

Augustus 2020

WHITEPAPER

Roadmap naar de werkplek van 2025

In 6 stappen naar een digitale werkplek
waar werkgeluk centraal staat



Inhoud

Inleiding	1
De vijf nadelen van huidige werkplekken	2
1. De werkplek levert een matige gebruikservaring	2
2. De one size fits all werkplek past niemand	2
3. Flexibiliteit van de werkplek = 0	3
4. Traditionele werkplekken zijn tien keer te duur	3
5. Security is bewerkelijk	4
Kenmerken van de werkplek van 2025	5
2025: werkplek als Netflix	5
Roadmap naar de werkplek van 2025	8
Stap 1: Bewustwording	9
Stap 2: Inventariseer de businesswensen én het technologisch aanbod	9
Stap 3: Stap af van het zelf willen doen	9
Stap 4: Bouw het platform	9
Stap 5: Meet tevredenheid en efficiëntie	10
Stap 6: Blijf innoveren	10

Inleiding

We leven in een on-demand maatwerksamenleving waarin we wachten maar moeilijk kunnen accepteren. Dat is ook niet gek, want we hoeven vaak niet meer te wachten op kwalitatief hoogwaardige services. Thuis hoeven we niet te wachten op een volgende aflevering van een serie. Is de serie of film uitgekeken, schotelt Netflix je iets nieuws voor op basis van je voorkeur. Is er een nieuwe must-have app beschikbaar om bestanden te delen, te chatten of wat dan ook efficiënter of leuker te doen? Dan installeer je die binnen een halve minuut zelf op je smartphone. Maar dan ga je naar kantoor...

De vijf nadelen van huidige werkplekken

01 De werkplek levert een matige gebruikerservaring

Eenmaal op kantoor is het net alsof je uit de teletijdmachine stapt. Helaas ervaar je hier geen futuristisch toekomstbeeld, maar een sprong terug naar 2010. Althans zo voelt dat voor de meeste collega's. Dit komt omdat veel organisaties worstelen met legacy IT. Collega's werken vanuit door de IT gebouwde werkplekken, veelal gevirtualiseerd via Citrix.

Dit soort zelfbouw werkplekken geeft een aantal nadelen. De ene keer starten apps helemaal niet op, een andere keer zijn ze veel te langzaam. Zijn ze dan toch eenmaal opgestart, dan loopt het helemaal niet zo soepel als je zou verwachten. Bovendien staat deze traditionele werkplek vol met allerlei applicaties die medewerkers nooit gebruiken. Het resultaat: werknemers zijn ontevreden over hun werkplek én IT. Slecht werkende IT frustriert bijna een kwart van de medewerkers in Nederland en kost bovendien 5 uur per medewerker per week.

02 De one size fits all werkplek past niemand

Netflix past het aanbod van content aan de kijker aan. Ieder account is uniek, met aanbevelingen die volledig zijn afgestemd op kijkgedrag, voorkeuren en beoordelingen. En deze ervaring, die zouden we gerust vaker willen zien. Wanneer we kijken naar traditionele werkplekken, zijn deze maar zeer beperkt vanuit het gebruik bepaald. De IT-afdeling besloot ooit wat goed was voor collega's, maar dacht daarbij vooral ook voor zichzelf. Beheersbaarheid en security waren de drijfveren voor een one size fits all benadering. Hierdoor werkt het hele bedrijf met dezelfde, vanuit security oogpunt, dichtgetimmerde werkplek. Met een beetje geluk is het nog per afdeling min of meer aangepast. Het spreekt voor zich dat dit niet heel gebruiksvriendelijk werkt voor de individuele collega's.



03 Flexibiliteit van de werkplek =0

Deze zelf ontworpen werkplekken waren ooit ontwikkeld vanuit beheersbaarheid en gemak voor de IT-afdeling. We zien nu dat het juist een enorm blok aan het been is geworden. Steeds kwamen er weer nieuwe tools bij die verknoopt moesten worden. De ene keer wilde een afdeling mobiel kunnen mailen en daarna wilde de directie vanaf hun iPad kunnen werken. Hierdoor is de werkplek zo'n breiwerk geworden dat de IT-afdeling de werkplekken amper of met heel veel moeite kunnen veranderen. Terwijl juist nieuwe tooling de productiviteit en werkplezier van medewerkers een boost moet geven. Een nieuwe tool toevoegen aan de huidige werkplek? In deze tijd is selfservice de norm, maar nog niet op kantoor. Het toevoegen van applicaties gaat daar absoluut niet zo gemakkelijk als op je eigen smartphone. Dat kwam duidelijk aan het licht tijdens de uitbraak van COVID-19.

Niet-geïntegreerde noodoplossing

De coronacrisis brak uit, en iedereen moest ineens thuiswerken en videovergaderen. Microsoft Teams bleek je alleen niet zomaar in de huidige werkplek te schuiven, daarom werd het ernaast aangeboden. De nieuwe oplossing: een werkplek met line of business applicaties en Office 365 en daarbuiten Teams om samen te werken. Hierdoor kunnen collega's wel videobellen en bestanden delen, maar de volledige integratie met onder andere Outlook mist.

04 Traditionele werkplekken zijn tien keer te duur

Maatwerk werkplekken werken niet soepel, bieden geen gepersonaliseerde ervaring, zijn niet flexibel en zijn bovendien duur leert de praktijk. Zo heeft een organisatie met 2000 medewerkers gemiddeld 20 man in 4 teams in de weer om de werkplekken in de lucht te houden. Eén team levert de hardware, en spoelen ze in, een ander team regelt het onderhoud. De overige teams zijn verantwoordelijk voor Office 365 en het beheer van apparaten met Endpoint Manager. Heel veel van dit werk is gemakkelijk te automatiseren waarmee je de kosten van de werkplek letterlijk decimeert. In verschillende scenario's breng je de maandelijkse kosten per werkplek van 170 euro binnen één jaar terug naar 15 euro.

5. Security is bewerkelijk

Traditionele maatwerk-werkplekken zijn ook op het gebied van security erg onderhoudsintensief. Niet alle applicaties zijn echte SaaS-oplossingen waardoor niet alle veiligheidslekken automatisch worden gedicht. En hoe zit het met de tools die collega's vanwege de tekortkomingen van de werkplek naast de Citrix-omgeving draaien? Zijn die afdoende beschermd of geeft dit een verhoogde kans op datalekken? Zo was Citrix recentelijk zelf ook in het nieuws, door kwetsbaarheden in hun eigen netwerk.

Onvrede over de werkplek? Lastig voor IT

Vanwege de tekortkomingen zijn de meeste collega's in het algemeen niet heel positief over de werkplek. Het sluit niet vaak niet optimaal aan bij hun wensen en het werkt niet soepel. Voor IT-afdelingen is het lastig om deze onvrede op te merken. Zo wordt er in de meeste gevallen enkel gekeken naar enquêteresultaten, nadat ze collega's hebben geholpen met een wachtwoordreset of het terugzetten van een afbeelding. Specifieke vragen over de tevredenheid van een werkplek? Die behoren helaas (nog) niet tot de standaard. Het is een beetje alsof een autodealer een auto verkoopt en vervolgens moet de koper elke week langskomen voor een kleine reparatie. Na de reparatie is de klant geholpen en de dealer noteert: blijde klant.

Dag tijd...en geld?

Dit biedt natuurlijk geen substantiële verbetering. Ondertussen sluit de echte service, zorgeloos werken met technologie, niet bij de medewerker aan. Zo is de werkplek en de onderliggende infrastructuur een handenbinder voor IT en slokt het een

groot gedeelte van het budget op. Dit is niet alleen frustrerend voor IT, maar ook zou je het geld natuurlijk veel liever in innovatie stoppen. Maar het grootste probleem is dat de werkplek bepaald niet optimaal voor de medewerkers werkt. Zij klagen niet alleen onderling als de techniek niet goed functioneert, negatieve berichten bereiken ook de buitenwereld. Dit maakt bedrijven minder aantrekkelijk voor nieuw personeel.



Kenmerken van de werkplek van 2025

2025: werkplek als Netflix

Wil je dat werkplekken wél aansluiten bij de wensen van je collega's, gooi dan het roer om. Dat betekent niet een implementatie van Office 365 en de migratie van je systemen naar de cloud, maar een keiharde reset. De werkplek moet veranderen van een product naar een dienst. Doe je dit niet, dan creëer je direct de legacy van morgen. Terwijl je juist een werkplek wil die altijd blijft aansluiten bij de wensen van vandaag én morgen. Een werkplek zoals een streamingsdienst als Netflix: volledig aangepast naar de individuele medewerker en stelt nieuwe content en apps voor op basis van gebruik of best practices. Dit platform heeft een aantal kenmerken:

- Altijd en overal beschikbaar op ieder device
- One Portal: informatie, samenwerken en applicaties in één portaal
- Fit for purpose: gepersonaliseerde werkplek
- Flexibel en toekomstbestendig
- Gebruikersparticipatie- gedreven adoptie
- Selfservice
- 24/7 ondersteuning
- Snelle implementatie
- Een duurzame werkplek voor iedereen
- Veilig met zero-trust architectuur



Selfservice verhoogt productiviteit

Een moderne werkplek staat volledig in de cloud en levert hierdoor veel minder handwerk op. Dat komt omdat heel veel zaken in de digitale werkplek geautomatiseerd zijn. Updates en patches verlopen (semi-)automatisch en collega's installeren via selfservice zelf apps. Zelfs het uitleveren van nieuwe hardware kan automatisch. Een collega krijgt een budget, koopt een eigen device en meldt zich met het nieuwe device aan in jouw portaal. Na het inloggen wordt op basis van de kenmerken van de persona een werkplek met de juiste apps geïnstalleerd. In het portaal staat een hele bibliotheek met apps die je kunt installeren. Of je ze nu vanuit Teams, een portaal of een bureaublad-weergave ontsluit is aan de medewerker zelf.

24/7 hardware monitoring en service

Dreigt een laptop het te begeven? IT ziet vanuit het commandocentrum dat de hardware aan vernieuwing toe is en stuurt de medewerker een bericht dat het handig is om de laptop in te wisselen. Desgewenst staat een nieuwe laptop klaar in een locker. De medewerker opent deze met de code, wisselt de laptop in voor een nieuwe en kan vanwege het gesynchroniseerde profiel onmiddellijk weer aan de slag.

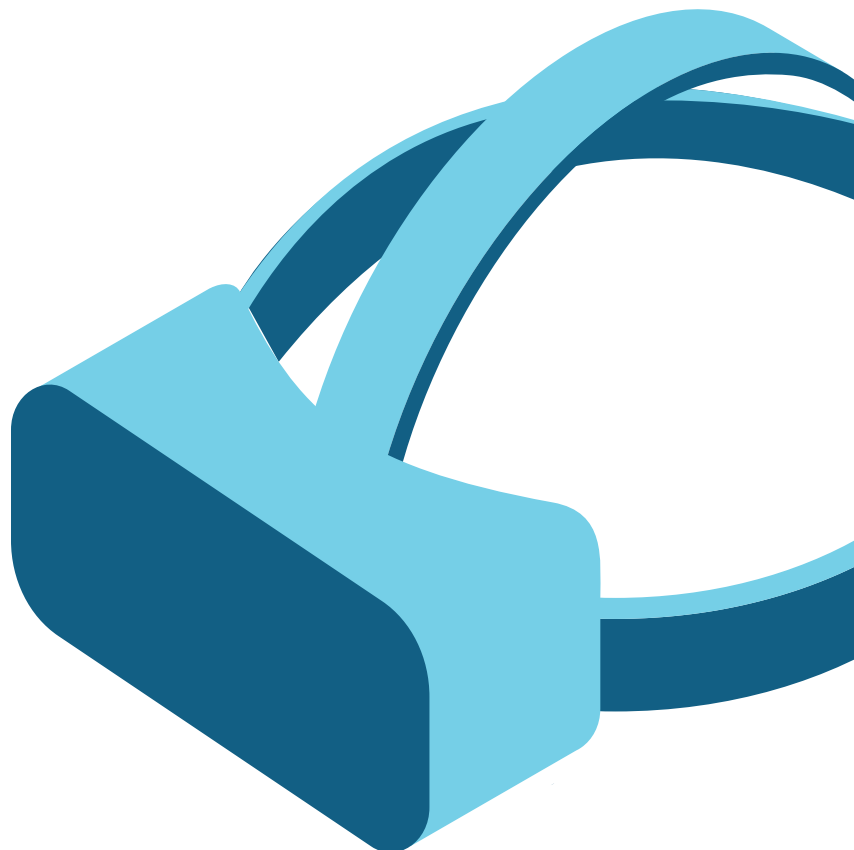
Nieuwe technologie altijd beschikbaar

De werkplek van 2025 is flexibel waardoor nieuwe technologie continu wordt toegevoegd. Wil je kunnen werken met een VR-bril? Moet kunnen, en de werkplek moet zich daaraan kunnen aanpassen. Een andere optie is het programmeren van eenvoudige tot geavanceerde apps via no- of low-code platforms. Medewerkers bouwen hiermee zelf gemakkelijk eenvoudige apps zonder enige programmeerkennis. IT-collega's helpen bij het bouwen van geavanceerdere apps door hun kennis van architectuur, databases en businesslogica. Op deze manier bouwen collega's zelf of met ex-

tra hulp razendsnel business-apps, dashboards, rapportages tot en met IoT-toepassingen op basis van beeldherkenning of andere triggers. De technologie is al beschikbaar, het enige wat jij nodig hebt is voorstellingsvermogen en durf.

Een duurzame werkplek voor iedereen

Ook duurzaamheid is een belangrijk thema voor toekomstige werkplekken. Er zijn 3 pijlers die extra focus nodig hebben: devices, netwerkverkeer en opslaggewoontes. Geef medewerkers de keuzevrijheid: met welke devices willen ze werken? Door slimme keuzes waar ze ook privé plezier van hebben, maak je een flinke duurzaamheidsslag. Check, op naar pijler 2: netwerkverkeer. Wist je dat 23% van de 'werkplek footprint' uit netwerkverkeer komt? Vaak komt een groot deel door e-mails met bijlagen, iets wat relatief eenvoudig terug te brengen is. Tot slot de opslagcapaciteit, die verantwoordelijk is voor 24% van de CO2-uitstoot op de werkplek. Onbeperkt en kosteloos opslaan? Gemakkelijk, maar geen duurzame keuze. Het is dus slim om regelmatig een opschoonactie te houden.



Kunstmatige intelligentie helpt medewerkers efficiënter werken

Je haakt ook andere technologie gemakkelijk aan zoals machine learning en kunstmatige intelligentie. Dit analyseert de workflows van collega's en stelt nieuwe apps voor, of automatiseert terugkerende routines. Heb je een vraag aan HR over een verlofaanvraag of over de bonusregeling? Die stel je aan de chatbot die 24/7 klaar staat voor alle vragen en doorverwijzingen. Doordat de werkplek steeds slimmer wordt door gebruik en zich aanpast, worden vragen sneller beantwoord en vermindert het aantal tickets.

Security automatisch geregeld

Heb je zelf gebouwde digitale werkplekken met bedrijfsapps en Office 365, dan kan het alsnog mis gaan. Als je alles vanuit één geïntegreerd platform verzorgt, verbeter je de security. Enkel een firewall en virusscanner blijken in de praktijk onvoldoende om grip te hebben (en te houden) op data en de toegang tot gegevens en applicaties. Daarom zien we steeds meer een 24/7 monitoring van de gehele keten van systemen, applicaties en mensen. Een real-time wakend oog gevoed door informatie over wereldwijde actuele aanvallen, netwerkactiviteit en kunstmatige intelligentie. Het systeem detecteert en blokkeert zelf toegang tot gegevens. Logt iemand in vanuit afwijkende geografische plaatsen of met een onbekend apparaat? Downloadt een account ineens grote hoeveelheden data? Dan houdt het systeem dit zelf tegen.

Roadmap naar de werkplek van 2025

Dankzij de toekomstbestendige werkplek verbetert de productiviteit en het werkgeluk van de medewerkers, vergroot je de flexibiliteit van de werkplek en de bedrijfsvoering. De beheerlast en de kosten krimpen, de security optimaliseert, het imago van de IT-afdeling verbetert en de aantrekkingskracht als werkgever stijgt. Verandering is goed en moet, maar hoe?!



Stap 1: Bewustwording

Het is niet altijd gemakkelijk om het roer om te gooien. Het vraagt durf om te veranderen en af te stappen van die werkplek die wellicht al een jaar of 15 staat en langzaam is geëvolueerd naar wat het nu is. Durf daarbij na te gaan of deze werkplek nog wel aan de huidige eisen voldoet op het gebied van gebruiksgemak, beheer en security. Vooral het eerste zal lastig zijn, want het vereist een radicaal andere manier van benaderen. Stop met updates en migraties, maar durf opnieuw te beginnen met als uitgangspunt jouw collega's die met deze werkplek aan de slag moeten. Je zult zien dat door deze andere houding de relatie met je organisatie verandert. Dat is spannend, maar levert heel veel op en maakt het werk veel interessanter dan het in de lucht houden van diensten. Durf te veranderen!

Stap 2: Inventariseer de businesswensen én het technologisch aanbod

In plaats van een product, ga je een dienst leveren die zich aanpast aan de gebruiker. Dit betekent dat je in een continue dialoog gaat met de medewerkers in de organisatie. Wat speelt er onder jouw collega's, wat hebben ze nodig om hun werk nog beter te doen? Denk hierbij niet alleen aan het functionele aspect, maar spreek ook met de directie. Welke koers slaat de organisatie in? Welke en macro-economische, technologische en demografische kansen en uitdagingen liggen er in de toekomst?

Door het maken van persona's en het schetsen van scenario's bied je medewerkers (groepen) hardware en applicaties die hen optimaal ondersteunen. Om te weten waarmee je ze kunt ondersteunen, moet je ook de aanbodkant kennen. Welke technologie is nu of straks beschikbaar en hoe kun je die slim inzetten om het werk van je collega's te vergemakkelijken.

Stap 3: Stap af van het zelf willen doe

Natuurlijk kun je de werkplek weer zelf ontwikkelen en uitrollen, maar dan

bouw je al snel weer je eigen technische gevangenis met legacy celgenoten. Doe dit niet en kijk wat er in de markt is. Wat voldoet aan jouw eisen en wat geeft jou voldoende mogelijkheden om in de toekomst flexibel te blijven?

Stap 4: Bouw het platform

Bouw de werkplek vanuit de Netflix-gedachte: een servicegericht platform dat klaar is voor verandering. Richt het zo in dat productie, samenwerking en informatie op een logische manier samenkomen. Maak het modulair: werknemers kiezen voor een inrichting die hun workflow optimaal ondersteunt. Vanuit een, al dan niet op basis van hun persona gepersonaliseerde, bibliotheek kiezen ze apps en krijgen ze toegang tot informatie en contacten. Het mag niet uitmaken via welke device ze dit ontsluiten. Op basis van hun eigen werkgedrag, keuze van apps, persona en IT krijgen ze tips om nieuwe apps te gebruiken. Zo personaliseren collega's hun eigen digitale werkplek tot ze volledig fit-for-purpose zijn, natuurlijk wel binnen de security-regels.

Stap 5: Meet tevredenheid en efficiëntie

Metten is weten, dat betekent dat je aan je collega's blijft vragen of de technologie hen optimaal ondersteunt. Door het monitoren van gebruik van apps zie je bovendien of collega's wel echt handig gebruik maken van de apps. Zet deze informatie om in adoptieprogramma's waarmee je het werkgeluk, de productiviteit en de ROI van IT verbetert. Dat kunnen informatieve films zijn, die ze via hun werkplek krijgen aangereikt. Hoewel we in het tijdperk van selfservice en virtuele nabijheid leven, is bij sommige collega's fysieke aanwezigheid en hulp toch handig. Stel daarom tech-ambassadeurs per afdeling aan die collega's vooruit helpen.

Stap 6: Blijf innoveren

Organisaties blijven niet bestaan omdat ze een ijzersterk product of dienst hebben, maar omdat ze zich blijven aanpassen aan de eisen van de markt. Met deze instelling van continue innovatie zorg je dat de werkplek het werk van collega's altijd ondersteunt, ook al veranderen het werk en de tools.

Vermoedde jij in 2010 dat het in 2020 heel gewoon zou zijn dat een chatbot van de klantenservice net zo'n goede service verleent als een mens? Of wist je in 2019 dat we in 2020 maandenlang ook prima zonder kantoor konden werken? Daarom moet de werkplek van 2025 flexibel zijn zodat het altijd de werkzaamheden van je collega's ondersteunt. Is morgen nieuwe technologie beschikbaar, dan moet het platform daar nu voor klaar zijn.

[Wil je weten hoe je altijd klaar bent voor morgen?](#) Neem dan contact op met Sogeti. Onze Smart Workspace helpt iedereen in de organisatie vooruit met een toekomstbestendig platform.

