

Hoe eerstelijns- medewerkers betrokken houden en digitaal te faciliteren?

Eerstelijnsmedewerkers zijn cruciaal voor het succes van een organisatie. Maar krijgen deze medewerkers aan de frontlinie wel genoeg aandacht? Onderzoek onder HR-professionals leert dat er stappen te maken zijn.

Blijve medewerkers betekent blijve klanten. Dat blijkt keer op keer uit onderzoek. Dat geldt in de eerste plaats voor de eerstelijnsmedewerkers. Denk aan winkelmedewerkers, stewardessen, bankmedewerkers, buitendienstmedewerkers, horecamedewerkers en verpleegkundigen. Zij houden de dagelijkse operatie draaiende, zij zijn het gezicht en het kloppende hart van de organisatie en de eersten die het merk vertegenwoordigen. De manier waarop zij interacteren heeft een enorme invloed op hoe een merk ervaren wordt.

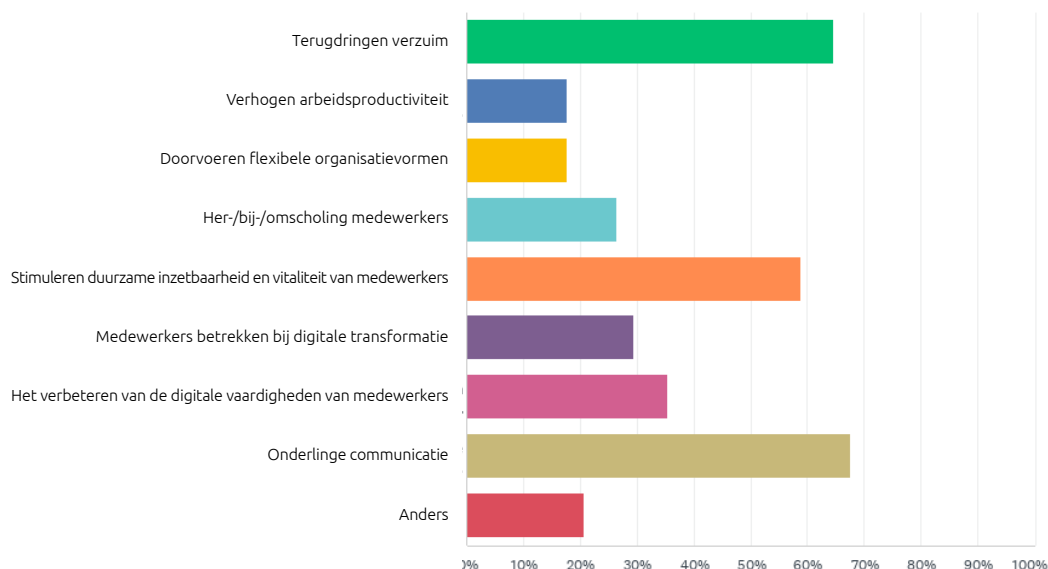
Werkgeluk verbeteren

Maar hoe houd je deze medewerkers betrokken en hoe betrek je ze bij belangrijke stappen die de organisatie doormaakt, zoals digitale transformatie? Op welke manier kun je deze medewerkers met IT ondersteunen zodat hun werkgeluk, prestaties en ontwikkeling verbeteren? Hoe kunnen zij hiermee tijd besparen of gemakkelijker hun werk uitvoeren? Waar heeft deze groep medewerkers behoefte aan en op welke manier kun je dit faciliteren? Om hier antwoord op te krijgen deed HR Praktijk in samenwerking met Sogeti (expert op het gebied van de slimme digitale werkplek) onderzoek naar hoe organisaties eerstelijnsmedewerkers faciliteren om het werk zo goed mogelijk te doen. En hoe ze zorgen dat eerstelijnsmedewerkers betrokken blijven bij de organisatie en de rol die digitalisering hierin kan spelen. De respondenten, allen HR-professionals, vulden een vragenlijst in. Solution architect Glenn Wesenhagen van Sogeti duidt de resultaten.

Inhoud

Communicatie en verzuim als prioriteiten	04
Retentie is de grootste uitdaging	05
Grote inzet technologie, beperkt gebruik	07
Effectiviteit meten schiet tekort	08
Behoeftte aan context aware leren	09
AVG compliant	10
Sogeti Smart Workspace	11

Geef van de volgende uitdagingen aan welke in de top 5 staan op de HR-agenda in uw organisatie m.b.t. eerstelijnsmedewerkers.



Communicatie en verzuim als prioriteiten

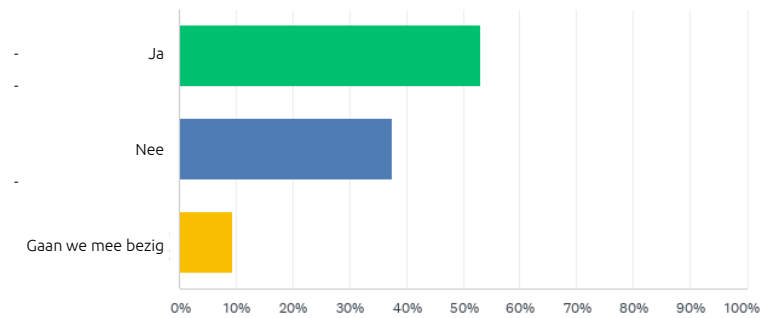
Het verbeteren van de onderlinge communicatie en samenwerking, gevolgd door het terugdringen van verzuim, blijken de meest genoemde prioriteiten op de HR-agenda met betrekking tot eerstelijnsmedewerkers. Daarna komt het stimuleren van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van medewerkers.

Het verbeteren van digitale vaardigheden van medewerkers en scholing van medewerkers worden

daarna het vaakst genoemd.

Dat het terugdringen van verzuim een grote prioriteit heeft, vindt Glenn Wesenhagen wel logisch. Het verzuim is momenteel immers beduidend hoger dan enkele jaren geleden. Dat het verbeteren van de communicatie en samenwerking zo hoog scoort noemt hij interessant. "Ik denk dan bijvoorbeeld aan de uitdaging hoe je als HR het winkelpersoneel bereikt."

Meet de organisatie hoe groot de invloed van eerstelijnsmedewerkers is op de tevredenheid van eindklanten?



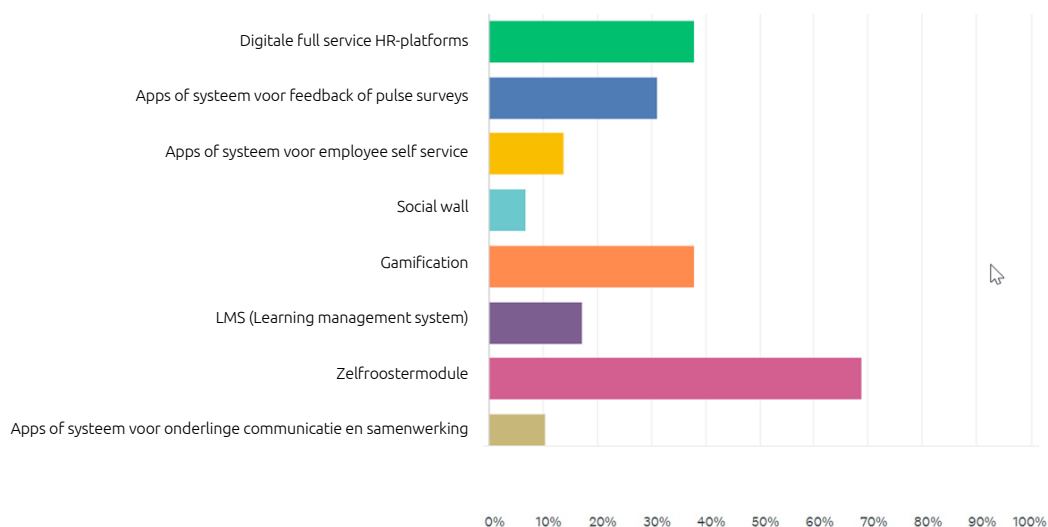
Retentie is de grootste uitdaging

Wesenhagen ziet nog wel een andere prioriteit, die niet wordt genoemd.

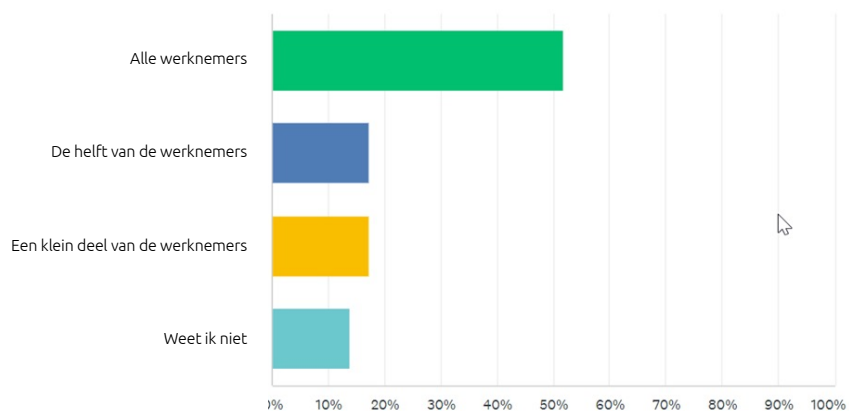
“Het verloop is momenteel bij veel organisaties heel groot. Voor een paar euro meer vertrekken mensen naar hoger betaalde lonen. Dat vind ik de grootste uitdaging.”

Opvallend, of beter ‘zorgwekkend’, acht hij de uitkomst dat bijna de helft van de ondervraagde organisaties niet meet hoe groot de invloed is van eerstelijnsmedewerkers op de tevredenheid van eindklanten.

Welke digitale tools zet uw organisatie op dit moment in om de betrokkenheid van eerstelijnsmedewerkers te vergroten?



Hoeveel werknemers maken gebruik van de ingezette tools?



Grote inzet technologie, beperkt gebruik

Apps en andere digitale tools worden door het overgrote deel van de onderzoeksgroep ingezet om de betrokkenheid van eerstelijnsmedewerkers te vergroten. Alleen: slechts bij de helft van de ondervraagden maken alle medewerkers daar gebruik van. Bij de andere helft is dat deels het geval of helemaal niet.

Vrijwel iedere organisatie gebruikt dus digitale tools, maar lang niet alle medewerkers worden bereikt,

concludeert Wesenhagen.

“Organisaties moeten dus onderzoeken wat de medewerker ervan vindt. Wij zien vanuit ons vakgebied dat er vaak van bovenaf wordt verteld wat goed is. We moeten dat nu gaan omdraaien. Hoe werken die mensen, wat zijn hun behoeften en hoe kunnen digitale middelen hun leven verbeteren? We moeten het niet te ingewikkeld maken. Zoals wij dat hebben opgelost met de Sogeti Smart Workspace”



Effectiviteit meten schiet tekort

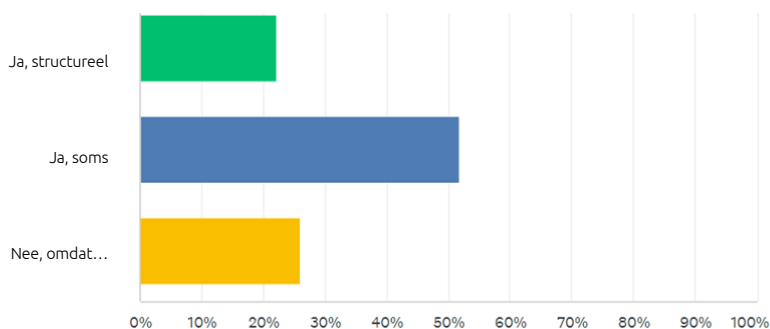
De effectiviteit van de genoemde tools en digitale processen wordt door slechts een vijfde van de organisaties gemeten. De helft meet soms en meer dan een kwart helemaal niet. Best schokkend, vindt Wesenhagen. "Ook omdat er aan de technologische middelen veel geld is besteed."

Dat die middelen niet altijd even effectief zijn, weet hij uit eigen ervaring. "Mensen in de zorg zijn daar om mensen te helpen, niet om handig te worden met een applicatie. In deze sector moet je digitale middelen echt doelgericht inzetten, zodat medewerkers meer tijd krijgen om aan de patiënt te spenderen."

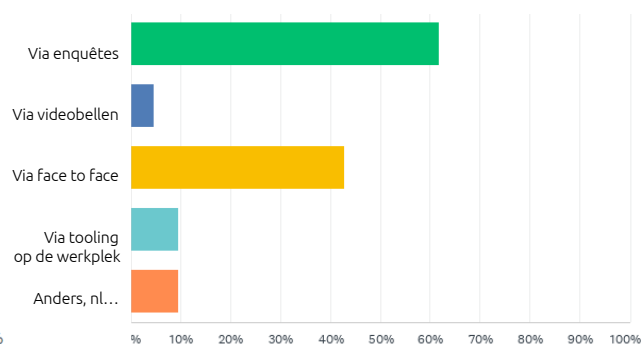
Dit proces is aan de HR-professionals om te stimuleren, betoogt hij. "Ze moeten de behoefte van de medewerkers duidelijk in kaart hebben, en die vertalen naar digitale hulpmiddelen. Maar als je de effectiviteit vervolgens niet meet, kun je ook niet verbeteren."

Diegenen die wel meten, doen dat via enquêtes en/of face to face. Dat laatste is toepasselijk voor kleine organisaties. Wanneer een organisatie inzet op een enquête is het volgens Wesenhagen raadzaam met een kleine groep nog een groepsdiscussie of diepte-interview te houden om de conclusies nog scherper te krijgen om daar 'de vraag over de vraag' aan bod te laten komen.

Meet uw organisatie de effectiviteit van deze tools?



Indien ja, hoe meet u dat?



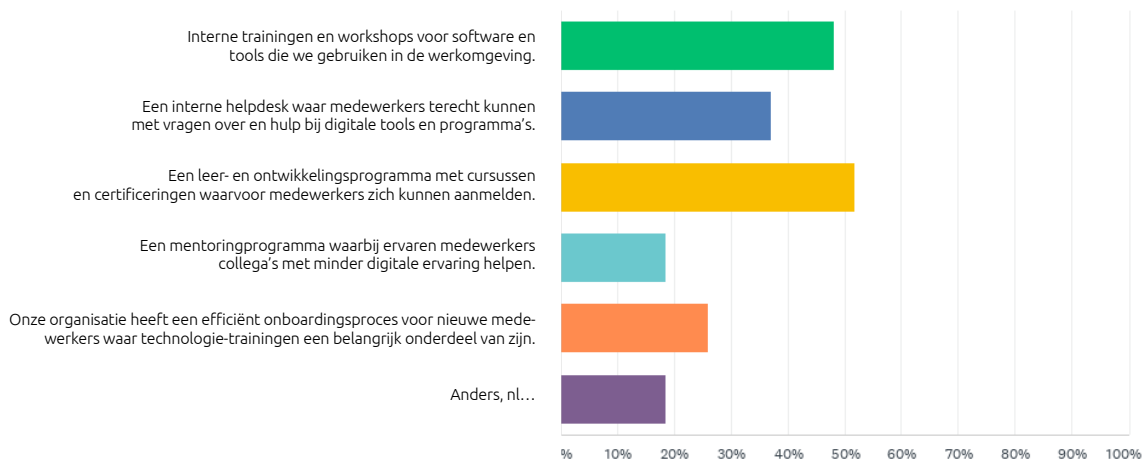
Behoeftte aan context aware leren

Uit het onderzoek komt naar voren dat organisaties vooral interne trainingen en workshops geven. En ruim de helft biedt vrijblijvend leer- en ontwikkelingsprogramma's aan met cursussen en certificeringen.

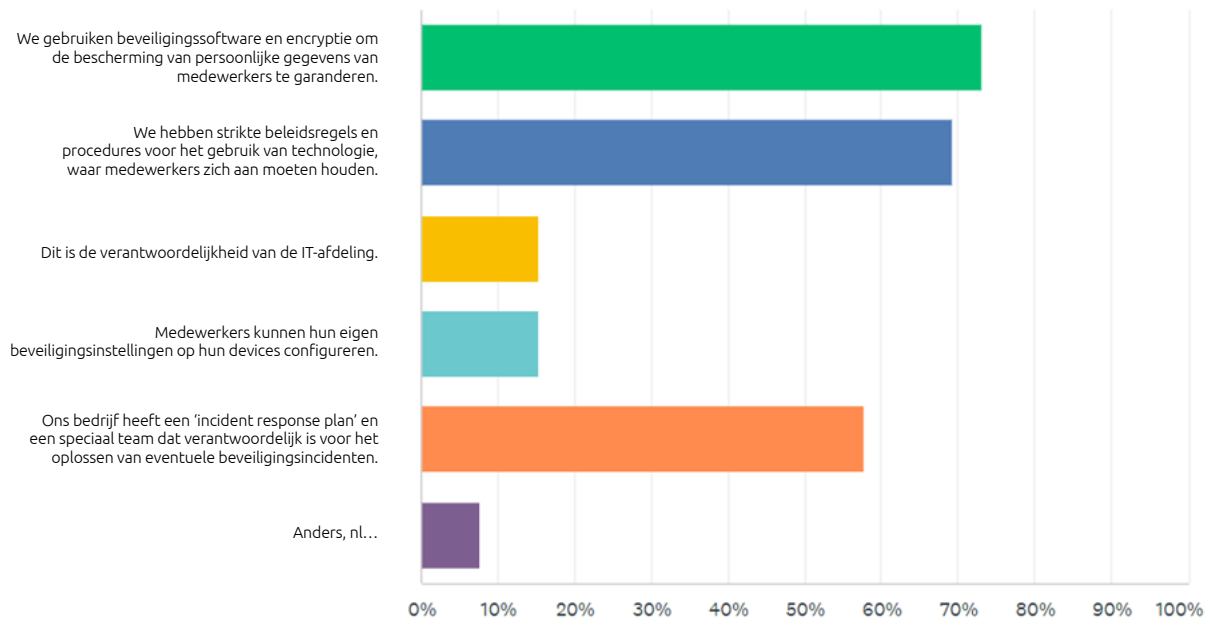
Wat initiatieven of programma's voor technologische ondersteuning betreft, pleit Wesenhagen voor meer aandacht voor 'context aware leren'. Als iemand Teams voor het eerst opstart, kan een ervaren collega daar hulp bij bieden.

"Vanuit HR denken we dat we overal trainingen voor moeten aanbieden. Dat is niet zo. Veel software is tegenwoordig intuïtief te bedienen en daarbij zijn medewerkers digitaal veel vaardiger aan het worden."

Welke initiatieven of programma's voor technologische ondersteuning of -training bieden jullie aan?



Op welke manier zorgt uw organisatie ervoor dat aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt voldaan?



Wat betreft het voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zijn er weinig zorgen. Uit de beantwoording van de vragenlijst blijkt dat alle organisaties hier mee bezig zijn, en dat is ook het beeld van Glenn Wesenhagen. "Er is beleid en er zijn maatregelen."

Sogeti Smart Workspace

**Slimmer. Toekomstgericht.
Werkgeluk voorop.**



De digitale werkplek speelt een belangrijke rol in het werkplezier en -beleving van medewerkers. Eerstelijnsmedewerkers missen vaak binding met collega's en moeten omslachtig mailen of bellen met het hoofdkantoor vooronder meer roosterwijzigingen.

Schakelen tussen applicaties en zoeken naar informatie kost veel tijd. Daarom heeft de ideale digitale werkplek één scherm met alle benodigde en gewenste functionaliteiten. Met daarin bijvoorbeeld intranet, toegang tot roostertools en laagdrempelig contact via bijvoorbeeld Teams. Hebben medewerkers iets anders nodig? Dan moeten ze dat gemakkelijk kunnen aanvragen, bijvoorbeeld in de bedrijfs-appstore of een aanvraagmodule als de app niet beschikbaar is.

Inzicht voor HR

Naast een fijne werknemerservaring, biedt een goed ingerichte digitale werkplek de HR-afdeling inzicht in de medewerkers. Wie gebruikt welke applicaties? Welke applicaties worden (niet meer) gebruikt? Je kunt dan ook zien dat sommige collega's geen gebruikmaken van Teams, terwijl andere collega's in die rol dat wel doen. Zij delen bijvoorbeeld documenten nog via e-mail waardoor er verschillende versies circuleren, het risico op fouten stijgt en er veel tijd verloren gaat. Laat ze zien dat het makkelijker en handiger kan!

Alles-in-één oplossing

De Sogeti Smart Workspace bezorgt medewerkers én HR een optimale gebruikersbeleving. De functies informatie, communicatie en samenwerking komen samen op één digitaal platform. Hier wordt continu waarde toegevoegd voor alle medewerker. Dit alles met een fit-for-purpose gedachte: een gepersonaliseerde werkplek die iedereen direct biedt wat degene nodig heeft.

- Altijd en overal op ieder device
- Veilig met zero-trust architectuur
- One-Portal-Informatie, Samenwerking en Applicaties in één portaal
- Fit-for-purpose (gepersonaliseerd voor en door de eindgebruiker)
- Flexibel en toekomstbestendig (continu nieuwe werkplek)
- Gebruikersparticipatie-gedreven adoptie
- Self-service
- 24-uurs-service
- Snelle implementatie
- Innovatief

Benieuwd naar Sogeti Smart Workspace in de praktijk?

Vraag dan een gratis demo aan. Die spitsen we graag toe op jouw specifieke situatie en bijbehorende uitdagingen. Bel ons: +31 886 606 600 of stuur ons een mail: info@sogeti.nl.

