

Gebruikerstevredenheid belangrijker dan KPI's op groen



Werkplekomgeving brandpunt van innovaties

Door **Theo Wakkermans**, **Ivar Fennema** en **Pascal van den Berg**, respectievelijk Head of Architecture and Pre Sales Consultancy, EMEA Offering Manager for Digital Workplace en Solution Architect bij Fujitsu.

MAARSSSEN – De ontwikkelingen op technologisch gebied en de digitalisering van de samenleving hebben grote gevolgen voor de manier waarop bedrijven opereren. Producten zijn veelal digitaal, er zijn nieuwe communicatiekanalen met klanten, partners, overheden en voor medewerkers onderling. Data-analyses onderbouwen de besluitvormingsprocessen. Een stortvloed aan veranderingen, die allemaal samenkomen in de werkplek. En dan is er de robotisering, die na de industrie zijn schaduw vooruitwerpt op de wereld van de kenniswerkers. Vernieuwing van de werkplekomgeving is dan ook bij menig organisatie aan de orde. Het ontwerpen van een nieuw werkplekconcept is echter geen eenvoudige opgave. Hoe vind je een goede balans tussen een veilige omgeving en gebruiksgemak? Wat is wijsheid? En hoe gaan andere organisaties daarmee om?

De afgelopen tijd is mobiel werken de norm geworden. Medewerkers willen altijd overal

kunnen werken. Dat heeft geleid tot volwaardige werkplekken op de smartphone en tablet. Dat zijn niet alleen van bedrijfswege verstrekte apparaten, maar ook apparaten die eigendom zijn van de werknemers zelf. Zo kunnen ze werken op de manier die ze al gewend zijn uit hun thuisomgeving, met apps die hen in staat stellen om tevens thuis productief te zijn. Het is aan de IT-afdeling om aan deze vraag te voldoen op een goede en vooral veilige manier, zeker nu cocreatie en samenwerking met personen buiten de organisatie steeds vaker voorkomt. Geen wonder dat IT zich oriënteert op de nieuwste technologieën om een zo innovatief mogelijke werkplekomgeving te creëren die zowel op kantoor als daarbuiten aan de eisen van zowel de organisatie als de medewerkers voldoet. Maar dan wel op een zowel financieel als technisch beheersbare manier. Uitbesteden van de werkplekomgeving is daartoe het aangewezen middel.

Standaard

Bij het ontwerpen van een werkplek gaat Fujitsu uit van een combinatie van drie elementen. De eerste is een gestandaardiseerde werkplek, die zorgt voor stabiliteit en beheersbaarheid. Fysiek of virtueel maakt geen verschil; het feit dat er sprake is van een gestandaardiseerde omgeving maakt voortdurende snelle doorontwikkeling mogelijk. Bovendien begrijpen

de gebruikers de werkplek beter, waardoor ze meer selfsupporting worden en dus minder hoeven terug te vallen op ondersteuning. Door de standaardwerkplek te voorzien van verschillende extra features ontstaan keuzepakketten, waar elke medewerker het best passende uit kan kiezen. Ingewikkeld? Dat was het vroeger, maar bijvoorbeeld Windows

“In de werkplekomgeving komen op korte termijn veel innovaties samen”

10 faciliteert het toewijzen en beheren van dergelijke profielen vandaag de dag.

Bij veel IT-afdelingen ontstaat de angst dat de inzet van dergelijke eigentijdse werkplekken grote problemen zal geven met legacyapplicaties. De praktijk wijst uit dat dat zelden het geval is: veel applicaties zijn immers in de loop der tijd allang losgekoppeld van de werkplektechnologie.

Veilig en efficiënt

Dan het apparaat zelf: desktop, laptop, smartphone of tablet; in de meeste gevallen geschikt voor gebruik door vrijwel iedereen in de organisatie – maar niet voor elke functie. Dat is een aspect om rekening mee te houden bij het ontwerpen van een nieuw werkplekconcept, want de behoeften van een servicemonteur op locatie verschillen nogal van die van bijvoorbeeld een marketeer. De beste manier is het inventariseren van de verschillende ‘specials’ op de werkvloer, bijvoorbeeld door middel van workshops.

De keuze van het apparaat is een beslissing van de medewerker zelf – of het team of divisie waartoe hij behoort – die als beste kan bepalen welk apparaat het meest geschikt is voor zijn soort werkzaamheden. Op die manier kan veilig en efficiënt gebruik worden gemaakt van bedrijfsapplicaties en -data. Dat geldt overigens ook voor tijdelijke gebruikers, zoals flexwerkers, die niet zelden hun eigen laptop of tablet willen gebruiken.

Win-win

Alhoewel de zelfredzaamheid van de gebruikers door de gestandaardiseerde werkplekprofielen erg groot is, is altijd gebruikersondersteuning nodig. Dat servicemodel wordt meestal ingevuld met een contactcenter en/of een gebruikers-

Security als basis

Cybercriminaliteit

Steeds meer medewerkers gebruiken hun eigen apparaat voor zowel zakelijk als privé-gebruik; deze trend wordt ‘bring your own device’ (BYOD) genoemd. Organisaties zien nieuwe kansen en de productiviteit van de medewerkers gaat omhoog maar het brengt ook risico's met zich mee.

Het mobiel werken geeft een medewerker weliswaar een hoge mate van flexibiliteit, maar is daardoor meer vatbaar voor veiligheidsrisico's. Denk hierbij aan het delen van documenten buiten de organisatie, maar ook diefstal of verlies van het apparaat. Immers, de werkplek vormt een belangrijke schakel in de informatievoorziening waarmee toegang wordt verkregen tot gevoelige bedrijfsinformatie en applicaties.

Met de komst van de meldplicht datalekken begin 2016, onderdeel van de aangescherpte Wet bescherming persoonsgegevens (Wbpg), en de Europese Privacy Verordening (EPV), die in 2018 van kracht wordt, is de aandacht voor en bewustwording van informatiebeveiliging weliswaar gegroeid, maar nog steeds zijn veel organisaties zich onvoldoende bewust van de risico's en bedreigingen.

Omdat informatie van zeer grote waarde kan zijn, is de professionele criminaliteit die zich bezighoudt met het achterhalen of beschadigen van beveiligde informatie, ook steeds geavanceerder geworden en zijn de werkplekken vaker doelwit van cybercriminelen. Mede omdat er vaak geen evenwichtige beveiliging van de werkplek wordt toegepast. Het uitsluitend installeren van een antivirusproduct op de werkplek is gewoonweg niet afdoende.

Een belangrijke trend op het gebied van

cybercrime is ransomware. Hiermee wordt door malafide software die geïnstalleerd is op de werkplek data versleuteld en die kan alleen met een encryptiesleutel worden vrijgegeven. De cybercriminelen ‘gijzelen’ als het ware de werkplek en alleen tegen betaling wordt de encryptiesleutel vrijgegeven. Afgelopen jaar zijn de aanvallen met ransomware op het bedrijfsleven aanzienlijk toegenomen en dit jaar wordt wederom een sterke stijging verwacht. Het is daarom belangrijk om enerzijds de werkplek goed te beveiligen en anderzijds voldoende bewustwording te creëren bij de medewerkers.

Advies

De eerste stap op elk beveiligingstraject is bewustwording van de risico's. In de praktijk wordt het kiezen van maatregelen vooral gebaseerd op de bekendheid van bedreigingen en niet zozeer op de resultaten van een risicoanalyse.

Organisaties moeten redeneren vanuit eigen kracht met de juiste overwegingen over risico's en het karakter van de eigen organisatie. De mate waarin verschillende bedreigingen voorkomen, kan onder meer afhangen van de branche waarin de organisatie opereert. Fujitsu neemt security bij het ontwerpen van haar diensten rond werkplek en infrastructuur integraal mee. Door middel van een risicogerichte aanpak worden de bedreigingen en risico's geïdentificeerd om zodoende de juiste beveiligingsmaatregelen te implementeren voor een flexibele, maar veilige werkplek. Tijdens het ontwikkelen van werkplekgerelateerde producten en diensten worden tevens privacyverhogende maatregelen getroffen, oftewel ‘privacy by design’. Een concreet hulpmiddel hiervoor is het gebruik van privacy enhancing technologies (PET), die helpen bij het borgen van privacy en security in informatiesystemen.

#workplace

#artificial intelligence

Kunstmatige intelligentie helpt het menselijk potentieel vergroten

Geen banenverslinder, maar banenmotor

portaal. Maar de voorkeur heeft toch een klantvriendelijke servicecounter – iets dat de laatste jaren door de inzet van offshore desks helaas behoorlijk verwaterd is. De bedoeling van een dergelijke servicecounter is gebruikers een plek bieden waar ze snel en deskundig geholpen worden – en zelfs gewoon binnen kunnen lopen met hun vragen. De praktijk wijst uit dat de gebruikerstevredenheid daarmee aanzienlijk toeneemt. Bijkomend gevolg is dat de servicemedewerkers direct contact hebben met de eindgebruikers en dus ervaren tegen welke problemen hun collega's aan lopen. Dat geeft ze meer inzicht in de business en wat in de klantcontext echt belangrijk is in de dienstverlening van IT. Een win-win-situatie dus, voor business én IT.

Service-innovatie

De traditionele visie op uitbesteding van werkplekken heeft geleid tot de klassieke key performance indicators (KPI's) zoals stabiliteit, snelheid van de werkplek, de kwaliteit van de serviceverlening en de dienstverlening van de leverancier in het algemeen. De ervaring leert dat gebruikers-tevredenheid een belangrijker meetpunt vormt en de andere KPI's allemaal omvat. Deze KPI komt dan ook steeds vaker terug in werkplekcontracten. Het verdient aanbeveling de tevredenheid van alle gebruikers regelmatig te laten meten door een objectieve derde partij, zodat volledige transparantie wordt verkregen. Omdat bij een lage rating van deze KPI het meestal de serviceprovider is die daarop wordt aangekeken, zetten leveranciers zoals Fujitsu steeds meer in op de rol van service-integrator, om zo volledig en proactief grip te kunnen houden op het functioneren van de werkplekken. Dat is een vorm van service-innovatie.

Innovatiepunt

Zoals eerder gemeld is werkplektechnologie zoals Windows 10 met Office 365 als omgeving om te kunnen samenwerken al vernieuwend van zichzelf. Het faciliteert optimale invulling van de wensen van de business en de gebruikers, en voldoet aan de eisen van adequate technische beheersbaarheid. Het is echter niet eenvoudig om voor de gebruikers een goed beeld te scheppen van de mogelijkheden die hun werkplek heeft. Zoals eigenlijk bij alle veranderingen spelen communicatie en gebruikersadoptie een cruciale rol. Dat verbetert niet alleen de acceptatie maar helpt ook de productiviteit te verhogen. Het communiceren over nieuwe functionaliteit en het coachen ervan is een nieuw aspect aan gebruikersondersteuning.

Op de werkplek komen op relatief korte termijn nog veel meer innovaties samen. Denk aan de integratie met wearables, met het Internet of Things, met smartbots. De technologische veranderingen volgen elkaar in rap tempo op; het is dus van groot belang om technologische innovatie en flexibiliteit proactief in te bedden in werkplekcontracten.

Kunstmatige intelligentie is helemaal niet de 'banenverslinder' die iedereen verwachtte. Recent onderzoek toont aan dat de digitale industrie in 2020 procentueel zelfs meer nieuwe banen zal hebben gecreëerd dan andere bedrijfstakken. Het is ronduit ironisch dat AI zelf helpt dergelijke ontwikkelingen te voorspellen.

Door **Renzo Taal**, vice president Noord-Europa bij Salesforce.

AMSTERDAM - Omdat kunstmatige intelligentie nu eenmaal put uit een zee van data, beslaan de analyses en de uitkomsten een veel groter spectrum. In mijn dagelijkse werk merk ik dat ik makkelijker kan anticiperen, simpelweg omdat de technologie mijn blikveld verruimt. Sterker nog, ik geloof er heilig in dat de vernieuwingen die AI en robotics met zich meebrengen de barrières tussen mens en machine zullen wegnemen en zo meehelpen het menselijk potentieel te vergroten.

Terwijl het aantal nieuwe mogelijkheden dankzij AI en robotics onbeperkt is, is het geen garantie voor een samenleving die gebaseerd is op openheid, gelijkwaardigheid en saamhorigheid. Het nieuwe nationalisme viert wereldwijd hoogtij en de wereld wordt daar niet stabiel van. Terwijl de Industriële Revolutie 4.0 ondenkbare mogelijkheden voor innovatie en efficiëntie biedt, draagt zij ook bij aan de toenemende inkomensongelijkheid. Als bestuurders hebben we de verantwoordelijkheid en de plicht om te zorgen dat de technologie die we toejuichen naast ons eigen bedrijf ook de gehele mensheid ten goede komt. Daartoe moeten we actie ondernemen op de punten vertrouwen, groei, innovatie en gelijkheid.

Bouw vertrouwen op

Gaan we drones en robots overal inzetten om te waken over onze veiligheid? Dat hangt in grote mate af van de acceptatie door de consument. Zal de mens zijn technologische beschermers omhelzen of vrezen? Die analogie gaat net zo goed op voor privacyvraagstukken. Mogen bedrijven in

dit digitale tijdperk al jouw data verzamelen en bewaren? Informeren of indoctrineren sociale media ons? Dergelijke vragen eisen van bestuurders dat ze zorg dragen voor transparantie over hoe we met de technologie omgaan. Daarnaast moeten we keiharde veiligheidsgaranties afgeven, die laten zien dat we anderen niet zullen toestaan misbruik van die persoonlijke data te maken.

Stimuleer groei

Regeringsleiders beloven wereldwijd gouden bergen als het gaat om nieuwe banen. Die zijn door disruptie echter minder vanzelfsprekend dan voorheen. De grote vlucht die AI en robotics nemen, kost gewoon banen, wat bijdraagt aan de inkomensongelijkheid. Honderden miljoenen banen – veel hand- en routinematig werk – staan op de tocht. Daar staat tegenover dat er veel nieuwe jobs bij komen, die echter om totaal andere vaardigheden vragen. Meer dan de helft van de kinderen die naar de basisschool gaan, wordt klaargestoomd voor banen die nog niet eens bestaan. Om de wereld in balans te krijgen en te houden moeten we investeren in het creëren van de voorwaarden en onderwijsprogramma's die jonge mensen opleiden voor de banen van morgen, en mensen die hun baan verliezen een nieuwe toekomst bieden. Dat betekent anders naar innovatie kijken, op een heel andere manier dan we vaak gewend zijn. Let wel, in 2020 zal meer dan 50 procent van de banen IT-gerelateerd zijn.

Innovatie aanjagen

De mens heeft nooit tevoren zó veel innovatie beleefd. Naast de smartphone – en AI en robotics natuurlijk – bedoel ik nanotechnologie, 3D-printing, virtual reality en *genetic engineering*. We hebben zelfs meerdere manieren om het zikavirus te bestrijden. Met behulp van technologie! Dit is slechts één voorbeeld van hoe AI en robotics de scheiding tussen mens en machine wegnemen. Daarnaast zijn er de deep learning neurale netwerken die digitale assistenten en robots in staat stellen complexe operaties uit te voeren. Maar wat betekenen al die onvoorstelbare technologische doorbraken voor onze flora en fauna en voor onze ecosystemen? Kortom, we moeten voorkomen dat deze enorme stappen vooruit onze samenleving onherstelbaar beschadigen.

Gelijkheid stimuleren

Naast natuur en milieu is er nog een ecosysteem dat vraagt om een paradigmaverschuiving: onze wereldeconomie. Momenteel zijn er zó veel veranderingen gaande – en in de maak. Denk aan banken en hedgefondsen die met AI de weegschaal vaker in hun voordeel kunnen laten doorslaan. En zelfrij-

dende voertuigen die de transportwereld gaan beheersen. Een sterk wapen om het loerende gevaar van groeiende ongelijkheid te bestrijden is educatie. Gelijkheid kun je, om te beginnen, creëren door de jeugd gelijke kansen op goed onderwijs te bieden. Hetzelfde geldt voor gelijke rechten voor vrouwen en minderheden. Het World Economic Forum voorspelt dat economische gelijkheid voor vrouwen nog een jaar of 170(!) zal duren. Met de juiste regelgeving, beloning én technologie kunnen we dat proces richting gelijkheid aanzienlijk versnellen.

Voortouw nemen

Kortom, de veranderingen die de industriële revolutie kenmerken, zijn groter dan we ooit hebben meegemaakt. Toonaangevende bedrijven zijn uitermate geschikt om het voortouw te nemen, zodat de noodzakelijke veranderingen onze hele samenleving ten goede komen. Ieder bedrijf heeft mensen in dienst die hieraan willen bijdragen. Bijvoorbeeld door kinderen te leren coderen, ontslagen medewerkers voor een nieuwe



Renzo Taal

“In 2020 zal meer dan 50 procent van de banen IT-gerelateerd zijn”

baan om te scholen, of hun kennis en vaardigheden in dienst van een non-profitorganisatie te stellen. Een rechtvaardiger wereld begint echt bij onszelf. Wij kunnen samenwerken, wij hebben de kennis, de mensen én de technologie om deze klus te klaren. AI en robotics zullen ons hierbij goed van pas komen.