

Ondersteuning voor hybride werken schiet tekort en gaat ten koste van goede werknemerservaring

29-09-2023 13:00



Een groot deel van de medewerkers in Europa werkt veelal hybride of op afstand. De technologie om hen hierbij goed te ondersteunen schiet echter ernstig tekort, zo blijkt uit het nieuwste [Zendesk Employee Experiences Trends rapport](#). Om hybride werken goed te faciliteren, de productiviteit te verhogen en kosten te verlagen, zullen bedrijven hun werkplektechnologie fundamenteel moeten aanpassen. Naast het tegemoetkomen aan de wensen van medewerkers kunnen ze bovendien met het creëren van een betere employee experience (EX), ook uitdagingen die de krappe arbeidsmarkt met zich meebrengt, zoals verloop en personeelstekort, aanpakken.

Het onderzoek van Zendesk laat zien dat veel bedrijven worstelen om werkplekken net zo flexibel en digitaal te maken als de hybride manier van werken vereist. Wel is men er zich van bewust dat dit belangrijk is. Zo geeft namelijk 84 procent van de professionals op het gebied van EX aan dat het bieden van betere ondersteuning voor medewerkers om remote, hybride of op kantoor te werken een belangrijke prioriteit is voor hun bedrijf.

Impact EX op verloop en aantrekken talent

Dit is ook noodzakelijk om concurrerend te blijven. Zo zegt 52% van de respondenten dat de software die verband houdt met de werknemerservaring gedateerd en niet gebruiksvriendelijk is. Bijna een derde geeft bovendien toe dat veel medewerkers niet weten hoe ze contact moeten leggen met interne afdelingen zoals HR, legal of IT. Als dit niet wordt verbeterd, kunnen bedrijven in het ergste geval goede werknemers verliezen. Maar liefst 41 procent van de ondervraagde EX-experts ziet een negatieve werknemerservaring als reden voor het aanzienlijke verloop in het afgelopen jaar. Daarbij zegt 87% dat het bieden van een uitstekende werknemerservaring helpt om talent aan te trekken en te behouden.

IT-afdelingen zullen in de toekomst een grotere rol spelen op het gebied van EX. En soms zal zelfs een complete digitale transformatie nodig zijn zodat alle medewerkers, leveranciers en strategische partners altijd en overal toegang hebben tot de informatie die ze nodig hebben. De sleutel tot succes is om uniforme systemen te creëren om productiviteit te verbeteren.

"Het is goed om te realiseren dat meer tools niet altijd leiden tot een betere ervaring," zegt Martine Niermans, Directeur van Zendesk Nederland. "EX-stakeholders uit het hele bedrijf, inclusief HR, IT, Operations, Legal en de directie moeten samenwerken om de behoeften van werknemers - een snelle en betrouwbare digitale omgeving - in lijn te brengen met de behoeften van het bedrijf - beveiliging en compliance. Hiervoor is een geïntegreerde oplossing nodig. De werknemerservaring kan worden gestroomlijnd door het creëren van soepele workflows met sterke werkplektechnologie en waar mogelijk door de inzet van AI-applicaties. Dankzij deze betere ervaring blijven bedrijven ook een aantrekkelijke werkgever."

AI/bots zorgen voor betere werknemerservaring en kostenbesparing

Steeds meer bedrijven testen de toepassing van AI en realiseren goede resultaten. Vorig jaar gaven EX-teams aan dat ze steeds meer onder de indruk zijn van de mogelijkheden die AI en chatbots bieden voor het verbeteren van de werknemerservaring. 68 procent van de EX-professionals gelooft dat de toepassing van AI/bots in de komende jaren grote kostenbesparingen oplevert. 60 procent denkt dat bots dit in het afgelopen jaar al hebben gedaan.

Hoewel EX-experts aangeven dat AI-technologie de afgelopen tijd aanzienlijk is verbeterd, gebruiken ze nog steeds niet alle beschikbare functies. Meer dan de helft gelooft dat hun bedrijf achterloopt in het gebruik van bots voor EX en 44 procent geeft toe dat de bots die worden ingezet niet heel geavanceerd zijn. Niermans: "Nu is het moment om de basis te leggen voor een AI-gedreven toekomst. Het vraagt weliswaar om een investering om verouderde systemen te moderniseren, maar de kostenbesparingen van AI zijn te groot om te negeren."

Redactie