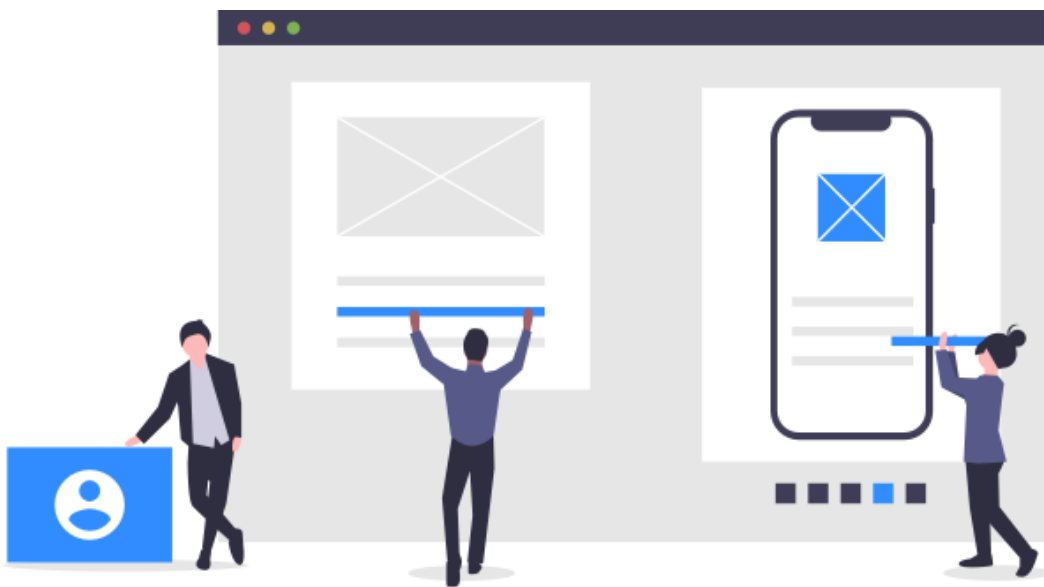




Thuiswerken en een aanpak voor een digitale
transformatie start in 2021



Inhoud

Waarom nu in beweging komen	3
Begin met je strategische speerpunten	3
Klant contact strategie	3
Medewerker communicatie	3
Voice- of beeld strategie	4
Communicatiestrategie	4
IT strategie.....	4
Data en document strategie.....	5
Aanpak.....	5
Stap 1 no impact, laag hangend fruit, geen risico	5
Stap 2: Analyse en optimalisatie van je bedrijfsprocessen	5
Stap 3: Minder printen, kopiëren, scannen en mailen.....	6
Over Brixxs.....	6



Waarom nu in beweging komen

Er worden veel papieren formulieren ingevuld, documenten worden via de email verzonden, gegevens worden opnieuw intypt vanaf papier en papieren documenten worden gescand. Allemaal handelingen die voor het thuiswerken tijdperk beter uitvoerbaar waren op kantoor. Door het thuis werken gaat veel efficiency en kwaliteit verloren en er worden onzichtbare kosten gemaakt door de toename van het e-mail verkeer.

Vaak is een digitale flow in plaats van een papieren flow een flinke besparing en draagt het bij aan een kwalitatieve informatievoorziening door minder fouten of door directe beschikbaarheid van gegevens vooral in de situatie dat iedereen thuis zit te werken. De organisatie wordt minder kwetsbaar en de mogelijkheid om thuis te werken wordt gehandhaafd.

Thuiswerken is een vast onderdeel geworden van de wijze waarop kantoormedewerkers hun werk uitvoeren en aan klant communicatie worden andere eisen gesteld.

Het is nu het moment om in actie te komen. Het doorvoeren van positieve veranderingen zal door iedereen worden begrepen.

Dit document geeft je een duwtje in de rug om je organisatie gereed te maken voor een digitale toekomst.

Begin met je strategische speerpunten

Alle wijzigingen die je doorvoert en waar IT een rol speelt en wat geld kost moeten uiteraard passen binnen de kaders van je strategie. Hierna zullen wij een paar strategie voorbeelden geven die een positieve bijdrage kunnen leveren aan je digitale transformatie.

Klant contact strategie

Elk contact is een kans om klanten een positieve indruk van je organisatie te geven. Prettige ervaringen zijn voor beide partijen erg waardevol. Gescande documenten opsturen, het vragen om een handtekening door het printen en inscannen van een document of een klant die niet meer op bezoek kan komen heeft nadelige gevolgen in verschillende fasen van de klantreis. Door Covid-19 is het klant contact nog belangrijker geworden door digitale aankopen, digitale status updates, videobellen, video's audio communicatie enz.

Een klantcontactstrategie bepaalt hoe de contactmomenten verlopen tussen klant en organisatie. Een onzorgvuldige klant contact strategie met veel papier heeft dus een negatieve invloed op de tevredenheid en loyaliteit (ofwel het rendement) van je klanten en je organisatie.

Medewerker communicatie

De mens tot mens communicatie speelt een belangrijke rol in veel kantoorprocessen. Sommige communicatie is bewust en soms niet bewust omdat uiteindelijk het te behalen resultaat geldt. Papieren documenten en memo's worden onderling fysiek uitgewisseld. Door de toename van thuiswerken is de mens tot mens communicatie anders geworden. In de praktijk zit er verschil tussen bellen, videobellen, mailen en het mondeling uitwisselen van informatie. Het ligt voor de hand om nu maatregelen te treffen waarin vanuit een analyse van het proces structurele verbeteringen zijn door

te voeren zodat de organisatie minder kwetsbaar wordt en efficiënter de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

Voice- of beeld strategie

Thuiswerken zorgt voor een verplichte digitale interactie tussen mensen buiten de muren van het bedrijf. De voice- of beeld strategie is interessant in situaties waarin klanten of medewerkers hun handen niet vrij hebben of niet kunnen gebruiken, maar het kan lastig worden als er verplicht een digitale interactie moet plaatsvinden omdat er thuis wordt gewerkt of omdat er papieren documenten nodig zijn om het werk uit te voeren. Positief effect is dat een nieuwe doelgroep kan worden bereikt:

- In de auto
- Tijdens een klus
- Na een operatie
- Lichamelijke beperkingen
- Laaggeletterden

Communicatiestrategie

Bij een communicatiestrategie zoeken we naar de balans tussen effectieve communicatie en kostenbesparing. Door de toename van het thuiswerken is een herziening van de communicatie strategie een mogelijkheid om de organisatie stapsgewijs klaar te maken voor de toekomst. Daarbij kun je het principe hanteren 'digitaal als het kan en persoonlijk als het nodig is'. Deze aanpak draagt bij aan:

- besparingen op klantenservice
- verbeterde klantwaardering
- snellere reacties en of hogere conversie
- beter imago
- naadloos aansluitende content
- uniformiteit in communicatie

Maar er is nog een aandachtspunt: het e-mail verkeer neemt toe doordat er nu geen kantoorbezoek meer is of mensen meer gaan thuiswerken. E-mail is een ad-hoc manier van communiceren en mogelijk kunnen er ook AVG issues ontstaan. Het gebruik van een beveiligd communicatie kanaal zal belangrijker kunnen zijn dan voor de komst van Covid-19.

IT strategie

Digitale processen waarin je zelf invloed kunt uitoefenen maken je bedrijf wendbaar en flexibel waardoor je snel en effectief kunt reageren op een crisis situatie zoals Covid-19. Ook een juiste nieuwe balans vinden tussen operational excellence en een customer intimacy strategie ligt voor de hand nu er verschuivingen optreden door noodzakelijke digitale informatiestromen. Klanten en medewerkers wennen steeds meer aan digitale processen. Dit is het moment en de kans om je IT strategie bij te stellen. Automatiseren van routine matige zaken en focus op de daadwerkelijke toegevoegde waarde in het proces kan verstandig zijn. Daar hoort het printen, kopiëren, scannen en mailen van documenten en gegevens niet meer bij.

Data en document strategie

Het optimaliseren van je bedrijfsprocessen kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door slim om te gaan met nieuwe en bestaande data. Het combineren en interpreteren van data en het automatiseren van business logica kan niet alleen leiden tot een hogere kwaliteit, maar vooral ook tot minder inzet van mensen op de werkvloer. Papier documenten en gescande documenten bevatten gestructureerde data en ongestructureerde data. Machine learning en Artificial Intelligence zijn opkomende technologieën die helpen om hier concreet mee aan de slag te gaan.

Aanpak

Je strategie is bepaald. Ga je vervolgens op basis van geconstateerde feiten de processen van je organisatie digitaliseren zoals je al werkt, dan krijg je wat je al had. Dat is met name het geval als je met standaard applicaties blijft werken. Meer zelf invloed kunnen uitoefenen in het configureren van applicaties en het afstemmen op je eigen werkprocessen gaat in de toekomst belangrijk worden. Heb je daarnaast het lef om creativiteit te gebruiken om het daarmee anders aan te pakken, dan pak je de toekomst en past daar een digitale transitie bij. Ondanks dat je druk bent en veel ballen hebt hoog te houden. Een digitale transitie is niet strak te plannen. Je kan wel al doende ontdekken of je strategische keuze klopt door te experimenteren. En vooral te toetsen bij toekomstige gebruikers. Om vervolgens deze feedback te verwerken in je gekozen strategie en het beoogd resultaat. Dit betekent niet dat er geen plan moet zijn, integendeel, er moet vanuit de gekozen strategie duidelijk een doel en een resultaat worden geformuleerd. Er moet ook een prioriteit worden vastgesteld zodat het groeipad voor iedereen duidelijk is. Tenslotte: durf anders te denken, te werken en je moet lef hebben om morgen te starten: voor elke uitdaging is een oplossing.

Om die redenen is het advies om in drie stappen verbeteringen in document- en datastromen door te voeren en morgen te beginnen:

Stap 1 no impact, laag hangend fruit, geen risico

Start met kleine IT (verbeter)projecten die maximaal vier weken duren. Vier het succes en denk na over de invulling van de volgende stap. Wij zijn er door onze ervaring van overtuigd dat er verbeteringen zijn door te voeren in elk bedrijf zonder impact en risico's. Structureel denken in kleine stappen met een hogere frequentie van goed nieuws heeft een positieve invloed op de cultuur binnen de organisatie.

Daarnaast is het belangrijk om in een vroegtijdig stadium te bekijken welke condities en randvoorwaarden gelden bij het doorvoeren van IT wijzigingen. Wie zijn stakeholders en welke technische voorzieningen in de huidige situatie beïnvloeden wijzigingen in het werkproces.

Stap 2: Analyse en optimalisatie van je bedrijfsprocessen

Stap voor stap op basis van een continu verbeteren filosofie maak je de weg vrij voor nieuwe initiatieven door document en data analyse en implementatie te combineren. Afhankelijk van de IT volwassenheid kun je bepalen welke oplossingen mogelijk zijn om zelf uit te voeren en bepaal je de benodigde expertise en software. Laat je medewerkers via verbetersuggesties weten wat ze graag willen verbeteren en ga daarnaast een document en data analyse uitvoeren om te zien wat de impact is.

Zet stappen in het structureel kijken naar je IT budget en denk niet vanuit eenmalige projectbudgetten. De Continu Verbeteren filosofie is wat ons betreft een randvoorwaarde tijdens de realisatie van digitale processen want draagvlak en kennis van medewerkers is belangrijk.

Stap 3: Minder printen, kopiëren, scannen en mailen

De weg is vrij gemaakt om daadwerkelijk kosten te besparen of de kwaliteit te verhogen en daarmee een goede balans te vinden tussen werkzaamheden op kantoor en het thuis werken.

Over Brixxs

Hoe je morgen gaat starten is voor elke organisatie verschillend. Ons betoog is dat er bij elke HOE vraag een mogelijkheid ligt om dit zelf te doen of in samenwerking met een partner, afhankelijk van jouw strategische keuzes.

Brixxs biedt alle tools op het B2b platform om concreet aan de slag te gaan met het verminderen van papierstromen of het scannen van documenten. Je hoeft dus niet meer na te denken over de HOE vraag. Dat biedt mogelijkheden als je een drukke IT afdeling hebt of misschien zelfs geen IT afdeling. Brixxs ondersteunt op het gebied van advisering en uitvoering en combineert document en data gedreven oplossingen die direct gebruikt kunnen worden. Je schakelt met 1 organisatie en dat scheelt tijd en geld:

1. Het bieden van slimme standaard cloud applicaties ter vervanging van bestaande standaard applicaties van verschillende leveranciers; Voorbeelden van kant en klare applicaties die direct gecombineerd kunnen worden ingezet:
 - Digitaal archief
 - Goedkeuring portaal klant
 - Rechtsgeldig digitaal ondertekenen
 - Vergaderen app
 - Beveiligd videobellen
 - Dossier management
 - Workflow management
 - Klant portaal
 - Medewerker portaal
 - Formulieren management
 - Kennis database
 - Mobiele Apple, Android app voor de klant of medewerker
2. Het zelf aanpassen van deze slimme standaard applicaties op basis van NO code en LOW code platformen zodat het beter aansluit op je eigen bedrijfsvoering van je bedrijf of instelling;
3. Aanvullend op de bestaande applicaties die je wel of niet zelf hebt aangepast: het zelf bouwen of laten bouwen van cloud applicaties of integraties tussen systemen, vele malen sneller en goedkoper dan op de traditionele manier door inzet van onze NO code en LOW code platformen, software bouwblokken en integraties met jouw bestaande basissystemen;

Brixxs is een jong en dynamisch IT bedrijf met een missie. Een nieuwe speler met een frisse blik op IT innovatie en digitale transformatie. Met een uniek software platform, boordevol slimme mobiele apps en cloud applicaties. Stapsgewijs transformeren, zonder grote investeringen en risico's en altijd betaalbaar.

Brixxs Mobile Solutions B.V.
Bolderweg 2
1332 AT Almere

T: 020-3892288
E: info@brixxs.com
KVK: 75053667



Vind je dit een interessant artikel, maar wil je toch graag weten wat dit betekent voor jouw eigen organisatie?

Maak direct een afspraak voor een kennismaking of een adviesgesprek: calendly.com/freddyjaarsma

Brixxs Mobile Solutions B.V.
Bolderweg 2
1332 AT Almere

T: 020-3892288
E: info@brixxs.com
KVK: 75053667

