

Werknemerservaring Trends 2023

In 2023 moeten bedrijven hun werkplektechnologie transformeren om hybride werken beter te ondersteunen, de productiviteit van werknemers te verhogen en de kosten te verlagen.



EX-trends:

Inhoudsopgave

- 03** **Samenvatting voor het management**

- 05** **Inleiding: Werken op afstand is een blijvertje**

- 06** **Trend 1** EX gaat van de back-office naar het middelpunt van de belangstelling

- 07** **Trend 2** IT-afdelingen passen hun technologieën aan om hybride werken beter te ondersteunen

- 09** **Trend 3** Teams integreren AI om kosten te besparen en snellere support te bieden

- 11** **Trend 4** Gepersonaliseerde communicatie verhoogt de productiviteit en tevredenheid van werknemers

- 13** **Conclusie**

AI helpt teams meer te doen met minder

De verschuiving naar hybride werken vraagt om een meer uniforme digitale ervaring, die kennis, apps en AI met elkaar verbindt om de productiviteit en tevredenheid van werknemers te verhogen

De hybride arbeidstrend die door de pandemie werd aangewakkerd, is een permanent kenmerk van de werkplek geworden. Organisaties moeten beslissen hoe ze het beste de productiviteit van werknemers in gespreide teams kunnen verbeteren.

Werknemers hebben tegenwoordig andere verwachtingen, ongeacht of ze hoofdzakelijk op locatie of op afstand werken. Ze verwachten altijd en overal toegang tot kennis en support en zijn op zoek naar moderne gesprekservaringen die hun werkdag niet verstoren. Elke minuut is waardevol en digitale tools moeten de productiviteit verhogen en niet verminderen.

Bij Zendesk hebben we onze werknemerservaring ontworpen om digital-first, maar niet digital-only te zijn. We zijn er trots op dat we werknemers over de hele wereld support bieden, ook in een combinatie van volledig op afstand, op locatie en hybride werken. We geloven dat flexibiliteit cruciaal is voor het succes en voortbestaan van ieder bedrijf.

Veel organisaties worstelen nog steeds met het realiseren van de visie van een flexibele, digital-first werkplek, omdat de technologie die ze gebruiken eenvoudigweg niet is gebouwd om de huidige zakelijke uitdagingen op te lossen. Ze beseffen dat ze hun werknemerservaring moeten veranderen om hun beste mensen te behouden en de winst veilig te stellen. Technische problemen, zoals verouderde infrastructuur, gefragmenteerde data en de wildgroei van applicaties, staan haaks op de productiviteit en betrokkenheid van werknemers. Het wordt tijd om daar iets aan te doen.



Belangrijkste conclusies uit EX-trends 2023:

✔ Digitale transformatie staat bovenaan

Volgens 84% van de EX-professionals is het essentieel voor hun bedrijf dat ze al hun werknemers support kunnen bieden: op afstand, hybride en op locatie.

✔ Werkplektechnologie blijft een pijnpunt voor werknemers

52% van de werknemers is van mening dat de software die verband houdt met hun werknemerservaring gedateerd en moeilijk te gebruiken is.

✔ AI-chatbots zijn een kans om de efficiëntie te verhogen en de kosten te beheersen

68% van de EX-professionals gelooft dat AI/bots de komende jaren grote kostenbesparingen zullen opleveren.

Werknemerservaring hangt nauw samen met klantervaring. Wanneer je werknemers in staat zijn om informatie te vinden en problemen op te lossen, kunnen ze zich richten op het bieden van nog meer waarde en het versterken van de relaties met je trouwe klanten.

We wensen je veel plezier met dit onderzoek en hopen dat je nuttige kennis opdoet die je kunt gebruiken om je werkplektechnologie optimaal in te zetten voor het succes van je werknemers, je klanten en je bedrijf.



Werknemerservaring is functieoverschrijdend en heeft een bedrijfsbrede impact.

Transformatie van de werkplek vereist functie-overschrijdende input van EX-stakeholders uit het hele bedrijf, inclusief HR, IT, Operations, Legal en directie.

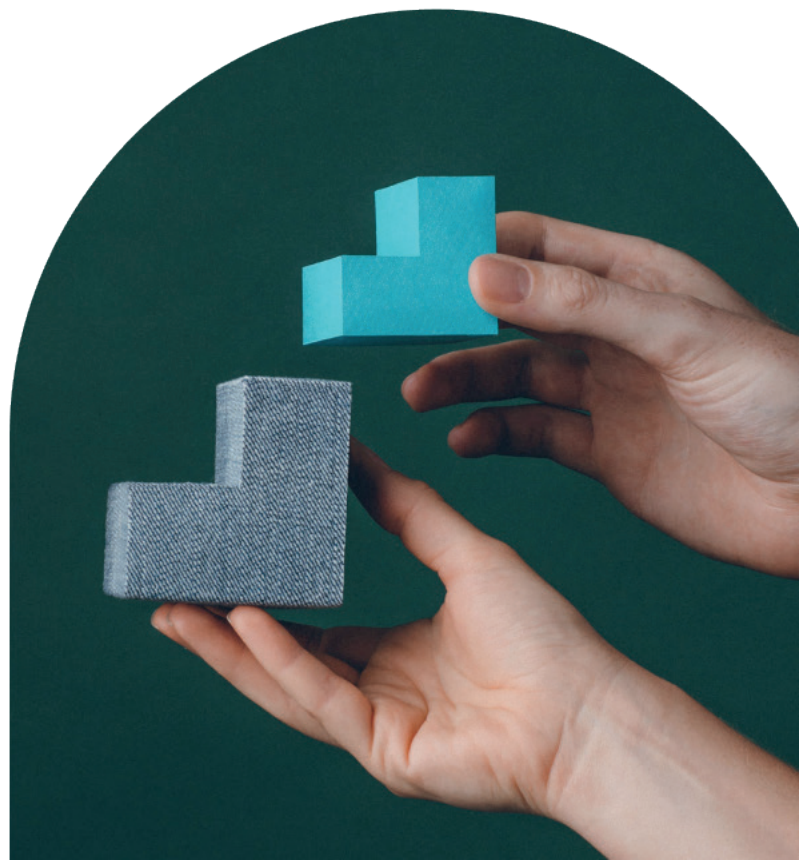
Deze stakeholders moeten samenwerken om de behoeften van werknemers (een snelle en betrouwbare digitale omgeving) in lijn te brengen met de behoeften van het bedrijf (beveiliging en compliance), zodat ze bedrijfsbrede veranderingen kunnen invoeren die de productiviteit en de werknemerstevredenheid verhogen. In ons onderzoek onder 370 bedrijfsleiders en werknemers, was 84% van de EX-professionals het erover eens dat het verbeteren van hun vermogen om werknemers op afstand, hybride en op locatie support te bieden een topprioriteit is voor hun bedrijf.

84%

van de EX-professionals was het erover eens dat het verbeteren van hun vermogen om voor alle arbeidsmodellen support te bieden een topprioriteit is voor hun bedrijf.

Dit is in lijn met extern onderzoek van McKinsey & Company dat aantoonde dat [87 procent van de Amerikaanse werknemers minstens één dag per week op afstand werkt](#), als ze de optie krijgen.

Flexibiliteit wordt de norm, ongeacht of werknemers voornamelijk op afstand werken of op locatie. Organisaties moeten investeren in het moderniseren van hun digitale ervaringen voor alle werknemers en het stroomlijnen van de dienstverlening aan werknemers, zodat ze snelle en betrouwbare support kunnen bieden op verschillende locaties en voor uiteenlopende arbeidsmodellen.



1

EX gaat van de back-office naar het middelpunt van de belangstelling

Interne functies, zoals IT, HR en Operations, treden in de schijnwerpers en spelen een steeds belangrijkere rol bij het vormgeven van de werknemerservaring in hun organisaties. Iedereen, van senior management tot directie, kijkt naar deze interne deskundigen om de EX-strategie van de organisatie vorm te geven.



78% zegt dat het senior management meer dan ooit aandacht besteedt aan EX.



87% zegt dat het bieden van een uitstekende werknemerservaring helpt om talent aan te trekken en te behouden.

De onderzoeksresultaten laten zien dat een goede werknemerservaring goed is voor het bedrijf, maar ondanks het enthousiasme van topmanagers worstelen teams nog steeds op een aantal belangrijke gebieden.

✓ Digitale transformatie:

52% van de werknemers vindt dat de software die verband houdt met hun werknemerservaring gedateerd en moeilijk te gebruiken is.

✓ Interne support:

30% van de werknemers weet niet hoe ze contact kunnen opnemen met de interne teams van het bedrijf (zoals HR, IT, Legal en Operations).

✓ Behoud van werknemers:

41% van de EX-professionals zegt dat een negatieve werknemerservaring heeft geleid tot een hoger verloop in het afgelopen jaar.

Om de transformatie van de werkplek te stimuleren moeten IT-leiders de niet op elkaar afgestemde tools en systemen combineren om zo bedrijfsbreed een meer uniforme werknemerservaring te bieden.

79%

van de EX-professionals zegt dat werknemerservaring de komende 12 maanden een hogere organisatorische prioriteit krijgt.

61%

van de EX-professionals geeft aan dat hun organisatie de komende 12 maanden meer gaat uitgeven aan EX-software.

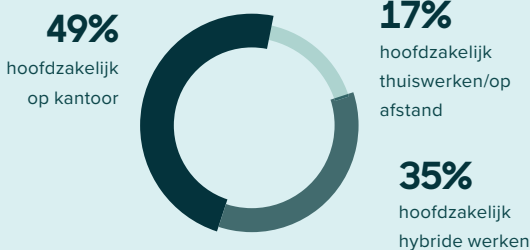
2 IT-afdelingen passen hun technologie aan om hybride werken beter te ondersteunen.

IT-afdelingen gaan een nog grotere rol spelen bij het vormgeven van digitale ervaringen in het hele bedrijf. Ze moeten hun technologie aanpassen en in sommige gevallen zelfs een volledige digitale transformatie doorvoeren, zodat werknemers, verkopers en strategische partners - ongeacht hun locatie - hun werk goed kunnen doen.

Terug naar kantoor of thuiswerken? Dit is wat de cijfers zeggen.

Hoewel sommige bedrijven [hun werknemers terug naar kantoor halen](#), is het voor meer dan de helft van de teams in ons onderzoek nog steeds noodzakelijk om op afstand te kunnen werken.

WAT IS HET ARBEIDSMODEL VAN JOUW ORGANISATIE?



Maar zelfs werkplekken op locatie kunnen van digital-first tools en strategieën profiteren. Bijvoorbeeld het delen van kennis tussen teams, afdelingen en locaties mogelijk maken of het inzetten van chatbots om werknemers 7 dagen per week, 24 uur per dag te ondersteunen.

De mogelijkheid om op afstand te kunnen werken, is een groot pluspunt voor huidige en toekomstige werknemers. Bijna de helft van de werkzoekenden [“wil absoluut” op afstand werken](#), volgens afzonderlijke bevindingen van SHRM. Uit een ander onderzoek van Zapier blijkt dat [61 procent de huidige baan zou opzeggen voor een mogelijkheid om op afstand te werken](#).



Wereldwijd zijn we anders gaan denken over werk. In ons onderzoek gaf 57 procent van de respondenten in Europa en het Midden-Oosten aan dat hun bedrijven in eerste plaats hybride of op afstand werken. Dit percentage was nog hoger in de regio Azië/Stille-Oceaan.

57%

van de respondenten in Europa en het Midden-Oosten werkte hybride of op afstand.

61%

van de respondenten in de regio Azië/ Stille Oceaan werkte hybride of op afstand.

Om hybride werknemers een plek te geven, moeten bedrijven anders gaan denken over hun digitale ervaring. In plaats van iedere afdeling zijn eigen oplossing te laten implementeren, moet de EX functie-overschrijdend zijn en binnen de organisatie zijn [“geïntegreerd, ingebed en verweven”](#).

Technologie is een pijnpunt voor werknemers

De afgelopen jaren is het aantal werktools en productiviteitsapps enorm gestegen, maar meer tools vertaalt zich niet automatisch in een betere ervaring.



van de werknemers vindt dat de software die verband houdt met hun werknemerservaring verspreid is over diverse systemen en plaatsen.



van de werknemers vindt dat de software die verband houdt met hun werknemerservaring gedateerd en moeilijk te gebruiken is.

Verspreide, niet op elkaar afgestemde systemen zijn slecht voor de productiviteit (en het moreel van werknemers). Extern onderzoek door de projectmanagement-app Asana toonde aan dat [werknemers 58 procent van hun tijd kwijt zijn met “werk voor het werk”](#) - zoals zoeken naar informatie, switchen tussen apps, bijhouden van verschuivende prioriteiten en najagen van statusupdates.

Om deze trend om te buigen is een nieuwe aanpak nodig, waarbij IT-teams het voortouw nemen om hun eigen geïntegreerde ervaringen te ontwikkelen, die aansluiten bij de specifieke behoeften van de organisatie en usecases.

Van niet op elkaar afgestemde apps naar geïntegreerde oplossingen

[Workrise](#), een platform voor leveranciers- en personeelsmanagement in de energiesector, gebruikt Zendesk om interne en externe support te managen voor 18 verschillende teams, allemaal met een andere verticale focus en uiteenlopende workflows.

Ze hebben de out-of-the-box functionaliteit van Zendesk-API's aangepast, zodat de oplossing kosten bespaart en aan de behoeften van hun teams voldoet.

Door bijvoorbeeld een PDF-reader aan een API te koppelen, bespaarde Workrise 8 uur werk per week, een besparing van 20.000 dollar per kwartaal - en dat met slechts één verandering binnen Zendesk.



\$20.000/kwartaal

Kostenbesparing door één verandering bij het gebruik van de Zendesk-API.



8 uur/week

Tijdsbesparing door één verandering bij het gebruik van de Zendesk-API.

3

EX-teams zetten AI in voor snellere support en om kosten te besparen

We verwachten dat AI een grotere rol gaat spelen bij het vormgeven van de werknemerservaring in de komende jaren.

Steeds meer organisaties proberen AI uit en zien betere resultaten. EX-teams zijn de afgelopen jaren steeds dieper onder de indruk van (en minder teleurgesteld in) chatbots voor werknemerservaring.

67%

zegt dat de AI-performance de afgelopen 12 maanden aanzienlijk is verbeterd.

60%

meent dat bots in het afgelopen jaar grote kostenbesparingen mogelijk hebben gemaakt.

66%

zegt dat AI/bot-gebruik ondertussen voorbij het stadium van eenvoudige deflectie is.

Organisaties staan voor veel complexe uitdagingen, waarbij de dreigende economische neergang een sterke druk uitoefent op teams om de kosten laag te houden en de productiviteit te verhogen. AI is een duidelijke oplossing.

Hoewel EX-professionals erkennen dat AI-technologie de afgelopen jaren aanzienlijk is verbeterd, maken ze niet optimaal gebruik van de mogelijkheden ervan. Ruim de helft van de ondervraagde EX-professionals vindt dat hun organisatie achterloopt bij het gebruik van bots voor EX en 44 procent geeft toe dat hun bots niet echt geavanceerd zijn.

Hoe geavanceerd vind jij de EX-bots van jouw organisatie?



Werkplek-AI ontwikkelt zich snel en organisaties moeten zich daarop voorbereiden

De toepassingen van AI op de werkplek nemen de komende jaren waarschijnlijk toe. Hoewel het moeilijk met zekerheid te voorspellen is, kunnen we wel zeggen dat organisaties zich erop moeten voorbereiden dat AI steeds complexere taken op zich neemt - en wel met een steeds hogere nauwkeurigheid.

EX- en IT-teams die proberen om meer AI in hun organisatie te gebruiken, stuiten daarbij op interne belemmeringen, zoals ad-hocstrategieën en gefragmenteerde data.



van de EX-professionals erkent dat over diverse afdelingen verspreide data het moeilijker maken om AI/bots op een meer geavanceerde manier in te zetten.

Nu is het moment om de basis te leggen voor een AI-gedreven toekomst. Het vraagt weliswaar om wat investeringen om verouderde systemen te moderniseren, maar de kostenbesparingen van AI zijn te groot om te negeren.

Teams die AI gebruiken, krijgen meer waar voor hun geld



68% verwacht dat AI/bots de komende jaren grote kostenbesparingen mogelijk gaan maken.



65% verwacht dat AI/bots de komende jaren menselijke agents deels gaan vervangen.



71% zegt dat AI/bots bijdragen aan continuïteit wanneer interne supportteams klein zijn.

De toekomst van AI voor werknemerservaring

Dienstverlening aan werknemers is van oudsher een handmatige en reactieve functie. Maar de komst van AI op de werkplek gaat hier waarschijnlijk op een positieve manier verandering in brengen.

Stel je voor dat je de status van een project kunt opvragen, precies zoals je Alexa vraagt wat voor weer het wordt. Het is mogelijk dat AI op een dag fungeert als een slimme virtuele assistent voor iedereen op het werk - een assistent die de informatiestroom

coördineert via een complex netwerk van interne kennis, databases en apps. AI is de spin in het web bij iedere stap van de employee journey: het beantwoordt onmiddellijk vrijwel alle vragen, beoordeelt verzoeken van werknemers op sentiment en toon, zorgt voor integratie met de tools van HR en ITSM en fungeert als ultieme vraagbaak voor bedrijfskennis. Veel hiervan is nu al mogelijk.

Zal de dienstverlening aan werknemers in de toekomst volledig door bots worden overgenomen? Misschien. Het ligt echter meer voor de hand dat AI de routinematige, repetitieve functies van het werk overneemt, zodat interne teams tijd hebben om zich te concentreren op projecten die om menselijke verwerkingskracht vragen.



4 Gepersonaliseerde support verhoogt de productiviteit en tevredenheid van werknemers

Er zijn veel problemen die de productiviteit van werknemers temperen. Eén daarvan is dat het intern om hulp vragen vaak een verwarrend en inefficiënt proces is.

Het gebruik van werknemersgegevens om meer specifieke en gepersonaliseerde begeleiding te bieden, versnelt het proces zowel voor werknemers als supportmedewerkers en stelt organisaties in staat om een strategie te ontwikkelen voor de hele employee journey.

Het doel van personalisering is dat interne verzoeken en administratieve zaken snel afgehandeld worden, met zo min mogelijk contactmomenten. Dit helpt werknemers om zich meer gesteund te voelen en stelt hen in staat om zich te richten op belangrijke projectwerkzaamheden, wat uiteindelijk beter is voor het bedrijf.

EX-teams zijn bezig hun personaliseringsmogelijkheden te vergroten

EX-professionals zijn het in overweldigende mate eens over de waarde van gepersonaliseerde ervaringen en velen zijn van plan om in de komende 12 maanden mogelijkheden op dit gebied toe te voegen of uit te breiden.



87% van de EX-professionals denkt dat personalisering de werknemerstevredenheid verhoogt.



71% van de EX-professionals vindt dat hun organisatie een duidelijk plan heeft om de personaliseringsmogelijkheden voor de werknemerservaring te verbeteren.



59% van de EX-teams levert momenteel gepersonaliseerde communicatie voor werknemers en **23%** is van plan dit in de komende 12 maanden als mogelijkheid toe te voegen.



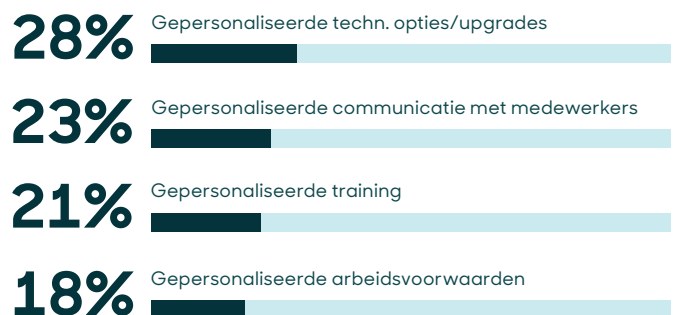
Het belang van gepersonaliseerde support voor werknemers in de gezondheidszorg

Professionals in de gezondheidszorg zijn hoogopgeleide experts in hun vakgebied, maar ze zijn ook werknemers. Net als iedere werknemer hebben ze waarschijnlijk vragen en stuiten ze op problemen waarbij ze support van andere teams nodig hebben. Omdat ze met patiënten werken, moeten ze problemen snel kunnen oplossen.

OneMedical, een op lidmaatschap gebaseerde aanbieder van eerstelijnszorg, gebruikt Zendesk om de 1.300 medewerkers van het bedrijf, inclusief administratief medewerkers en zorgverleners, te voorzien van interne support op het gebied van IT, HR en Operations. Hun team heeft Zendesk aangepast met een serie apps voor snellere en meer gepersonaliseerde ondersteuning, zodat de zorgverleners de belofte van OneMedical - tijdige patiëntenzorg - kunnen waarmaken.

Het team houdt zich voor 80 procent aan een gemiddelde reactietijd van twee uur en ongeveer 60 procent van alle aanvragen wordt dezelfde dag afgewerkt.

Waar organisaties van plan zijn om mogelijkheden voor personalisatie de komende 12 maanden uit te breiden:



Conclusie

Organisaties worstelen met complexe uitdagingen, zoals stijgende kosten en personeelstekorten. Dit dwingt ze om te onderzoeken hoe ze werkplektechnologie kunnen inzetten om workflows te optimaliseren, het engagement van werknemers te vergroten en meer waarde te creëren met minder middelen.

Technologie is de doorgaande lijn die al deze uitdagingen met elkaar verbindt, en een strategie voor digitale transformatie zal cruciaal zijn voor het creëren van schaalbare operationele efficiëntie en het beheersen van kosten.

EX- en technologieleiders zien voor 2023 een paar belangrijke groeimogelijkheden:

- ✔ Het creëren van moderne en veilige digitale oplossingen die hybride en flexibel werken mogelijk maken voor diverse locaties, teams en functies.
- ✔ Het onboarden van meer geavanceerde EX-mogelijkheden, zoals AI-chatbots en intelligente functies die de dienstverlening aan werknemers ondersteunen bij kleine interne teams.
- ✔ Het meten van de feedback en tevredenheid van werknemers, zodat het management op data gebaseerde aanbevelingen kan doen voor het verbeteren van engagement en productiviteit.

Door behoeften van werknemers en organisatorische uitdagingen met elkaar in evenwicht te brengen, kunnen technologieleiders een digitale ervaring ontwerpen die teams in staat stelt om naadloos samen te werken, ongeacht waar ze die dag werken. De optimalisatie van interne workflows verhoogt de productiviteit en zorgt voor minder stress tijdens de dagelijkse werkzaamheden.

Voor moderne organisaties die hun beste mensen willen behouden en hun bedrijfsresultaat willen beschermen, geldt dat ze met de concurrentie moeten meegaan en in het moderniseren van de werknemerservaring moeten investeren.



Transformatie is eenvoudiger met een vertrouwde partner

Zendesk werd 15 jaar geleden opgericht in de overtuiging dat alle service-ervaringen prachtig eenvoudig maar krachtig moeten zijn. Vandaag de dag vertrouwen ruim 100.000 bedrijven op Zendesk om de kracht te ontsluiten van de werknemers en klanten die ze bedienen.

Als je Zendesk voor werknemerservaring inzet, maak je een moderne ervaring mogelijk die de productiviteit en prestaties van werknemers bedrijfsbreed verbetert.



- ✔ **Dienstverlening aan werknemers:**
Zorg voor een uniforme ervaring op gebied van e-mail, messaging, Slack en meer.
- ✔ **Automatisering van workflows:**
Automatiseer HR-, IT- en andere processen tussen afdelingen om de efficiency te verhogen.
- ✔ **AI:**
Gebruik Zendesk-bots voor selfservice voor werknemers, voor contentoptimalisatie van het helpcenter en meer.
- ✔ **Data & analyses:**
Meet KPI's en maak de waarde van je investeringen in EX duidelijk aan het senior management.

De oplossingen van Zendesk zijn zo ontworpen dat je ze heel makkelijk out-of-the-box kunt inzetten, maar je kunt ze ook aanpassen aan de specifieke behoeften van je organisatie. Zendesk biedt duizenden kant-en-klare [partnerintegraties](#) met apps zoals Slack, Microsoft Teams, SweetHawk en Myndbend, en je kunt ook nog een stap verder gaan door je eigen aangepaste apps en integraties boven op Zendesk te bouwen voor een nog betere ervaring en nog meer waarde.

[Ontdek meer over Zendesk voor werknemerservaring](#) →

Methodologie

We hebben in juli en augustus 2022 meer dan 370 leiders, agents en tech-inkopers op het gebied van werknemerservaring uit 20 landen en bij organisaties variërend van kleine bedrijven tot grote ondernemingen ondervraagd. De resultaten van elke enquête zijn gewogen om eventuele vertekeningen in de steekproeven te elimineren.

De ondervraagde personen komen onder andere uit de volgende landen: Australië, België, Brazilië, Canada, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, India, Italië, Japan, Mexico, Nederland, Noorwegen, Singapore, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Zuid-Korea en Zweden.



zendesk