 2021 moeiteloos vanuit huis blijven werken, ook toen de kantoren mondjesmaat opengingen. Onze agenda's zitten iedere dag bomvol met digitale afspraken en we voelen ons productiever dan ooit. Maar zijn we er als werknemers ook echt gelukkiger op geworden? Je [digitale werkplek](#) toekomstbestendig vormgeven gaat inderdaad over security. Over het eenvoudig toegang hebben

tot en kunnen werken met alle data die je organisatie rijk is. Over het creëren van draagvlak voor tools die manieren van werken voor iedereen inderdaad veel efficiënter, effectiever en ook veiliger maken. Maar het gaat nog veel meer over welzijn. Of je de vraag stelt of iemand het nog wel volhoudt thuis. Of je signaleert dat iemand broodnodig eens naar kantoor moet voor een kop koffie en echt SAMENwerken. Ook verbinding is een essentieel topic binnen digital work. Verbinding tussen on- en offline, maar ook tussen de mensen op de werkvloer – je firstline workers – en de beleidsbepalers op kantoor.

Dát noemen we nou [employee empowerment](#) in de meest complete zin van het woord. Waarmee jij je organisatie verder klaarmaakt voor de toekomst en in de war for talent de potentials aan je weet te binden en – nog belangrijker – voor je organisatie weet te behouden. Deze talenten willen niet werken voor traditionele organisaties: zij verbinden zich aan merken die – net zoals zij – met hun tijd meegaan. Hierbinnen is technologie 'slechts' een enabler.

Met talloze klanten gingen we in gesprek, met als enige vraag: met welke trends moet je als HR- en Business-professional rekening houden richting in 2022? Uit deze gesprekken, gecombineerd met inzichten vanuit o.a. Microsoft, Gartner en Forrester, destilleerden we zes trending topics, die we in dit trendrapport graag aan je voorleggen.



Ook in 2020 hadden we het over hybride samenwerken. Toen was het echter nog een technologisch vergezicht, wat desondanks met rasse schreden naderbij kwam. Vandaag de dag krijgt hybride (samen)werken steeds meer vorm en komen organisaties erachter hoe belangrijk het is dat hun digitale werkplek niet alleen op orde is, maar ook altijd eenvoudig valt te raadplegen.

Plug & play, niet alleen vanuit huis, maar ook vanaf kantoor of onderweg (of bijvoorbeeld een – al dan niet tijdelijke - uitvalsbasis in zonnig Spanje...). Bedrijven ontdekken steeds beter hoe dit kan. Zoals bij iedere verandering is het ene bedrijf hier al wat verder in dan de ander, maar voor geen enkele organisatie is hybride werken al compleet gesneden koek.

Daarom denken we dat er voor ieder bedrijf wel interessante lessen voorbijkwamen tijdens de gesprekken die we omtrent de topics digital work en employee empowerment met talloze klanten hebben gevoerd. Deze lessen bundelen we daarom in zes trending topics.

- 01. Kennisdeling en verbondenheid met de organisatie op peil houden essentieel binnen het hybride werken.**
- 02. De firstline worker moet meer worden gefaciliteerd.**
- 03. Een adoptiestrategie van A tot Z heeft geen zin: kom van de kant af.**
- 04. Organisaties beseffen dat ze snel op veranderingen in moeten kunnen spelen. Dit kan met no-/low-code.**
- 05. Data moeten je duurzaamheidsambities en -inspanningen verder staven.**
- 06. Security een constante wapenwedloop binnen tijd- en plaatsafhankelijk werken.**

“Volgens onderzoek van Gartner werkt 51% van de wereldwijde kenniswerkers tegen het einde van het jaar remote.”

Trend 1: Kennisdeling en verbondenheid met de organisatie op peil behouden essentieel binnen het hybride werken

Het afgelopen jaar werd remote werken de nieuwe norm en kwam de hybride werkplek steeds hoger op de beleidsagenda van het bedrijfsleven te staan. Hoe zij dit concreet vorm moeten geven? Het antwoord op die vraag is allesbehalve in beton gegoten, maar wat we wél weten, is dat technologie als facilitator hierbinnen een cruciale rol gaat vervullen.

Talent binnenboord houden

Om on- en offline veel meer met elkaar te verbinden, maar ook om ervoor te zorgen dat talent aan je organisatie verbonden blijft is hybride werken bittere noodzaak. Met ruim 40% van de werknemers die overweegt om dit jaar nog van werkgever te switchen, dreigt een *brain drain* wanneer je als organisatie niet snel met het hybride werken aan de slag gaat. En de tijd dringt: volgens onderzoek van Gartner werkt 51% van de wereldwijde kenniswerkers tegen het einde van het jaar remote. Wat betekent dat 49% dit (nog) niet doet.

Kennisdeling op peil houden grote uitdaging

Met agenda's die iedere dag bomvol zitten, vullen de werkdagen van je medewerkers zich met allerhande meetings. Uren aan doelgerichte communicatie: dat voelt goed! Toch? Misschien. Maar wat echter ondersneeuwt, is de – misschien minder doelgerichte maar even essentiële – kennisoverdracht. Ontmoetingen en gesprekken aan de lunchtafel en het koffiezetapparaat, waar kennis op informele wijze onderling wordt uitgewisseld. Ontmoetingen waarbij je over méér praat dan dat ene vraagstuk of die ene taak.

Feeling houden met je werknemers en de organisatie

Eén van dé HR-trends waar Microsoft in 2021 in haar *HR Work Trend Index* aandacht aan besteedt, is het feit dat uit onderzoek blijkt dat het leidinggevenden beter vergaat gedurende de COVID-pandemie dan veel van hun werknemers. Een kloof tussen leidinggevenden – voor wie het veel

eenvoudiger is om op afstand te werken - en werknemers – die toch vaak fysiek op de werkvloer aanwezig moeten zijn – dreigt. Bovendien dreigt een kloof tussen werknemers en je bedrijf.

Wat weer verklaart waarom 40% van de werknemers overweegt over te stappen. En er zijn allerlei eenvoudige tools die je organisatie hierbij ondersteunen. Om het welzijn van je mensen te meten, om mensen – op afstand – zich verbonden met elkaar te laten voelen. Maar goed, dat zijn de toepassingen. Het draait uiteindelijk ook om gedragingen. En dan kan een 1-op-1-gesprek, of een townhall-sessie ook al het verschil maken. Ook dát is hybride werken.

Bij Schoeller Allibert werkt men nu veel beter samen, m.b.v. Microsoft 365

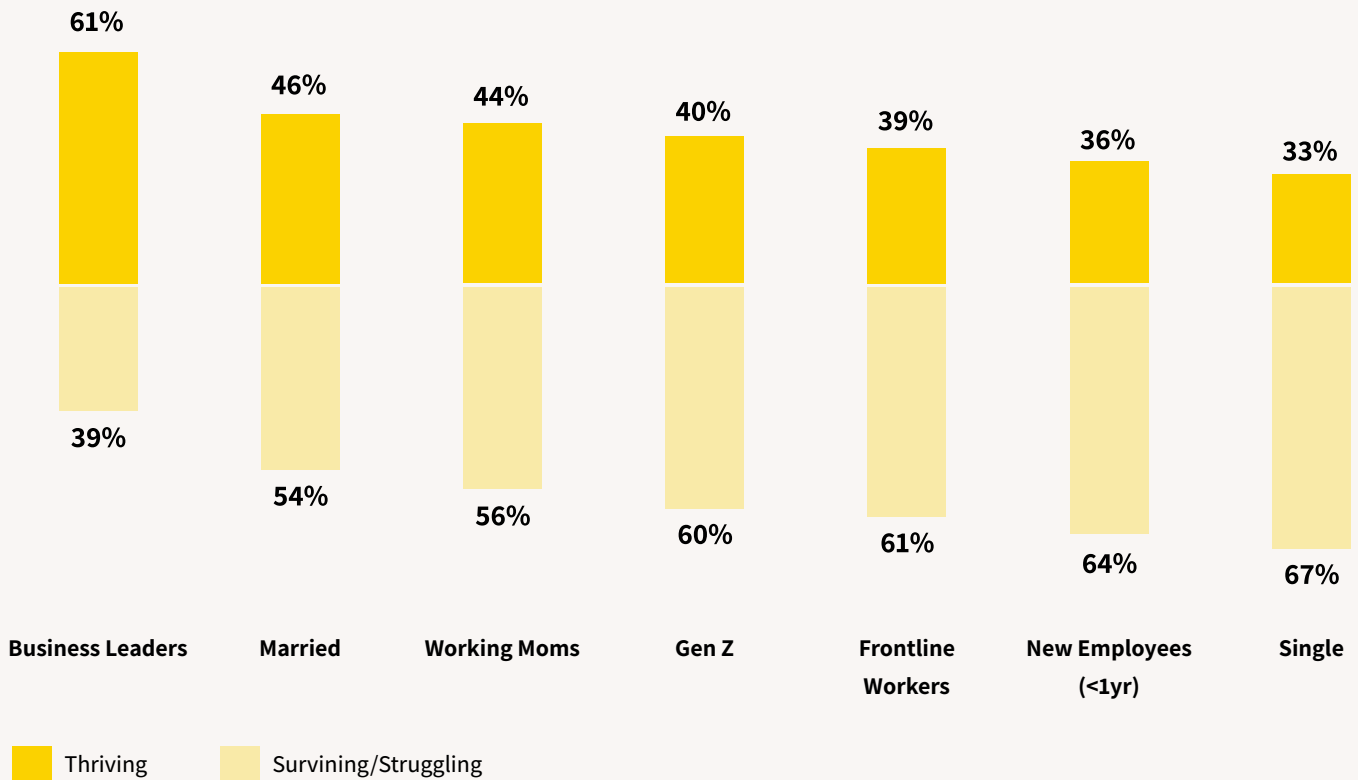
Bij Schoeller Allibert, gespecialiseerd in herbruikbare verpakkingsooplossingen, vormde de samenwerking – als gevolg van diverse fusies en overnames – een uitdaging. Met behulp van één wereldwijd communicatie- en samenwerkingsplatform o.b.v. Microsoft 365 wordt nu nóg effectiever en prettiger samengewerkt.

[Lees hier meer](#)

Business leaders are faring better than their employees

Most leaders in our study were male information workers with an established career - the near opposite of those struggling most.

[Lees hier meer](#)



Sparren over het inrichten van je hybride werkplek?

Inmiddels maken meer dan 145 miljoen werknemers gebruik van [Microsoft Teams](#). In onze ogen vormt dit platform dan ook hét middelpunt van de hybride werkplek.

Hoe je dit vormgeeft? Onze **Business Consultant Ivo Swaag** kan je hier alles over vertellen. Hij is een specialist op het gebied van Employee Empowerment en staat altijd klaar om met je te sparren over het succesvol inrichten van je hybride (en dus ook digitale) werkplek.



Ivo Swaag

Business Consultant bij Macaw

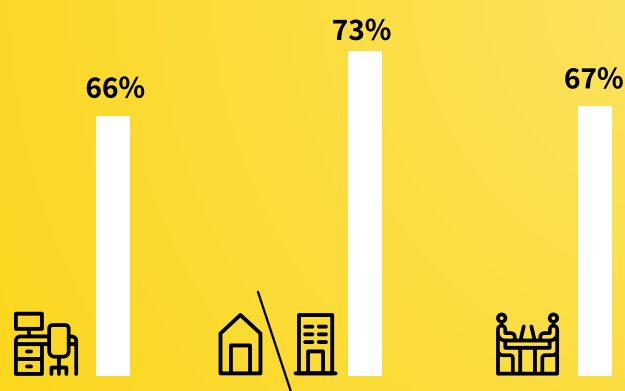
Stuur 'm gerust eens een mail via

ivo.swaag@macaw.nl

Trend 1: Kennisdeling en verbondenheid met de organisatie op peil behouden essentieel binnen het hybride werken

Gedurende de coronapandemie is het leidinggevenden veel beter vergaan dan veel van hun werknemers, blijkt uit de **HR Work Trend Index** van Microsoft.

- Terwijl **39%** van de leidinggevenden aangaf te worstelen met de gehele situatie, lag dit percentage veel hoger voor bijvoorbeeld de frontline workers (**64%**), Gen-Z (**60%**) en werkende moeders (**56%**).

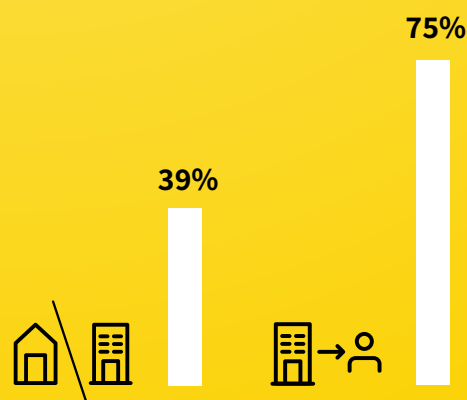


Uit hetzelfde onderzoek blijkt ook dat

- 66%** van de leidinggevende overweegt de werkplekken opnieuw in te richten vanwege het hybride (samen)werken.
- 73%** van de werknemers aangeeft dat ze flexibele werkvormen - dus thuis, op kantoor of elders - willen behouden.
- 67%** van de werknemers meer behoefte heeft aan meer persoonlijke vormen van (samen)werken.

Onderzoek van **Gartner** toont ook aan dat het faciliteren van hybride werken cruciaal is

- 39%** van de kenniswerkers overweegt zijn of haar bedrijf te verlaten wanneer ze verplicht weer op kantoor moeten zitten.
- 75%** van de kenniswerkers geeft aan dat ze veel vaker verwachten via hybride werkvormen te kunnen werken.





Trend 2: De firstline worker moet meer worden gefaciliteerd

Je firstline workers verzorgen het eerste klantcontact. Het zijn de verkoopmedewerkers in de winkel(s), de bezorgers op de straten, de telefonisten die, na het eerste digitale en geautomatiseerde contact, het stokje overnemen. De monteurs die op komen draven bij een defect. Zij zijn cruciaal, zeker nu de mensen op kantoor steeds meer op afstand werken. Firstline workers weten als geen ander wat er speelt bij klanten en wat er nóg beter kan op de werkvloer.

Firstline worker weet raad met software en apps

Tegelijkertijd staan juist deze firstline workers achteraan in de rij of worden ze zelfs vergeten wanneer we het hebben over het digitaal faciliteren van medewerkers. Terwijl zij – nog meer dan vroeger – hét visitekaartje van je organisatie vormen én in staat zijn je klant een onvergetelijke customer experience te bieden. Organisaties investeren wel in nieuwe websites, klantportalen en (marketing)toepassingen om de merkbeleving optimaal te maken, maar ze vergeten dat de medewerkers die het eerste menselijke contact leggen tussen je merk en de klant net zo belangrijk zijn. Uit [eerder in 2021 uitgevoerd onderzoek](#) blijkt bijvoorbeeld dat maar liefst 72% van de Amerikaanse firstline workers binnen manufacturingbedrijven geen moeite heeft met het gebruik van (mobiele) applicaties en software.

Echter, minder dan de helft van de manufacturingmedewerkers heeft de beschikking over deze technologieën, die hen in staat stellen om efficiënter te werken.

Monteurs Feenstra optimaal gefaciliteerd met Feenstra app

De monteurs van Feenstra zijn echte firstline workers. Zij zouden ook uitstekend kunnen adviseren en verkopen, maar moeten daarbij wel worden gefaciliteerd. Met de Feenstra app, opgebouwd op basis van Microsoft Azure, hebben de honderden monteurs niet alleen alle productinformatie binnen handbereik: ze kunnen ook direct samen met de klant naar vervangende cv-ketels kijken en prijzen vergelijken!

[Hier meer over de Feenstra app!](#)

Kloof tussen kantoormedewerkers en firstline workers verder vergroot

Terwijl voor de kantoormedewerkers (en alle andere professionals die op een later moment met de klant in contact komen) alles in het werk wordt gesteld om hen optimaal te faciliteren, laten veel organisaties het potentieel van hun firstline workers dus (grotendeels) onbenut. En dat is ontzettend zonde. Niet alleen in termen van kosten (immers, een optimaal ondersteunde firstline worker weet meer klanten beter te ondersteunen), maar ook in de war on (tech)talent.

De strijd om technisch geschoold personeel lijkt immers nog bij lange na niet voorbij, betoogt ook onder meer digital workforce-expert Larry English [op Forbes](#). Ben jij in staat je firstline workers wél optimaal te faciliteren? Dan heb je een streepje voor ten opzichte van je concurrenten. En zijn zij die bij je werken, veel meer geneigd om bij je te blijven!

Aan de slag met het empoweren van je firstline workers?

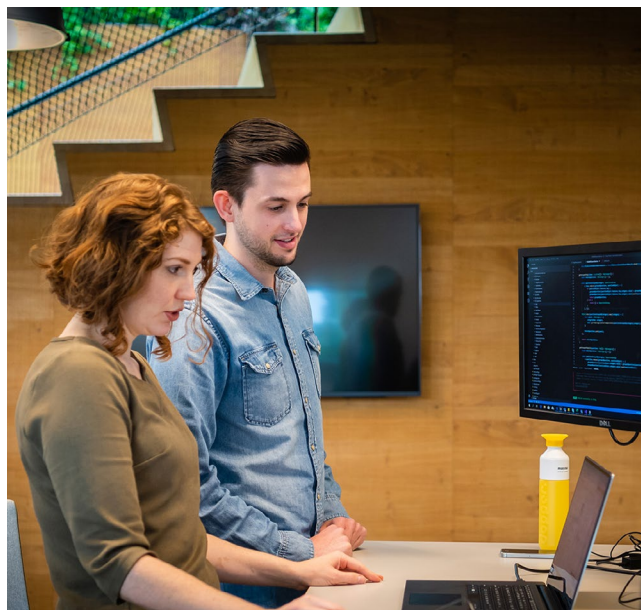
Boek dan onze Firstline Workers Workshop (i.s.m. Microsoft). Daarin vertellen we alles over hoe je je eerstelijnsmedewerkers productiever maakt en weer meer aan je organisatie bindt.

[Boek onze workshop hier](#)

Webinar: Connect en empower je firstline workers

Minder dan 25% van de firstline workers heeft de juiste tools om zijn of haar werk te doen. In dit webinar laat onze expert je zien hoe je jouw firstline workers in je organisatie integreert en de beste employee experience creëert. En niet te vergeten: hoe zit dat met de business value?

[Kijk het webinar](#)



Erik Bouman

Business Consultant bij Macaw

Sparren over de hybride werkplek?

Onze Business Consultant Office 365 **Erik Bouman** is een specialist op het gebied van de moderne werkplek. Hij staat altijd klaar om met je te

sparren over het succesvol inrichten van je hybride (en dus ook digitale) werkplek.

Stuur 'm gerust eens een mail via erik.bouman@macaw.nl

Trend 2: De firstline worker moet meer worden gefaciliteerd

Binnen specifieke branches is het aantal frontline workers t.o.v. kenniswerkers gigantisch, [tonen cijfers van Microsoft](#) aan.
Frontline worker vs. Information worker:



Binnen deze sectoren heeft Microsoft een toename van 150% van gebruik van Microsoft Teams door frontline workers vastgesteld, [geeft Microsoft aan](#).

Maar er is nog wel een wereld te winnen. In [maart 2021](#) gaf immers nog maar liefst:

- **72%** van de Amerikaanse frontline workers aan dat ze wel met digitale tools zouden willen werken.
- **49%** van diezelfde frontliner workers aan dat zij totaal geen digitale middelen tot hun beschikking hadden om efficiënter samen te kunnen werken.



Trend 3: Een adoptiestrategie van A tot Z heeft geen zin: kom van de kant af

Als er op één vlak van digitale transformatie het afgelopen jaar de nadruk is komen te liggen, is het wel change & adoptie. Organisaties die eerder nieuwe technologieën hadden geïmplementeerd, moesten er nu plots voor zorgen dat alle medewerkers deze nieuwe mogelijkheden ook daadwerkelijk omarmden en gingen gebruiken. En dat blijkt nog altijd complexer dan veel mensen denken.

What's in it for me?

Adoptie begint bij de wil en het inzicht dat verandering noodzakelijk is. Binnen het hybride - en dus ook deels digitale - werken, vormt dat een uitdaging. Sentimenten rond nieuwe technologieën en begrip rond nieuwe werkwijzen zijn digitaal lastiger op te halen en te kweken. Mensen betrekken blijkt complexer wanneer er een scherm tussen zit, of wanneer het ene deel er op kantoor mee werkt, terwijl het andere deel er thuis mee aan de slag gaat.

Dit maakt het opstellen van persona's nóg belangrijker. Met behulp van persona's maak je immers duidelijk wat voor impact nieuwe technologieën hebben op verschillende groepen medewerkers. En bovenal belicht je het meest cruciale aspect binnen adoptievraagstukken:

what's in it for me?

Bricks, Bytes, Brand en bovenal: Behaviour

Met behulp van onze expert review maken we de digitale transformatie persoonlijk en betrekken we iedereen hierbij. Van HR tot IT en van de werkvloer tot op C-level. Dit doen we aan de hand van de vier B's:

1. **Bricks** – Is het pand er wel klaar voor? Zijn de vergaderruimten wel zo ingericht dat online deelnemers ook volwaardig mee kunnen doen?
2. **Bytes** – Wat is de technologische impact van de verandering? Welke oplossingen zet je in om hybride werken mogelijk te maken?
3. **Brand** – Wat zijn de nieuwe spelregels met betrekking tot dit vraagstuk? Hoe houden we een vinger aan de pols?
4. **Behaviour** – Gedragsverandering! Welke mindset is nodig om samen met de eindgebruikers die *future* state van de organisatie te bereiken? Je neemt je medewerkers dus mee op reis!

Deze integrale aanpak versterkt de samenwerking rondom change & adoptie. Het maakt daarnaast duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is binnen het uitwerken van de verschillende transformatievraagstukken.

Veranderen is: van de kant afkomen

De tijd van plannen rondom change & adoptie compleet uitschrijven is voorbij. We zien dat bijvoorbeeld binnen de financiële sector de behoefte aan een uitgedacht plan van A tot Z groot is. En dat begrijpen we: het extern toezicht is streng. Maar ook financiële instellingen moeten van de kant af komen: de wereld is, terwijl je aan het schrijven bent, toch allang weer veranderd! Durf die beslissing te nemen en neem je medewerkers mee op reis. Dat klinkt misschien een beetje wollig, maar als je op frequente basis open en transparant over het programma of project communiceert, kun je aan iedereen uitleggen waarom iets wel of niet werkt. En met feedbackloops binnen diverse lagen in de organisatie, ben je in staat om van ieder 'uitstapje' te leren én laat je zien dat het veranderteam flexibel genoeg is om op tijd bij te sturen.

Van kantoor tot op het wijnveld: gewasbeschermer omarmt Microsoft Office 365

Met dank aan de Microsoft Office 365-suite zijn niet alleen de medewerkers op kantoor, maar ook de firstline workers van een internationaal gewasbeschermingsbedrijf in staat om op de wijnvelden in Frankrijk en Spanje altijd en overal (samen) te werken en de meest up-to-date data in te zien.

Gebruikersadoptie kent geen geheimen voor Amancio Quant

Onze Solution Consultant **Amancio Quant** heeft al tientallen organisaties ondersteund in het opstellen van een adoptiestrategie. Stuur hem gerust eens een mail!



Amancio Quant

Solution Consultant bij Macaw

Stuur 'm gerust eens een mail via

amancio.quant@macaw.nl



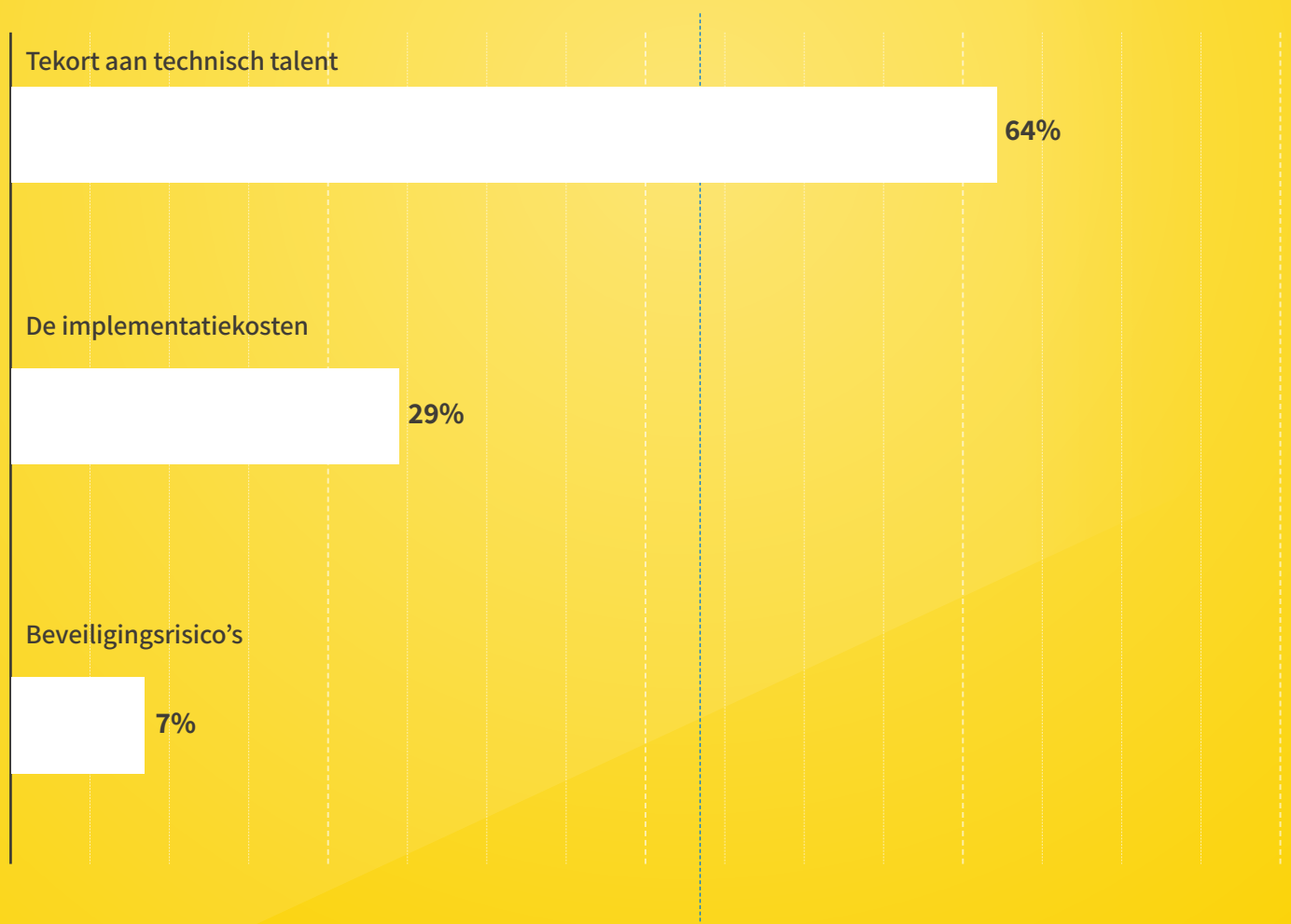
Expert Review Change & Adoptie

Macaw helpt je om van de kant af te komen. Samen met jou gaan we kijken waar je staat op het gebied van adoptie & change en waar de meeste winst valt te behalen. Neem contact op en boek een expert review.

Contact

Trend 3: Een adoptiestrategie van A tot Z heeft geen zin: kom van de kant af

De belangrijkste belemmeringen rondom adoptie zijn volgens [onderzoek](#) van Gartner (The 2021-2023 Emerging Technology Roadmap Survey):



Trend 4: Organisaties beseffen dat ze snel op veranderingen in moeten kunnen spelen. Dit kan met no-/low-code

Employee empowerment betekent ook dat je al je medewerkers altijd en overal in staat stelt om te werken op die manier en met die tools die passen binnen de tijdgeest waarbinnen ze werkzaam zijn. De coronapandemie heeft dit belang van flexibiliteit meer dan ooit aangetoond. Binnen het snel ontwikkelen van digitale – en meer out-of-the-box – oplossingen, speelt no-/low-code, zoals binnen het [Microsoft Power Platform](#), een belangrijke rol. Of het nu gaat om (offline) processen automatiseren, data ontsluiten uit een gefragmenteerd applicatielandschap of het snel, eenvoudig en veilig ontwikkelen van oplossingen die de hybride werkplek bestendig vormgeven.

No-/low-code als smeerolie

In het behouden van talent en het optimaal faciliteren van al je medewerkers, is het belangrijk dat hun digitale werkplek hen ondersteunt in effectief, efficiënt en plezierig werken. Wat dit in de praktijk allemaal inhoudt?

Zorgen dat mensen zich welkom voelen op kantoor

Samen met [Koninklijke BAM Groep](#) ontwikkelden we de Desk Planner App, gebaseerd op het Microsoft Power Platform. Hiermee kan Koninklijke BAM Groep de kantoorcapaciteit eenvoudig beheren en weet iedereen die naar kantoor wil komen, of het op dat moment ook echt kán. Deze Desk Planner App is een toonbeeld van flexibiliteit: Koninklijke BAM Groep was met behulp van no-/low-code in staat om razendsnel op een nieuwe medewerkersbehoefte in spelen, met een applicatie die binnen slechts een paar dagen is gebouwd!

Best practices uit fysiek (samen)werken meenemen naar de hybride werkplek

Met behulp van no-/low-code kun je de voordelen van het werken op kantoor zoveel mogelijk meenemen naar de hybride werkplek. No-/low-code stelt je IT-organisatie in staat om razendsnel te innoveren én data uit meerdere systemen samen te laten komen. Hierdoor beschikken al je medewerkers altijd en overal over de juiste informatie, doen ze als gevolg daarvan steeds nieuwe inzichten op en is je organisatie op haar beurt in staat om snel op veranderende medewerkersbehoeften in te spelen.

In dat kader ontwikkelden we samen met een sales- en serviceorganisatie een no-/low-code-applicatie. Hiermee kunnen medewerkers niet alleen digitaal hun hand opsteken, maar de toepassing biedt hen tegelijkertijd ook mogelijkheden op het gebied van Power BI en Virtual Agents (chatbots). Welke vragen komen er voorbij? In hoeverre worden die vragen goed beantwoord? En welke flows vallen gemakkelijk te automatiseren met behulp van no-/low-code?



Nodeloze manuele taken automatiseren

De grootste ergernissen en tijdverlies zitten vaak in kleine, meestal nodeloze formaliteiten. Veelal offline taken die manueel uitgevoerd worden en daardoor veel kostbare tijd opslokken. De coronapandemie heeft ervoor gezorgd dat veel offline en handmatige taken een online en digitaal alternatief kregen en dat gehele werkprocessen (nog) verder werden geautomatiseerd.

In dit licht digitaliseerden we met behulp van een no-/low-code-applicatie op basis van het Microsoft Power Platform een belangrijke administratieve taak voor de chauffeurs van een groot Nederlands metaalbedrijf. Een taak die op zich weinig voorstelde, maar de medewerkers van Roba per rit wel minuten aan te voorkomen vertraging opleverden.

Single pane of glass

De complete werkplek bestaat in de praktijk veelal uit verschillende systemen. Een combinatie van – vaak – legacy-applicaties en papieren processen die lastig met elkaar vallen te integreren. Met behulp van een no-/low-code-platform, zoals het Microsoft Power Platform, ben je in staat om een laag boven op deze bestaande systemen te leggen en op deze manier de systemen aan elkaar te koppelen. Hiermee creëer je een single pane of glass, waarmee je medewerkers veel beter in staat stelt om naar je klanten te kijken. Maar het is zo voor jou als organisatie ook veel eenvoudiger om het welzijn en functioneren van je medewerkers te blijven monitoren. Deze medewerkersdata wordt voor HR immers – met behulp van no-/low-code – ook altijd en overall eenvoudiger inzichtelijk.

Benieuwd naar de mogelijkheden rondom no-/low-code voor jouw organisatie?

Matthijs van der Linden vertelt je er graag meer over. Neem gerust contact met hem op!

matthijs.van.der.linden@macaw.nl



Matthijs van der Linden
Business Consultant bij Macaw

Het Microsoft Power Platform: de versneller van jouw digitale transformatie

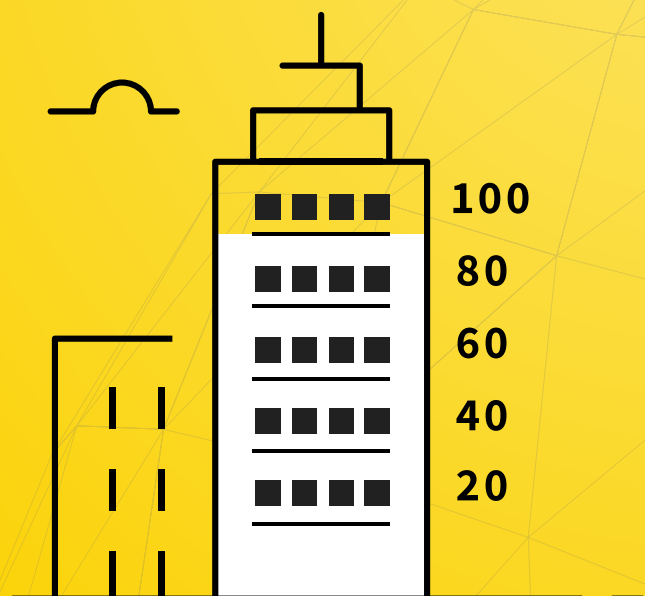
Met dit no-/low-code platform zet je business-behoefte razendsnel om in digitale oplossingen. Zo wordt het Power Platform dé driver van digitale transformatie binnen jouw organisatie. Benieuwd waar het platform uit bestaat en hoe je het toepast? Lees het whitepaper en start jouw Power Journey.

[Lees het whitepaper](#)



Trend 4: Organisaties beseffen dat ze snel op veranderingen in moeten kunnen spelen. Dit kan met no-/low-code

Steeds meer organisaties omarmen no-/low-code en Power Apps, blijkt uit de [cijfers van Microsoft](#). Vergeleken met hetzelfde kwartaal vorig jaar rees de omzet vanuit Power Apps met maar liefst **202%**.



Eén van de belangrijkste strategische technologietrends waar bedrijven in de ogen van Gartner op in moeten zetten zijn aanpasbare business-applicaties, bleek tijdens het [Gartner IT-Symposium](#). Dit kan organisaties een voorsprong van **80%** opleveren ten opzichte van organisaties die dit niet doen.



Trend 5: Data moet je duurzaamheidsambities en -inspanningen verder staven

Het faciliteren van de optimale digitale werkplek en het concretiseren van hybride (samen) werkvormen zijn twee belangrijke thema's binnen employee empowerment, maar één belangrijk topic bleef vooralsnog onderbelicht: duurzaamheid.

Hoewel COVID-19 het duurzaamheidsvraagstuk enige tijd naar de achtergrond verdreef, focust het bedrijfsleven zich inmiddels wel weer op dit thema. En zijn duurzaamheidsbeweringen niet meer voldoende: het is belangrijk dat je je ambities en inspanningen zichtbaar en meetbaar maakt en dat je dit alles deelt. Met de buitenwereld, maar ook met je werknemers.

Uitdaging: concreet maken

Uitdaging is om het thema 'duurzaamheid' concreet te maken. Immers: hoe vertaal je ambities zoals die van Eneco, om [in 2035 energieneutraal](#) te zijn, naar resultaten van vandaag de dag? Lastig, maar in de war om talent weldegelijk belangrijk. Talent is op zoek naar purpose en wil dat terugzien in de organisatie waarbinnen het actief is. Zoals [McKinsey](#) het omschrijft: 'Help je medewerkers in hun zoektocht naar purpose, of ze vertrekken'. Een datagedreven duurzaamheidsverhaal is zo'n hulpmiddel.

Digital twins binnen manufacturing

Binnen manufacturing vertaalt datagedreven duurzaamheid zich bijvoorbeeld naar digital twins, van nieuwe en bestaande gebouwen. Met behulp van digital twins, in de vorm van koppelingen tussen bouwwerkinformatiemodellen (BIM) en IoT, wordt bijvoorbeeld inzichtelijk:

- dat gebouwen voldoen aan de afgesproken normen rondom duurzaamheid en circulariteit;
- wanneer preventief onderhoud binnen gebouwen uitgevoerd kan worden;
- of gebouwen op een duurzame manier afgebroken kunnen worden.

Medewerkers moeten wel met deze technologie leren werken. En de technologie moet de data die deze digital twins hen opleveren wel vertalen in concrete actionable insights. Daarin moet de digitale werkplek hen zien te faciliteren.

Data mesh

Binnen de Financial Services Industry is [data mesh](#) een andere trend op het snijvlak van data en digital work. Data-specialisten zijn schaars, data competence centers zijn daardoor onderbezet en veel datavragen blijven te lang op de plank liggen, waardoor de data haar waarde verliest. Afdelingen gaan daarom maar met eigen dataplatformen, offices en BI-oplossingen aan de slag, waardoor schaduwoplossingen ontstaan.

Data mesh, met technische ondersteuning van [Microsoft Synapse](#), biedt een oplossing. Afdelingen krijgen een eigen datalake-omgeving, waarbinnen ze data kunnen verzamelen, verwerken en delen. Hiermee verhoog je als organisatie de snelheid waarmee je afdelingen met data kunnen werken en verandert de rol van de data competence centers: van leverend naar ondersteunend.

Medewerkers CED beter in staat om datagedreven te werken m.b.v. Smart Data Platform

CED is een schadespecialist en zit als dienstverlener achter bedrijven in onder andere de verzekeringssector en het vastgoed. Met behulp van een Smart Data Platform en Power BI worden data razendsnel omgezet in inzichten en deze inzichten zijn weer breed toepasbaar binnen de organisatie.

[Lees meer over CED](#)

Wil je meer met je data doen?

Stuur onze Business Consultant **Dennis Rosenbrand** dan vooral een mail. Hij is gespecialiseerd in Data & AI.

Neem gerust eens contact met hem op!

dennis.rosenbrand@macaw.nl



Dennis Rosenbrand
Business Consultant bij Macaw



Kennismaken met de technologie van Power BI?

Tijdens onze workshop [Power BI Dashboard in a Day](#) leer je in één dag alles over dashboards die je medewerkers helpen om datagedreven zakelijke beslissingen te nemen én bouw je een eigen dashboard! behalen.

[Schrijf je in voor de workshop](#)

Trend 5: Data moet je duurzaamheidsambities en -inspanningen verder staven

McKinsey constateerde dat er een groot verschil is tussen medewerkers in de mate waarin ze het gevoel hebben inderdaad purpose-gedreven te werken:

- **85%** van de leidinggevenden en het hoger management geeft aan dat ze het gevoel hebben dat ze conform hun purpose kunnen werken.
- Van de frontline managers en frontline medewerkers geeft **85%** aan dat ze dit gevoel juist NIET hebben.



85%

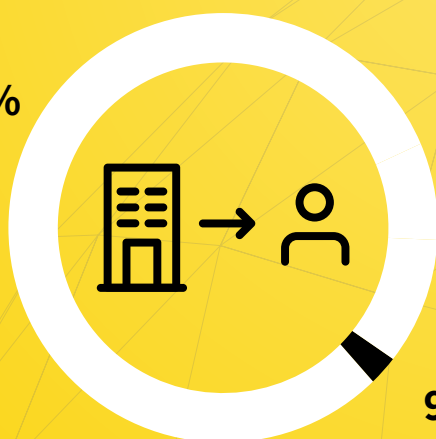
De leidinggevenden en het hoger management



85%

De frontline managers en frontline medewerkers

91%



9%

Uit onderzoek van Gartner blijkt dat leiders binnen het vakgebied HR bang zijn dat ze mensen kwijtraken: **91%** vreest hiervoor.

Uit hetzelfde onderzoek van Gartner blijkt dat bijna **50%** van de werknemers die in de afgelopen twaalf maanden werd aangenomen, twee extra baanaanbiedingen achter de hand had.

Ergo: blink dus uit in duurzaamheid en purpose, of je vist achter het net.

50%





Trend 6: Security & compliance een constante wapenwedloop in relatie tot tijd- en plaatsonafhankelijk werken

Met het in eerste instantie massale en tegenwoordig gedeeltelijke thuiswerken, bevinden apparaten van werknemers zich vaker dan ooit buiten de veilige muren – en netwerken – van het kantoorgebouw. Niet alleen op het vlak van samenwerken levert dit talloze uitdagingen op: ook op het gebied van security & compliance is de kwetsbaarheid en complexiteit fors toegenomen.

Veiligheid versus gebruikersgemak

De balans tussen veiligheid en gebruikersgemak is er eentje die organisaties goed in de gaten moeten houden. Timmer je je omgeving compleet dicht op een manier dat dit niet gebruiksvriendelijk is, dan proberen werknemers om de veiligheidsmaatregelen heen te werken. Maak je toegang te gemakkelijk, dan zijn de gevolgen óók niet te overzien. Wat ons betreft vormen, op Identity en Access Management gebied, multifactorauthenticatie (MFA) en Single Sign On (SSO) de basis. Traditionele wachtwoorden volstaan in dit verband niet meer en zijn dus achterhaald.

Security & compliance vraagt om een holistische aanpak

Zoals bij een groot aantal vraagstukken, vraagt ook security & compliance om een integrale aanpak (met drie van onze vier B's: Business, Bytes en Behaviour). Met name op het vlak van gedrags- en organisatieverandering spelen HR en de business hierbinnen een belangrijke rol. Je kunt immers nog zulke goede technische securitymaatregelen treffen; als je werknemers zich niet bewust zijn van de risico's en je ook organisatorisch je zaken niet op orde hebt, is de technologische impact minimaal.

Security & compliance is een wapenwedloop

De wijze waarop en de mate waarin bedreigingen organisaties binnenkomen en aanvallen plaatsvinden, is mede onder invloed van de adoptie van de cloud en het massale thuiswerken, veranderd en toegenomen. En aangezien cybercriminelen met hun veranderende aanpak de verdediging steeds weer opnieuw uitdagen, is security & compliance een wapenwedloop waarbij bedrijven deze criminelen steeds weer een stap voor moeten zijn. Om ongewenste gasten buiten te houden en om hun kritische bedrijfseigendommen te beschermen. De financiële consequenties en imagoschade wanneer blijkt dat je je beveiliging onvoldoende op orde hebt, zijn immers gigantisch.

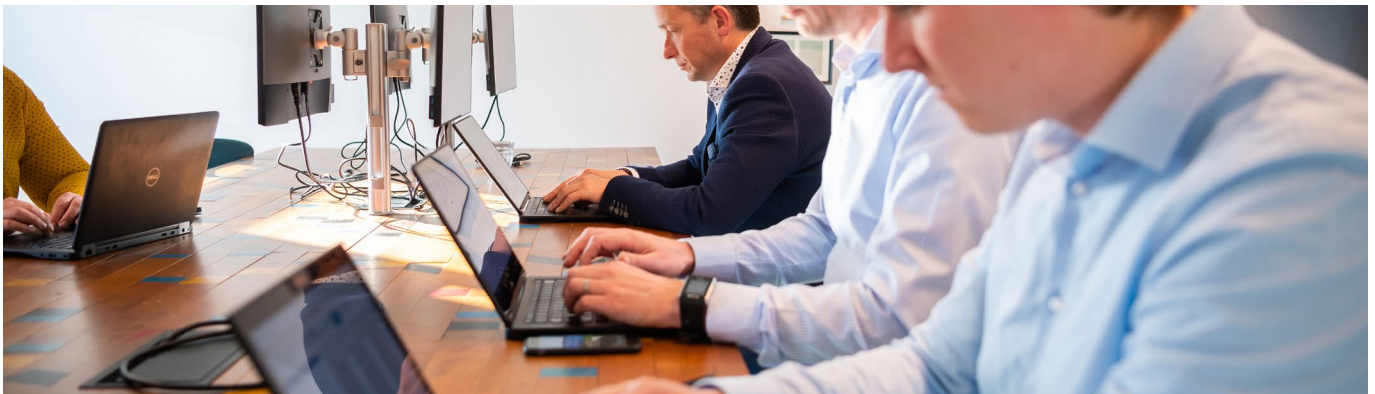
Zonder security & compliance geen intellectueel eigendom en license to operate

Binnen manufacturing situeren bedreigingen zich veelal op het vlak van intellectueel eigendom: je moet er als maakbedrijf toch niet aan denken dat andere bedrijven (of overheden) er met jouw innovatieve oplossingen vandoor gaan?

In de Financial Services- en Professional Services-industrie ligt de nadruk met name op de license to operate en het voldoen aan richtlijnen, waar streng op wordt gecontroleerd. Zo kwam recent een organisatie, die een centrale rol speelt in het beheren van de kritische waterinfrastructuur voor een deel van Nederland, onder verscherpt toezicht, toen bleek dat zij hun digitale veiligheid niet op orde hadden.

Versterk de beveiligingsaanpak van jouw organisatie en vergroot je kennis!

Werken op afstand zorgt voor nieuwe uitdagingen op het gebied van beveiliging. Tijdens onze workshop [Making Security & Compliance Work](#) | [Microsoft Discover Workshop](#) gaan we op interactieve wijze samen met jou op zoek naar de best passende security-oplossingen voor jouw organisatie, kijkend naar de Microsoft 365-suite.



Cybersecurity op orde bij Nederlands waterbedrijf

Naar aanleiding van de eerder genoemde situatie met betrekking tot de waterinfrastructuur en de aanscherping van de overheidsrichtlijnen die als gevolg hiervan heeft plaatsgehad, vroegen diverse soortgelijke organisaties ons om hun risico's rondom cybersecurity goed onder de loep te nemen. Daarnaast verzochten ze ons om onze bevindingen te vertalen in door te voeren securityverbeteringen. Daarbij kwamen, naast de techniek, ook het gedragsaspect en de organisatorische maatregelen aan bod.

Benieuwd of jullie je security voldoende op orde hebben?

Plan dan een afspraak in met onze cloud- en security-expert Erwin Weeldenburg. Hij gaat graag met je in gesprek!



Erwin Weeldenburg

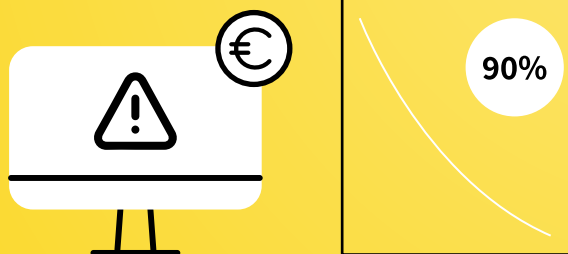
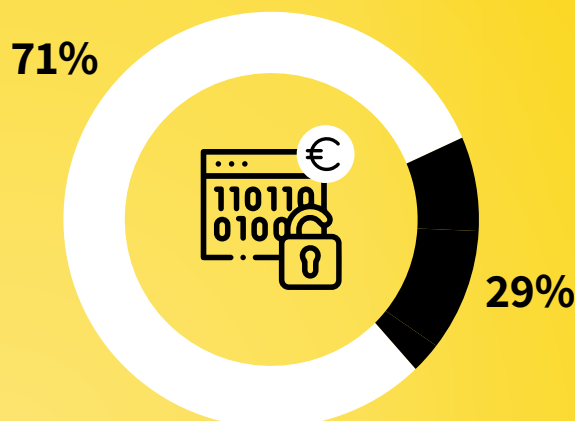
Business Consultant bij Macaw

erwin.weeldenburg@macaw.nl

Trend 6: Security & compliance een constante wapenwedloop in relatie tot tijd- en plaatsonafhankelijk werken

Firmware is een gewild doel voor cybercriminelen. Maar liefst tachtig procent van de ondernemingen heeft de afgelopen twee jaar te maken gehad met firmware-aanvallen, blijkt uit [onderzoek van Microsoft \(Security Signals\)](#)

- Slechts **29%** van het security-budget wordt besteed voor het beveiligen van firmware, blijkt uit [hetzelfde onderzoek](#) van Microsoft.



Een aantal interessante cijfers uit [onderzoek van Gartner](#) naar belangrijke security topics voor 2021-2022 en later:

- De financiële impact van security-incidenten zal in 2024 met **90%** zijn gereduceerd, wanneer bedrijven kiezen voor een security mesh-architectuur.
- In 2025 zal de Raad van Bestuur in **40%** van de gevallen een toegewijde cybersecurity-commissie hebben, met een afgevaardigde in de Raad van Bestuur.

Interessante cijfers van [Forrester](#) richting 2022:

- **60%** van de incidenten vindt plaats door problemen met derde partijen
- Een security brain drain dreigt, met 1 op de 10 ervaren security-medewerkers de industrie gaat verlaten.



Onze tips

Zes concrete tips rondom Digital Work om direct mee aan de slag te gaan.

-  **Faciliteer hybride (samen)werken**
En let erop dat je medewerkers zich verbonden voelen. Met elkaar én met het bedrijf. Technologie kan hierin uitstekend ondersteunen.
-  **Maak van je firstline worker een grote prioriteit**
Het eerste klantcontact begint immers vaak via hen. Beschikken zij over de juiste tools en (klant)data, dan zijn zij je perfecte visitekaartje.
-  **Staar je niet dood op die zo volledig mogelijke adoptiestrategie**
Kom vooral van de kant en ga aan de slag. Communiceer voldoende over nieuwe digitale initiatieven en wat dit de verschillende persona's binnen je organisatie oplevert.
-  **Zet vol in op en investeer in flexibiliteit: zo is je werkplek altijd klaar voor de toekomst**
Met no-/low-code is je gehele organisatie in staat om in te spelen op de behoeften van je medewerkers, door razendsnelle applicatieontwikkeling en realtime data te ontsluiten.
-  **Laat data voor je duurzaamheidsambities en -inspanningen spreken**
De tijd van vage doelstellingen is voorbij: wil je voor talent een aantrekkelijke werkgever zijn, dan moet je bewijzen dat je duurzaamheid serieus neemt.
-  **Security is een wapenwedloop: houd je beveiligingssituatie constant tegen het licht**
De randen waarlangs bedreigingen zich voordoen zijn door het massale thuiswerken en de toenemende hybride werkvormen immers fors vergroot.

Zit je na het lezen van dit trendrapport met vragen?

Stel ze dan gerust via één van onze consultants of via

contact@macaw.nl

Of ben je benieuwd wat andere bedrijven al hebben gedaan om hun digital workplace toekomstbestendig te maken? In onze cases, in samenwerking met onder andere **financieel dienstverlener CED** (data in de cloud) en **staalproducent Tata Steel** (applicaties m.b.v. Microsoft Power Platform), vertellen we er meer over!



Macaw Nederland
Taurusavenue 16 E
2132 LS Hoofddorp

+31 (0) 23 206 0600
contact@macaw.nl

www.macaw.nl

