

Hybride werk: een handleiding voor zakelijke leiders

Inhoudsopgave

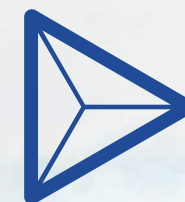
1.

De noodzaak van
hybride werken



2.

De kans aangrijpen:
een aanpak voor
hybride werken



3.

Begin vandaag nog
met (de overstap naar)
hybride werken



1.

De noodzaak van hybride werken

1

2

3

1 We zijn inmiddels meer dan een jaar verder sinds de pandemie en de digitaliseringstrend neemt niet af, maar versnelt zich juist.

En dit is nog maar het begin. We staan op een keerpunt dat net zo beslissend is als de plotselinge overstap naar thuiswerken: **de overstap naar hybride werken.**

2 Een crisis te boven komen is heel wat anders dan aan het begin staan van een crisis, en de verschuiving naar hybride werken staat zeker niet stil.

3 De pandemie heeft de manier waarop we werken, zaken doen en voldoen aan de behoeften van klanten ingrijpend veranderd. De afgelopen periode heeft ons geleerd dat er zoveel meer op afstand kan worden gedaan dan we ooit voor mogelijk hadden gehouden. **Flexibel werken is niet meer weg te denken.**



In hybride werk wordt alles complex, en niet minder complex. Bij Microsoft stappen we over op hybride werken en we willen graag delen wat we wereldwijd op grote schaal leren, zodat onze klanten ook de overstap kunnen maken."

Satya Nadella

1 Maar de verschuiving naar hybride werk vormt niet alleen maar een variatie op thuiswerken. We staan voor een cruciaal moment en moeten nieuwe vragen stellen: welke taken kunnen op afstand worden uitgevoerd? Hoe brengen we mensen veilig terug naar de werkplek? Hoe kunnen we iedereen de kans geven om optimaal te presteren wanneer mensen thuis, op kantoor of een andere locatie werken - en alle mogelijke varianten daarvan? Hoe kunnen we ons aanpassen naarmate elk bedrijfsproces en elke klantinteractie digitaal wordt en handel en e-commerce samenvallen? Met andere woorden: hoe zorgen we dat hybride werken ook echt werkt?

2 De overstap op hybride werk is een **strategische zakelijke mogelijkheid voor elke organisatie**, maar een mogelijkheid waarvoor een nieuw bedrijfsmodel is vereist. Elke leider heeft een strategie nodig om de hele organisatie mee te krijgen in de overgang van verdediging naar aanval, om een concurrentievoordeel te kunnen behalen en deze urgente mogelijkheid nu aan te grijpen. Van HR tot IT, marketing en sales, tot productie: alle bedrijfsfuncties moeten de koppen bij elkaar steken en nieuwe manieren bedenken om medewerkers meer mogelijkheden te bieden, klanten te betrekken, de bedrijfsvoering te optimaliseren en producten te transformeren.

3 In deze handleiding delen we wat we leren over mensen, plekken en processen bij de overstap van Microsoft en Delta-N op hybride werk - en wat de factoren voor succes zijn die bij het proces aan het licht zijn gekomen.

Veranderende verwachtingen van werknemers

De verwachtingen van werknemers zijn veranderd en er is geen weg terug meer. Flexibiliteit en hybride werk zullen bepalend zijn voor de werkplek van na de pandemie. We kunnen niet langer van mensen verwachten dat ze allemaal gedurende bepaalde uren op één plek samenwerken.

De data spreekt voor zich: werknemers willen het ene én het andere. Van de werknemers wil 73 procent blijvend flexibel en extern werken, terwijl 67 procent aangeeft behoefte te hebben aan meer persoonlijk contact. En 80 procent van de managers verwacht dat er na de pandemie meer beleid zal zijn voor flexibel thuiswerken. Zie de [7 belangrijke trends](#) waarvan elke manager op de hoogte moet zijn in verband met de verschuiving naar hybride werk.



80 procent van de managers verwacht dat er na de pandemie meer beleid zal zijn voor flexibel thuiswerken

73 procent van de werknemers wil blijvend over flexibele thuiswerkopties beschikken

67 procent van de werknemers wil meer persoonlijk werkcontact of samenwerking na de pandemie

Bron: jaarlijkse [Work Trend Index](#) van Microsoft, maart 2021.

1
2
3

“ Het zijn niet alleen de verwachtingen van werknemers die fundamenteel zijn veranderd, dit geldt ook voor de verwachtingen van klanten. Vanaf het moment dat het weer mocht vonden er weer afspraken op locatie bij de klant plaats. Echter niet meer zoveel als voorheen. Deels worden besprekingen nog steeds via Teams gedaan, vanaf kantoor of vanuit huis. Efficiencywinst voor beide partijen speelt hierbij een belangrijke rol.”

Marcel Timmers,
CEO Delta-N

2.

De kans aangrijpen: een aanpak voor hybride werken

1

2

3

In deze handleiding delen Microsoft en Delta-N wat we leren over mensen, plekken en processen bij de eigen transitie naar hybride werk.

Mensen

- Hybride werk is onvermijdelijk. Creëer een cultuur waarin de transformatie kan plaatsvinden.
- Bied managers de mogelijkheden om leiding te geven aan deze overstap.
- Maak van Viva jouw Employee Experience Platform.
- Gebruik hybride werken om sociaal kapitaal opnieuw te bouwen.
- Leer mensen hoe ze zich kunnen aanpassen en zich blijven ontwikkelen
- Ga van bovenaf de strijd aan met digitale uitputting.
- Omarm flexibiliteit om nieuw en divers talent aan te trekken en te behouden.



Plekken

- Breng mensen veilig [terug naar de werkplek](#).
- Houd bij het ontwerpen rekening met de mensen die niet in de ruimte zijn.
- Zet technologie in om een slim kantoor te creëren.



Processen

- Gebruik Teams om je bedrijf te [transformeren](#).
- Verplaats alles, zo snel mogelijk, naar de cloud.
- Digitaliseer elk bedrijfsproces, van bedrijfsvoering tot sales.
- Implementeer een zero-trust beveiligingsbeleid



Mensen

Bij Microsoft is **flexibiliteit als een principe ingevoerd om meer dan 160.000 werknemers over de hele wereld meer keuze te bieden** in wanneer, waar en hoe ze willen werken. Microsofts beleid voor flexibel werken biedt werknemers de mogelijkheid om **maximaal 50 procent van de tijd** thuis te werken (of meer met goedkeuring van de manager), evenals flexibiliteit in hun werkschema en werklocatie. Het is een heel grote stap en we maken gebruik van onze cultuur van focus op groei en nemen een houding aan van alles willen leren bij onze aanpassing aan deze nieuwe realiteit.

De pandemie heeft versterkt wat we al weten: **werk gaat over zoveel meer dan alleen de klus klaren**. Om mensen te laten gedijen in een flexibelere werkomgeving, moeten we de gehele **werknemerservaring** opnieuw vormgeven: van veiligheid en het vestigen van een cultuur, tot het aantrekken en behouden van talent.

“ Bij Delta-N vinden we flexibiliteit heel belangrijk, daarom bieden we medewerkers de mogelijkheid om remote te werken. We ondersteunen medewerkers ook bij het inrichten van een ergonomisch verantwoorde werkplek, omdat dat het fysieke en mentale welzijn van de medewerkers ten goede komt.”

Marcel Timmers, CEO Delta-N

1

2


3




Hybride werk is onvermijdelijk. Creëer een cultuur waarin de transformatie kan plaatsvinden.

Je hebt een plan en beleid nodig dat de basis kan vormen voor **extreme flexibiliteit** en waarmee je **digitale empathie** kunt opbouwen in elk aspect van je cultuur, van wereldwijde richtlijnen tot vergadernormen op teamniveau, zodat iedereen zich betrokken voelt. Dat gaat als volgt:

- **Stel een duidelijk beleid voor flexibel werken op** dat mensen keuzemogelijkheden biedt voor hoe, wanneer en waar ze willen werken. Zoals we eerder hebben opgemerkt, hebben werknemers bij Microsoft tot 50 procent van de tijd de mogelijkheid om thuis te werken, maar de hybride aanpak van elke organisatie zal uniek zijn. Een cruciale factor is om als organisatie beleid en principes op elkaar af te stemmen om flexibel werk mogelijk te maken en om te bepalen welke beslissingen je centraal zult nemen en waar je lokale besluitvorming mogelijk maakt.
- **Geef managers en leiders de mogelijkheid** om het wereldwijde beleid aan te passen aan hun uiteenlopende lokale behoeften en teamverwachtingen.

 Bij Delta-N proberen we een gezonde balans te realiseren tussen remote en op kantoor werken. We doen dit door onze medewerkers de vrijheid te geven vanuit huis te werken en op kantoor de ideale situatie te creëren om samen te werken."

- **Creëer expliciete normen die flexibiliteit omarmen.** Als voorbeeld kun je voor het bedrijf als geheel geldende normen ontwikkelen voor inclusieve vergaderingen. Dat kan variëren van het configureren van vergaderruimten tot het optimaliseren voor externe deelnemers en het aanmoedigen van deelnemers op locatie om zich aan te melden bij Microsoft Teams zodra ze de ruimte binnenkomen, zodat externe deelnemers niets missen van de informele gesprekjes die zo cruciaal zijn voor het opnieuw opbouwen van sociaal kapitaal en verbondenheid. Intern testen we ook een nieuwe agendafunctie in Outlook waarmee de organisator van vergaderingen een drankje en eten kan aanbieden aan elke deelnemer, op locatie of op afstand, zodat iedereen zich betrokken voelt. Download onze [Tips en trucs](#) voor inclusieve vergaderingen.

 Remote werken betekent bij Delta-N niet perse vanuit huis werken. Zo heeft een van onze collega's 4 maanden vanuit zijn ouderlijk huis in Colombia gewerkt."



Bied managers de mogelijkheden om leiding te geven aan deze overstap

Managers zijn van cruciaal belang om van hybride werk een succes te maken. Hoewel we blijven investeren in training voor alle medewerkers, richten we ons er vooral op om managers te voorzien van de **beslissingsbevoegdheid, tools en vaardigheden** die ze nodig hebben om het voortouw nemen bij deze overgang. Dat gaat als volgt:

- **Geef managers de tools** om het werkmodel van hun team vorm te geven en laat hen besluiten nemen, waaronder goedkeuren wanneer mensen thuis kunnen werken buiten de 50 procent-afspraken in het bedrijfsbeleid en het autoriseren van nieuwe aankopen van apparatuur voor thuishkantoren.
- **Creëer nieuwe teamnormen** door managers aan te moedigen om gesprekken met hun teams te voeren. Ze kunnen daarbij normen vaststellen voor specifieke teams of de organisatie als geheel. Denk aan 'vergaderloze' vrijdag of het gebruik van de functie voor het uitstellen van bezorging in Outlook, zodat teamleden zich niet verplicht voelen om direct te antwoorden.
- Moedig managers aan om te **modelleren, coachen en zorgen voor** om het soort cultuur te creëren waarin iedereen optimaal kan presteren in een flexibelere werkwereld.



Maak van Viva jouw Employee Experience Platform

Het afgelopen jaar heeft aangetoond dat de digitale werkervaring voor een bedrijf de werknemerservaring is. Hybride werk heeft een grote impact op het welzijn van werknemers. Het gaat echt niet langer om de output van werknemers voor de korte termijn. Met [Microsoft Viva](#), onze nieuwe cloud voor werknemerservaringen, kunnen organisaties, waaronder organisaties met zeer verspreid personeel, focussen op hun missie en cultuur en een **holistische ervaring voor hun werknemers** creëren.

Microsoft Viva brengt **samenwerking, leren en welzijn** in de werkstroom samen, waarmee rechtstreeks in Teams een geïntegreerde werknemerservaring wordt gecreëerd. Met Viva kunnen werknemers digitaal toegang krijgen tot alles wat ze nodig hebben, van interne berichten tot resources voor onboarding, direct in de flow van hun werk. Daarmee ontstaat een permanent centraal toegangspunt voor de betrokkenheid van werknemers, worden inzichten in persoonlijk welzijn en aanbevolen acties geïntegreerd, wordt permanente educatie een natuurlijk onderdeel van werk en cultuur en kan de organisatie gebruikmaken van haar institutionele kennis om mensen aan de gewenste informatie te helpen.



We kunnen niet meer terug naar de wereld van voor de pandemie. Of we het nu leuk vinden of niet, hybride werken is de nieuwe standaard. Veel medewerkers hebben de voordelen van (deels) thuiswerken ervaren en willen dit blijven doen. Aan organisaties de taak om ze daar zo goed mogelijk in te ondersteunen."

Marcel Timmers,
CEO Delta-N

1

2

3

Gebruik hybride werken om sociaal kapitaal opnieuw te bouwen

1 Toen thuiswerken van de ene op de andere dag de nieuwe norm werd, ontstond er een nieuw fenomeen: **organisaties kregen een digitale hartslag**. Bij de overstap op hybride werk, is het essentieel om dat signaal via meerdere kanalen te blijven vastleggen.

2 Nieuwe situaties zorgen voor nieuwe uitdagingen. Bij medewerkers die je niet dagelijks live ziet, is het lastig om signalen op te pakken als ze niet lekker in hun vel zitten. Uit onderzoek blijkt dat 54% van de medewerkers zich overbelast voelt. Het is cruciaal dit tijdig te signaleren.

3 Een tool die hierbij kan helpen is **Workplace Analytics, onderdeel van Viva Insights**. De tool biedt managers en leiders belangrijke inzichten in het welzijn en de betrokkenheid van werknemers.

En de combinatie van Viva Insights en Glint geeft managers en leiders inzichten en aanbevelingen om de betrokkenheid en het welzijn van werknemers te verbeteren. Met dagelijkse peilingen kunnen we het sentiment van werknemers in de gaten houden en we beschikken over kanalen waarop medewerkers vragen kunnen stellen of kunnen delen waarmee ze bezig zijn.

In de wereld van hybride werken is alles **complex**. Je kunt niet voorspellen hoe de organisatie zal reageren. Uit een recente momentopname van 775 zakelijke klanten die een mix van werken op locatie en thuiswerken hadden ingevoerd, bleek dat 9 procent een aanzienlijke toename kon waarnemen in het aantal vergaderingen, chats en e-mail, terwijl 5 procent een grote daling vaststelde in dezelfde periode.

Luisteren is een dringende prioriteit voor leiders

Uit [onderzoek](#) blijkt dat leidinggevendenden niet weten wat er onder medewerkers speelt en hier dringend iets aan moeten doen. Eerstelijnsmedewerkers zonder beslissingsbevoegdheid zijn 23 procent minder geneigd dan managers om het aan te geven als ze niet optimaal presteren. En 54 procent van alle werknemers voelt zich overbelast.

1
2
3

“ In de huidige wereld van extern en hybride werken is het niet voldoende om alleen zelfzorg te stimuleren. We moeten bij Microsoft innoveren en gebruikmaken van technologie om werknemers te helpen de broodnodige pauzes in hun dagelijkse werkrouines in te bouwen.”

Kathleen Hogan,
Chief People Officer


Leer mensen hoe ze zich kunnen aanpassen en zich blijven ontwikkelen

Leren wordt steeds belangrijker en radicaal anders in een wereld van hybride werk. Bij organisaties draait het uiteindelijk om het delen van kennis. Hoe leren werknemers van elkaar en van klanten in deze nieuwe realiteit? **Microsoft Teams** en **Microsoft Viva** helpen elke medewerker om te leren als onderdeel van hun werkzaamheden.

Krimpende netwerken: onze analyse van samenwerkingstrends laat het volgende zien. Interacties met onze dichtbijgelegen netwerken zijn versterkt tijdens de pandemie, maar onze interacties met verder afgelegen netwerken zijn aanzienlijk afgenomen, waardoor innovatie in gevaar komt. Nu meer dan 40 procent van de beroepsbevolking de volgende stap in hun carrière overweegt, moeten leiders maatregelen nemen om de kloof te dichten bij de samenwerking tussen teams en de spontane ideeënuitswisseling die al tientallen jaren innovatie op de werkplek stimuleert.

Omarm flexibiliteit om nieuw en divers talent aan te trekken en te behouden

In de wereld van hybride werken is het van cruciaal belang dat we flexibel omgaan met hoe, wanneer en waar mensen hun beste werk kunnen leveren om het beste talent aan te trekken en te behouden. Bij Microsoft hebben we managers en leiders de mogelijkheid geboden om personeel 'op elke willekeurige locatie' aan te nemen voor meer functies, waaronder een aantal leidinggevende functies waarvoor het voorheen altijd vereist was dat de sollicitant verhuisde.

 Bij Delta-N hebben we al langer beleid dat medewerkers niet perse in de buurt van kantoor hoeven te wonen. Waar dat eerder vooral gold voor medewerkers die veel op locatie bij klanten werken, zie je dat nu ook voor kantoorpersoneel ontstaan."

Ga de strijd aan met digitale uitputting

De [data](#) is duidelijk: de manier waarop we het afgelopen jaar hebben gewerkt, is niet duurzaam. Op basis van inzichten uit data en onderzoek proberen we werknemers duurzame manieren te bieden om optimaal op hun werk te kunnen presteren.

Bij Microsoft gaat het als volgt:

- **Microsoft gebruikt data in Workplace Analytics, onderdeel van Viva Insights**, om managers en leiders geanonimiseerde inzichten te geven in het welzijn van teams en organisaties. Hierdoor kunnen we zaken als een overdaad aan vergaderingen en weekendwerk in de gaten houden.
- **Teams proactief proberen te betrekken** die het risico lopen op burn-out om hen te helpen bij het ontwikkelen van duurzamere werkmethoden en gewoonten ter bevordering van [het welzijn van werknemers](#)
- **Mensen aanmoedigen om een pauze te nemen tussen de vergaderingen.** De huidige situatie met aaneengesloten vergaderingen die in het afgelopen jaar de norm is geworden, is niet duurzaam. Uit [onderzoek](#) door Human Factors Lab van Microsoft blijkt dat zelfs korte pauzes tussen vergaderingen nemen een grote impact kan hebben. [Nieuwe instellingen](#) in Outlook maken vergaderingen automatisch 5, 10 of 15 minuten korter en kunnen individueel of in het bedrijf als geheel worden geïmplementeerd.



Om creativiteit te stimuleren hebben we ons kantoor aangepast. Er is nu meer variatie in werkruimtes. Zowel voor individueel werken als samenwerken."

Marcel Timmers,
CEO Delta-N

1

2

3

Plekken

1 We kunnen niet langer alleen vertrouwen op een gedeelde fysieke locatie om samen te werken, contact te maken of sociaal kapitaal op te bouwen. Maar ruimten en plekken zijn nog steeds belangrijk. We zijn van nature sociale wezens en we willen bij elkaar komen, ideeën uitwisselen en de energie van persoonlijke ervaringen beleven.

2 Bij Microsoft ontwerpen we ruimten en plekken die een brug slaan tussen het fysieke en digitale en die kunnen meegroeien met de behoeften van werknemers.

► Breng mensen veilig terug naar de werkplek

Medewerkers veilig houden is onze eerste prioriteit. Van het versterken van beveiligingsprotocollen tot het bevorderen van veilige praktijken op het werk, we bieden je enkele best practices om werknemers te beschermen bij de overstap naar hybride werk:

Gebruik **Microsoft Power Platform** om apps zonder code/low-code apps te bouwen waarmee werknemers zaken kunnen uitvoeren variërend van statuscontroles tot het reserveren van een vergaderruimte.

- Microsoft-werknemers gebruiken de **HealthCheck Power App** voordat ze een werklocatie binnen gaan om hun gezondheid en welzijn te bevestigen.
- Je kunt veilig en vol vertrouwen terugkeren naar de werkplek met de [Delta-N DeskPlanner App](#). Dit is een Power App waarmee medewerkers een werkplek kunnen reserveren. Dit helpt de organisatie om grip te houden op het aantal personen in het pand en garandeert de medewerkers een beschikbare werkplek. Deze app is ook gratis beschikbaar voor andere organisaties.

1

2

3

- Organisaties in de gezondheidszorg kunnen gebruikmaken van [Microsoft Vaccination Management](#) om het volledige proces te beheren, van screening en planning tot toediening en follow-ups, zodat mensen met vertrouwen op de werkplek kunnen terugkeren.
- Je kunt **Power BI**-dashboards gebruiken om data uit meerdere openbare en interne bronnen te analyseren en te bepalen hoeveel mensen op een werkplek moeten worden toegelaten en wanneer.
- Rust gebouwen, vergaderruimten en andere ruimten uit met **privacygevoelige aanwezigheidssensoren** om de capaciteit te bewaken.
- Bied **één portal voor het boeken van reizen** waarmee alle werknemers hun werkreizen boeken en beheren, zodat we weten waar mensen zich bevinden in noodgevallen.
- Maak bewegwijzeringstools voor werklocaties met behulp van [Azure Maps](#), zodat werknemers gemakkelijk de weg kunnen vinden naar vergaderingen, kantoren en andere services.

- Geef medewerkers de mogelijkheid om direct eenvoudig en veilig werkstations en wisselplekken te boeken via een **DeskPlanner App**.
- Stel werknemers in staat om **veilig te werken buiten standaard kantooruren** door ruimtes uit te rusten met extra camera's en sensoren, beveiligingspersoneel en toegangsmiddelen.



De Delta-N DeskPlanner App - een gratis tool om kantoorplekken te reserveren.



We vinden het belangrijk dat de medewerkers feeling houden met de organisatie en dat de verschillende teams elkaar af en toe ook fysiek zien. Daarom hebben we een aantal veranderingen aan ons pand doorgevoerd waardoor collega's elkaar in een leuke setting kunnen ontmoeten en kunnen samenwerken."

Marcel Timmers,
CEO Delta-N

1

2

3

► Betrek deelnemers die niet in de ruimte zijn

Met [Microsoft Teams-rooms](#) zetten we de ervaring voor externe medewerkers op zijn kop en brengen we de deelnemers 'naar de ruimte', zodat iedereen het gevoel heeft dat ze echt een plek aan de tafel hebben en vanaf elke locatie kunnen worden gezien, gehoord en kunnen deelnemen. Dat gaat als volgt:

- **Intelligente camera's** optimaliseren de weergave door op de mensen in de ruimte te focussen of de actieve spreker te volgen.
- Met **inclusieve functies** zoals live ondertiteling, live transcriptie, virtueel je hand opsteken, live reacties en chatten kunnen mensen alles volgen en beschikken ze over mogelijkheden om non-verbaal of zonder de spreker te onderbreken hun mening te geven of een punt naar voren te brengen.



- 1 **Plaats een groot scherm**
- 2 **Maak gebruik van camera's en microfoons die optimaal volgen wie er spreekt**
- 3 **Zorg dat iedereen whiteboardsessies kan zien en eraan kan deelnemen**

- **Microsoft Whiteboard** biedt een gedeeld digitaal canvas dat samenwerking en co-creatie bevordert. Deelnemers in de ruimte kunnen rechtstreeks op een Surface Hub 2S of via hun telefoon of laptop schrijven om met collega's te tekenen en te brainstormen, waar ze ook zijn.
- **Intelligent vastleggen** maakt gebruik van een inhoudscamera om analoge whiteboardafbeeldingen en tekst vast te leggen, hierop scherp te stellen, het formaat ervan te wijzigen en deze te verbeteren, zodat externe deelnemers duidelijk en in realtime het brainstormen kunnen volgen, zelfs wanneer iemand voor het whiteboard staat.
- We verbeteren **Teams-rooms** om een vergaderervaring te bieden waarbij iedereen volledig vertegenwoordigd is en waarbij het contact natuurlijk aanvoelt en een meeslepende ervaring is. Dit omvat intelligente luidsprekers die iedereen

laten weten wie wat in de ruimte heeft gezegd en die vergaderchats, notulen en actie-items naast de inhoud op het scherm zichtbaar maken, zodat mensen bij alle aspecten van de vergadering betrokken worden.

- **Microsoft Mesh**, ons nieuwe mixed reality-platform, stelt mensen in staat om op holografische wijze met anderen te communiceren, met echte aanwezigheid die op een natuurlijke manier verloopt.
- Surface-apparaten en -accessoires, plus een [scala](#) aan Microsoft Teams-gecertificeerde hardware van derden, verbeteren de vergaderervaring in persoonlijke werkruimten.

1

2

3



Zet technologie in om een slim kantoor te creëren.

Niemand bij Microsoft weet hoe onze vastgoedportfolio er over een paar jaar zal uitzien. Om wendbaar te blijven, moeten organisaties elke ruimte en plek digitaliseren. Ze moeten de juiste beslissingen nemen en investeringen doen naarmate de behoeften in de loop van de tijd evolueren.

Bij Microsoft omarmen we 'faciliteiten-als-een-service', met behulp van Workplace Analytics, Azure Digital Twins en Azure IoT om de 'hersenen' van onze slimme gebouwen van de toekomst te bouwen. Dat gaat als volgt:

- **Anonieme badgedata (locatiedata) bij binnenkomst** brengt de bezetting per gebouw in de loop van een dag, week en maand voor al onze faciliteiten in kaart.
- **Workplace Analytics, onderdeel van Viva Insights (activiteitsdata)** biedt via samenvattingen inzicht in activiteiten in de vergaderruimten en gebruikspatronen.
- **Privacyvriendelijke sensoren (gebruiksdata)** detecteren objecten en bewegingen. Hiermee worden datasets opgebouwd op basis van de bezetting van een ruimte en dat biedt realtime inzichten in de manier waarop vergaderruimten, focuszones en gemeenschappelijke ruimten dagelijks worden gebruikt en hoe gebruikspatronen in de loop van de tijd veranderen. We correleren activiteitsdata met gebruiksdata om de optimale balans tussen focusruimte en samenwerkingsruimte te begrijpen. **Deze data vormt de directe basis voor onze keuzetoeën uit gebruiksdata**

bleek dat we kleine ruimten gebruikten voor ongeveer 80 procent van de vergaderingen, maar deze slechts 50 procent van de indeling van onze gebouwen uitmaakten, hebben we de plannen aangepast om de ruimten een nieuwe indeling te geven.

- We maken een ecosysteem van '[slimme gebouwen](#)' met **Azure Digital Twins (ADT)** en **Azure IoT**, te beginnen bij onze campus in Redmond in de VS. Ons Digital Integration Platform (DIP), dat is gebouwd op **Azure Digital Twins, Azure IoT, Azure Maps** en **Azure Time Series Insights** maakt een digitale dubbel van onze gebouwen en ruimten. DIP biedt realtime operationele en activiteitsdata, integreert subsystemen, apparaten en sensoren in gebouwen, analyseert signalen, biedt beheermogelijkheden en kan worden aangepast aan de unieke behoeften van onze dochterondernemingen over de hele wereld.
- We gebruiken open standaarden om **DIP** te integreren met ons ecosysteem met apparaten. Een van de eerste voorbeelden is VergeSense: sensoren voor het tellen van mensen die zijn verbonden met DIP op onze campus in Puget Sound in Washington (VS) en op nieuwe campussen in Israël en Costa Rica. Met deze sensoren kunnen werknemers realtime informatie krijgen over de drukte in een kantine of een rustig werkplekje vinden. Faciliteitsbeheer kan gebouwen controleren op bezetting voor zaken als schoonmaken, het naleven van de veiligheidsnormen voor COVID-19 (aantal mensen) en vergelijkbare gebruiksscenario's.

1
2
3

“Hybride vergaderingen zijn voor ons niet nieuw. Voorheen waren het echter uitzonderingen, terwijl ze in de nieuwe realiteit van hybride werken dagelijks voorkomen. Daarom is het belangrijk ervoor te zorgen dat alle deelnemers volwaardige deelnemers zijn, met volwaardige mogelijkheden.”

Marcel Timmers,
CEO Delta-N

Processen

Elk bedrijfsproces moet worden getransformeerd bij de overstap op hybride werken. Grijp de kans aan.

► Gebruik Teams om je bedrijf te transformeren

Teams organiseert alle manieren waarop mensen werken, leren en samenwerken, van de productiviteit van developers tot het dienstrooster voor eerstelijnsmedewerkers. Het speelt een centrale rol bij zowel de synchrone als asynchrone samenwerking en communicatie die nodig is voor flexibel werken. Maar Teams is meer dan een samenwerkingsapp: het verandert de manier waarop bedrijven zaken doen.

We creëren een geheel nieuwe categorie aan **moderne samenwerkingsapplicaties**, waarbij we Power Platform inzetten om aangepaste apps, bots en workflows rechtstreeks in Teams te bouwen.

Teams heeft meer dan 145 miljoen actieve gebruikers per dag. Ook nadat de werknemers zijn teruggekeerd naar de werkplek, blijft het gebruik van Teams groeien.

1

2

3



Bij Microsoft wordt Teams vandaag gebruikt om de manier waarop zaken gedaan worden te transformeren:

- Afgelopen jaren transformeerden we onze wereldwijde klantenevenementen in digitale evenementen met **Teams** en **Teams Live Events**. Via digitale middelen konden we honderdduizenden mensen over de hele wereld bereiken - een toename van 10 tot 30 keer qua deelname - terwijl de kosten van deelname per persoon drastisch omlaag gingen. Tijdens Microsoft Ignite afgelopen maart, hebben we een miljoen uur aan online trainingen, scholing en certificeringsexamens geleverd. En aparte Teams-ruimten en chatten stellen ons in staat om te netwerken en contact te onderhouden met klanten en hun tevredenheid te verhogen.
- Ook bij Delta-N transformeren we fysieke klantenevenementen zoals Round Tables en workshops met Teams Live Events in digitale evenementen.

- Microsoft Store-medewerkers gebruiken Teams als virtuele showroom om producten te demonstreren en Dynamics 365, Power BI en Azure om klantfeedback te delen met technische teams. Hierdoor ontstaat een nauwere feedbacklus tussen eerstelijnsmedewerkers en technici, zodat beter kan worden
- Onze technische specialisten gebruiken Teams om hun diepgaande expertise aan drie keer zo veel klanten te kunnen bieden via **virtuele demo's**.

Organisaties van elke omvang en in elke branche gebruiken **Power Platform** in **Teams** om hun bedrijf te transformeren. **American Airlines** wees bijvoorbeeld in de toelichting op de inkomsten voor het eerste kwartaal van 2021 specifiek op de kostenbesparingen dankzij Power Apps in Teams, waarmee eerstelijnsmedewerkers kritieke activiteiten op de gates beheren. En het Duitse automobielbedrijf **ZF** gebruikt [Dataverse voor Teams](#) om processen voor Human Resources en de financiële afdeling te automatiseren.

1

2

3

Verplaats alles, zo snel mogelijk, naar de cloud

Elke organisatie heeft een eigen traject naar de cloud. Maar hoe sneller je jouw [Cloud Transformatie](#) voltooit, hoe sneller je je kunt aanpassen aan de nieuwe hybride realiteit. Cloudgereedheid is de reden waarom Delta-N en Microsoft vrijwel van de ene op de andere dag konden overstappen op [extern werken](#), waarbij de impact op de productiviteit van werknemers klein was. Door alles naar de cloud te verplaatsen, kun je flexibeler werken. Dat gaat als volgt:

- **Beheer identiteiten.** Met de hybride cloudomgeving van Microsoft kan elke werknemer productief en veilig werken. Elke gebruiker die toegang tot het bedrijfsnetwerk verkrijgt, krijgt een primaire account die wordt gesynchroniseerd met **Azure Active Directory (Azure AD)**. Daarbij kan het om medewerkers, partners of leveranciers gaan.
- **Beheer apparaten.** Net als veel andere organisaties beheren we een groot aantal apparaten bij Microsoft, waaronder apparaten met Windows, Mac, Linux, iOS en Android, en stappen we over op een volledig cloudgebaseerde beheeromgeving.
- **Zorg dat developers productiviteitsapps in de cloud kunnen bouwen** via een aanpak van gezamenlijk beheer met Microsoft Endpoint Manager, waarbij Microsoft Intune en Configuration Manager zijn geïntegreerd in één console voor het beheer van al je endpoints en apps en je actie kunt ondernemen zodat ze veilig en betrouwbaar blijven.



Data is vandaag van cruciaal belang en dat zal alleen maar toenemen naarmate het hybride werken zich verder ontwikkelt. Je wilt kunnen anticiperen op problemen die mensen kunnen tegenkomen door ze automatisch op te lossen. En je kunt data inzetten om die ervaringen te verbeteren. Vertrouwen op AI- en ML-data is van essentieel belang."

Nathalie D'Hers,
CVP voor Employee Experience



Digitaliseer elk bedrijfsproces, van bedrijfsvoering tot sales

Elk bedrijfsproces, van bedrijfsvoering tot sales, van supply chain tot financiën, moet worden gedigitaliseerd. Hier zijn slechts enkele voorbeelden van de manier waarop we bedrijfsprocessen transformeren bij Microsoft, bij de overstap naar hybride werk:

- We gebruiken **Power Platform**, dat bestaat uit **Power Automate**, **Power BI** en **Power Apps** om order-to-cash te automatiseren, van contracten tot facturering.
- We transformeren ons [interne salesteam](#), dat 100 procent digitaal gaat werken met [Microsoft Dynamics 365 Sales](#), [LinkedIn Sales Navigator](#) en **Workplace Analytics** (onderdeel van Viva Insights) waardoor verkopers meer klanten kunnen bereiken en uitgebreide

data en inzichten krijgen om de juiste expertise op het juiste moment aan klanten te bieden. Dagelijkse aanbevelingen op basis van AI in **Dynamics 365** stellen in realtime relevante content voor aan verkopers.

- We gebruiken [Microsoft Cloud for Retail](#) om de e-commerce-engine voor onze Microsoft Stores te transformeren.
- We investeren in ons Global Demand Center om meer leads te kunnen genereren en de klantbetrokkenheid te vergroten - allemaal digitaal.

1

2

3

Implementeer een zero-trust beveiligingsbeleid

Aangezien het bedrijfsnetwerk plotseling geen vaste grenzen meer heeft, is de Zero Trust-architectuur belangrijker dan ooit. Bij Microsoft hebben we de benadering van beveiliging op basis van een beveiligingsgrens en VPN's afgeschaft en een Zero Trust-model ingevoerd. Dit betekent dat we niet veronderstellen dat een identiteit of apparaat op een netwerk veilig is, maar in plaats daarvan controleren we deze. Daarbij bewaken we de netwerk-, data- en applicatiebeveiliging continu, op kantoor, thuis en op verschillende apparaten. Dit doen we als volgt:

- **Op kantoor.** Plaats alle medewerkers in het kantoor **buiten het bedrijfsnetwerk**, zodat ze volledig in de cloud werken en verbinding maken via internet. Dit versterkt de aanpak van 'assume breach', waarbij we uitgaan van een inbreuk, en laat iedereen veiliger werken, maar biedt ook een naadloze en consistente ervaring vanaf elke locatie.
- **Thuis.** Vraag alle medewerkers die thuis blijven werken, fulltime of parttime, om **hun thuisnetwerk te controleren** op de beveiliging.
- **Op apparaten.** Vereis, of werknemers nu op kantoor zijn of extern werken, dat elk apparaat met toegang tot bedrijfsbronnen wordt beheerd met **Microsoft Intune**. Tevens: maak meervoudige verificatie (MFA) verplicht voor alle gebruikers en maak gebruik van Windows **Hello voor Bedrijven** en **Azure Authenticator** voor een wachtwoordloze ervaring waar eindgebruikers dol op zijn, maar die door IT kan worden vertrouwd. Verzorg een bedrijfsbrede implementatie van **Microsoft Defender for Endpoint** en **Voorwaardelijke toegang voor Azure AD** om meer gedetailleerde beveiligingsprotocollen af te dwingen op basis van gebruikersacties binnen de app of het gevoeligheidsniveau van de data waartoe gebruikers toegang willen krijgen.

3.

Begin vandaag nog
met (de overstap naar)
hybride werken

1

2

3

1 Door hybride werken te omarmen, kan je organisatie voldoen aan de verwachtingen van nieuwe medewerkers en klanten, talent aantrekken en behouden en een concurrentievoordeel behalen. Begin vandaag nog met de overstap naar hybride werken.

2 Microsoft heeft een heleboel slimme oplossingen die jou hierbij kunnen helpen - zie overzicht op volgende pagina. **Hulp nodig bij het optimaal toepassen hiervan? Neem dan contact met Delta-N op!**

3



Microsoft-Cloud oplossingen

Het Microsoft portfolio met geïntegreerde cloudoplossingen is ontwikkeld voor het tijdperk van hybride werk. Het stelt organisaties van elke omvang in elke branche in staat om sterker uit de crisis te komen en opnieuw te kunnen groeien.

Flexibel werk

- Microsoft Teams
- Microsoft 365
- Azure Virtual Desktop
- Moderne Windows-apparaten
- Microsoft Viva

Cloudmigratie

- Azure IaaS
- Azure SQL
- Azure App Service
- Azure Landing Zone

Productontwikkeling

- Azure DevOps
- Visual Studio Family
- Azure DevTest Labs
- GitHub
- Microsoft Teams

Snel aanpassen en automatiseren

- Microsoft Power Apps
- Microsoft Power Automate
- Microsoft Power Virtual Agents



Bedrijfsprocessen en workflows

- Microsoft Power Platform
- Azure IoT
- Microsoft 365
- Microsoft Teams
- Microsoft Viva

Sales en service

- Dynamics 365
- LinkedIn Sales Navigator
- Microsoft Teams

Zakelijke inzichten en analytics

- Dynamics 365 Customer Insights
- Microsoft Power BI
- Azure Machine Learning
- Azure Synapse Analytics

Beveiliging

- Microsoft Defender
- Azure Active Directory
- Microsoft Threat Protection
- Azure Security Center
- Azure Sentinel
- Microsoft Information Protection
- Microsoft Insider Risk Management

1

2

3

Hybride werk: een handleiding voor zakelijke leiders

Delta-N B.V.

Laan van Waalhaven 450
2497 GR Den Haag
Zuid-Holland

085 – 487 52 00
info@delta-n.nl



© 2022 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden.