

# CEO's zien hybride werkflexibiliteit als belangrijkste basis voor succesvolle werknemerservaring

17-10-2023 13:32



NTT Ltd., een wereldwijde, toonaangevende IT-leverancier van infrastructuur en diensten, maakt vandaag de bevindingen van het [2023 Global Employee Experience Trends Report](#) bekend. Hierin is de correlatie tussen EX en bedrijfsprestaties onderzocht en hoe de huidige trends op de werkvloer, zoals hybride werken en AI, van invloed zijn op EX-strategieën.

Uit het rapport blijkt dat 90 procent van de bedrijven van mening is dat het mogelijk maken van hybride en extern werken een positieve impact heeft op hun bedrijfsresultaten. Desondanks is slechts minder dan de helft (48%) van de organisaties het er helemaal mee eens dat werknemers toegang hebben tot de technologie die ze nodig hebben om zowel thuis als op kantoor goed te kunnen werken.

Veel organisaties implementeren nu meer gestructureerde benaderingen van werken. Zo toont het rapport aan dat ongeveer 56 procent van de hybride werknemers de helft van de werkweek op kantoor doorbrengt. Aangezien hybride modellen nog steeds de voorkeur hebben en als fundamenteel worden gezien voor een positieve EX door de meerderheid van de bedrijfsleiders, moeten organisaties zorgen dat werknemers de technologieën hebben die nodig zijn om effectief te werken, ongeacht de locatie. Dit laat zien hoe het EX-verhaal zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Het is tegenwoordig een bedrijfsbrede prioriteit om proactief te zorgen dat werknemers over de juiste technologieën beschikken om efficiëntie te stimuleren en zich

verbonden te voelen.

De best presterende bedrijven die hun IT-uitgaven verhoogden en in EX-technologie investeerden, hadden 56 procent meer kans dan de slechtst presterende bedrijven om een verbeterde bedrijfsgroei te melden dankzij verbeteringen aan EX. 89 procent had meer kans dan alle andere bedrijven om hun werknemerstevredenheid aanzienlijk te verhogen.

*"De kloof tussen wat werknemers nodig hebben en wat bedrijven hen bieden is nog steeds te groot. Te vaak zien we hybride werkstrategieën die zich richten op één type werkstijl, ondanks dat werknemers de flexibiliteit willen om te werken op een manier die bij hen past,"* geeft Amit Dhingra, executive Vice President of Network Services bij NTT aan.

*"Het was positief om te zien dat 73 procent van de organisaties het ermee eens is dat de behoefte aan hybride en extern werken heeft geleid tot hun investering in mobiliteit in de afgelopen twee jaar om flexibiliteit te bevorderen, maar er moet nog meer worden gedaan om de kloof te verkleinen en EX te verbeteren. Dit is vooral waar omdat tevreden en betrokken werknemers 66 procent meer kans hebben om uitzonderlijke klantenservice te leveren,"* voegt Dhingra toe.

Naast hybride werk wordt EX ook beïnvloed door de opkomst van AI. De opkomende technologie is uitgeroepen tot de nummer 1 enabler van toekomstige customer experience (CX) en EX-strategieën. AI-interfaces zullen de komende 12 maanden de norm worden voor 4 op de 5 organisaties. Desondanks is 87 procent van de organisaties het erover eens dat menselijke ondersteuning een cruciaal element blijft in klantbetrokkenheid.

*"De bevindingen in het rapport van NTT weerspiegelen het dynamische werklandschap van vandaag, inclusief een meer permanent tijdperk van hybride werk en focus op werknemersbetrokkenheid",* zegt Sheila McGee-Smith, President & Principal Analyst, McGee-Smith Analytics. *"De adoptie van AI groeit, gedreven door de echte bedrijfsresultaten die revolutionaire AI-technologieën opleveren. Organisaties zijn op zoek naar begeleiding bij het inzetten van alles wat AI te bieden heeft om succesvol hun markten te domineren en tegelijkertijd de tevredenheid en het welzijn van hun werknemers te ondersteunen."*

Redactie