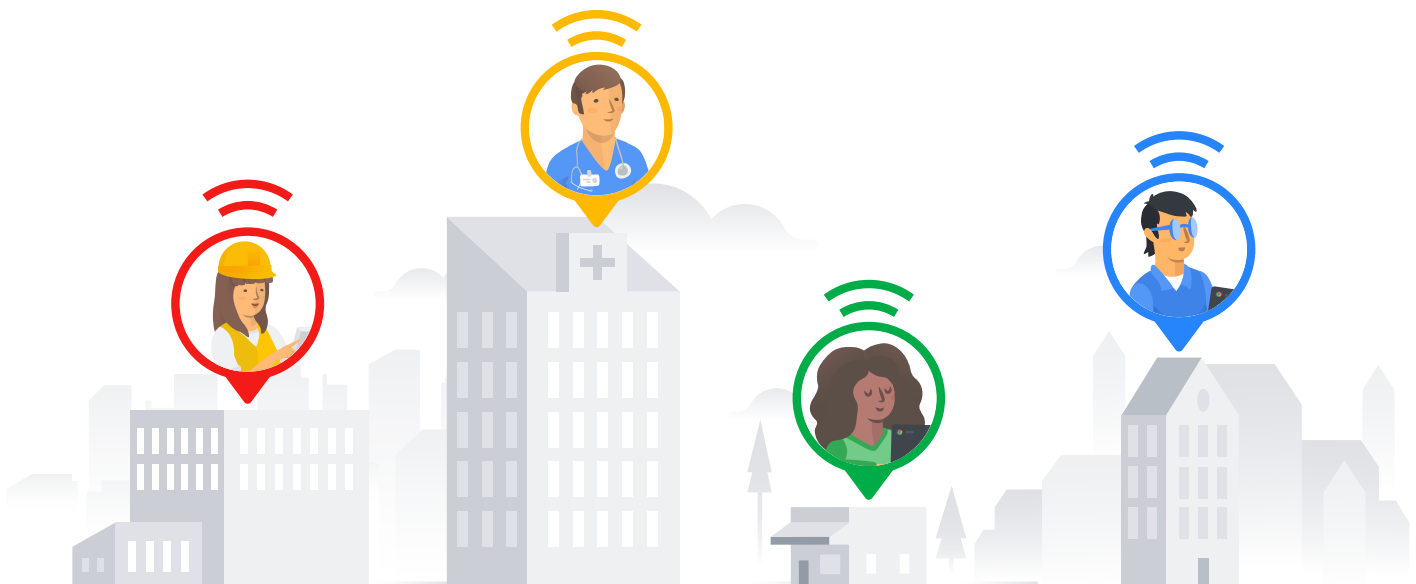


# Maak je eerste- lijnsmedewerkers productiever met de cloud

Verhoog de productiviteit en vergroot  
de werktevredenheid van een belangrijke  
groep medewerkers

April 2019



# Inhoudsopgave

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding: het tijdperk van de cloudwerker .....                                              | 03 |
| Vijf leerpunten.....                                                                          | 05 |
| Wat is een eerstelijnsmedewerker? .....                                                       | 06 |
| Redenen om aandacht en middelen te besteden aan je eerstelijnsmedewerkers.....                | 07 |
| De grootste uitdagingen bij de implementatie van de cloud<br>voor eerstelijnsmedewerkers..... | 10 |
| Gevolgen van niet in je eerstelijnsmedewerkers investeren .....                               | 12 |
| Strategieën om eerstelijnsmedewerkers te ondersteunen .....                                   | 13 |
| Hoe Chrome Enterprise je eerstelijnsmedewerkers kan helpen.....                               | 14 |
| Toepassingen voor eerstelijnsmedewerkers .....                                                | 17 |
| De toekomst van je eerstelijnsmedewerkers verbeteren.....                                     | 21 |

## Inleiding: het tijdperk van de cloudwerker

### De impact van cloudtransformatie op de werkplek

De werkplek is dankzij een brede implementatie van Software-as-a-Service (SaaS) en het toenemende aantal mobiele apparaten flink ontwikkeld, en dat geldt ook voor werkende mensen. Moderne medewerkers zijn eraan gewend in hun privéleven cloudtechnologie te gebruiken om te communiceren en naar informatie te zoeken. Ze willen daarnaast niet afhankelijk zijn van traditionele software en desktops op het werk.

Cloud-apps hebben een grote impact op de manier waarop de moderne medewerker samenwerkt, toegang heeft tot informatie en taken uitvoert. Ondernemingen plukken de vruchten van de verhoogde productiviteit en verbeterde samenwerking die hieruit voortvloeien.

### Het gaat niet langer om waar je werkt, het gaat juist om hoe je dat doet.

Deze medewerkers worden niet meer beperkt door verouderde processen en kunnen hun werk uitvoeren op laptops, tablets en mobiele telefoons. Ze maken adembenemende presentaties in de trein naar huis. Ze werken thuis ideeën uit die ze 's nachts ineens te binnen zijn geschoten. Ze werken samen met teamleden over de hele wereld, delen leuke momenten met elkaar en pakken projecten aan alsof ze bij elkaar op kantoor zitten.

Deze mensen zijn cloudwerkers. Ze hechten waarde aan de snelheid, het gemak, de samenwerkingsmogelijkheden, de flexibiliteit en de veiligheid van de cloud. In 2018 **was 1 op de 4 informatiemedewerkers een cloudwerker**<sup>1</sup> en tegen 2020 kan dat aantal toenemen tot 48% van de informatiemedewerkers (soms ook kenniswerkers genoemd).<sup>2</sup>

---

Cloudwerkers gebruiken dagelijks cloud-apps en besteden elke werkdag drie uur of langer in een browser.<sup>3</sup>



1. 'Rethinking Technology in the Age of the Cloud Worker', een onderzoek in opdracht van Google, uitgevoerd door Forrester Consulting, 2018.
2. Google Cloud, 'Redesigning computing for cloud workers and the digital workplace', 2018.
3. 'Rethinking Technology in the Age of the Cloud Worker', een onderzoek in opdracht van Google, uitgevoerd door Forrester Consulting, 2018.
4. Gartner, 'Gartner Surveys Confirm Customer Experience Is the New Battlefield', 2014.
5. Forrester, 'Predictions 2019: Cloud Computing Comes Of Age As The Foundation For Enterprise Digital Transformation', 2018.

## Gemiste kans: de eerstelijnsmedewerkers

Terwijl vrijwel 60% van de Noord-Amerikaanse ondernemingen met openbare cloudplatforms werkt (een 5 keer hoger percentage vergeleken met 5 jaar geleden)<sup>5</sup>, krijgen informatiemedewerkers de meeste aandacht van ondernemingen en de werkveranderende cloudtools.

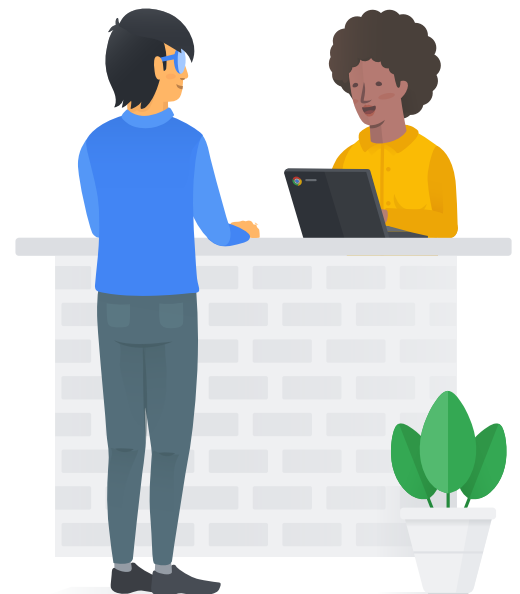
Als gevolg hiervan zijn de meeste cloudwerkers van tegenwoordig informatiemedewerkers. Helaas hebben veel organisaties onbedoeld een grote groep medewerkers overgeslagen die optimaal gebruik zouden kunnen maken van de cloud: eerstelijnsmedewerkers.

Eerstelijnsmedewerkers vormen de ruggengraat van je bedrijf. Ze zijn vaak de eerste mensen waarmee klanten contact hebben, of degenen die de producten ontwikkelen die de klanten in handen krijgen. Eerstelijnsmedewerkers vormen de eerste indruk die je op de klant maakt, en eerste indrukken zijn vaak de indrukken die blijvend zijn. De eerste indruk die een eerstelijnsmedewerker van de organisatie achterlaat, kan de houding van de klant richting de organisatie definitief veranderen, zowel ten goede als ten kwade.

In deze whitepaper gaan we dieper in op dit zeer belangrijke type medewerker die grotendeels buiten beeld is gebleven als het om de cloud gaat. We geven een definitie van een eerstelijnsmedewerker, bekijken de enorme waarde die deze medewerkers kunnen bieden en duiken in de unieke uitdagingen van de introductie van de cloud onder de eerstelijnsmedewerkers van je bedrijf. Ook bieden we technologiestrategieën van toonaangevende ondernemingen om de manier waarop eerstelijnsmedewerkers werken, te verbeteren via cloudtools en cloudapparaten.

---

89% van de bedrijven verwacht hoofdzakelijk te concurreren op basis van klantbeleving.<sup>4</sup>



## Vijf leerpunten

1

### **Je eerstelijnsmedewerkers zouden onderdeel moeten zijn van je gesprekken over de cloud**

Ze vormen de ruggengraat van een organisatie en een aanzienlijk deel van de 80% aan werknemers zonder bureau.<sup>6</sup> Ze verdienen toegang tot dezelfde samenwerkings- en productiviteitstools in de cloud die al veel hebben betekend voor het dagelijkse werk en de productiviteit van informatiewerkers.

2

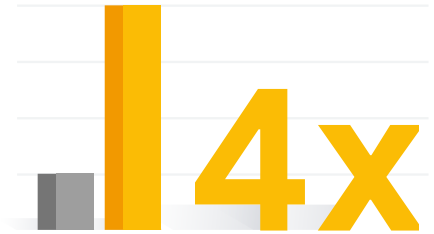
### **Eerstelijnsmedewerkers zijn ambassadeurs voor de klantbeleving**

Klanten die de beste beleving krijgen, geven 140% meer uit.<sup>7</sup> Eerstelijnsmedewerkers geven klanten vaak een eerste indruk van je bedrijf. Het beeld dat bij die eerste indrukken ontstaat, kan blijvend zijn. Zorg er daarom voor dat de eerste indruk van je bedrijf geweldig is.<sup>9</sup>

3

### **Je eerstelijnsmedewerkers toegang geven tot de cloud kan zeer voordelig uitpakken**

Het is niet langer een luxe, maar juist een noodzaak om je eerstelijnsmedewerkers toegang te geven tot de cloud, net zoals veel organisaties al hebben gedaan voor informatiewerkers. Onder de voordelen vallen: betere functionaliteit voor medewerkers, positievere interacties voor klanten, betere beveiliging, meer waarde en betere zakelijke kennis.



Bedrijven die investeren in de functionaliteit voor medewerkers zijn 4x winstgevender.

– Harvard Business Review-onderzoek<sup>8</sup>

6. Emergence, 'The Rise of the Deskless Workforce', 2018.

7. HBR, 'The Value of Customer Experience, Quantified', 2014.

8. Harvard Business Review, 'Why the Millions We Spend on Employee Engagement Buy Us So Little', 10 maart 2017.

9. HBR, 'The Value of Customer Experience, Quantified', 2014.

4

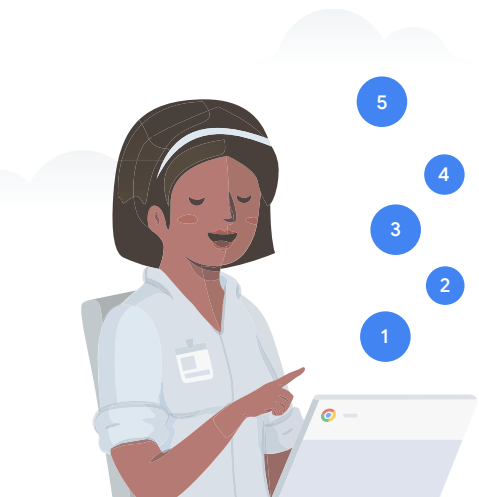
## Veel eerstelijnsmedewerkers zijn helemaal klaar om in de cloud te werken

Mensen gebruiken cloudtools al vaak in hun privéleven en willen ze ook op het werk gebruiken. 53% van de eerstelijnsmedewerkers gebruikt niet-goedgekeurde berichten-apps in de cloud voor werkgerelateerde redenen, maar 68% geeft aan dat ze hiermee zouden stoppen als ze toegang hebben tot goedgekeurde interne communicatietools.<sup>10</sup> Je kunt ze daarin tegemoetkomen.

5

## Chrome Enterprise ondersteunt je eerstelijnsmedewerkers

Google Chrome Enterprise is speciaal ontwikkeld voor mensen die in de cloud werken. Met voordelen zoals snelle implementatie, zakelijke flexibiliteit, ingebouwde beveiliging, gebruiksgemak en krachtige functionaliteit voor meerdere gebruikers zorgt Chrome Enterprise ervoor dat IT- en eerstelijnsmedewerkers beter kunnen werken in de cloud.



10. Cision PR Newswire, 'Frontline Workers Frequently Turn to Unapproved Messaging Apps for Work-Related Communications, Unbeknownst to HR', 2019.

## Wat is een eerstelijnsmedewerker?

Eerstelijnsmedewerkers zijn van essentieel belang in zowel grote als kleine bedrijven. Ze gebruiken enorm veel kennis (zowel institutionele kennis van het bedrijf als klanteninsights uit eerste hand) om essentiële services te bieden.

Omdat die services soms deel uitmaken van de dagelijkse routine, komt het helaas voor dat eerstelijnsmedewerkers worden vergeten tijdens besprekingen over de cloud. Zorg er juist voor dat je ze niet over het hoofd ziet.

Deze medewerkers omvatten verpleegkundigen, winkelmedewerkers, fabrieksarbeiders, klantenservicemedewerkers, brandweerlieden, callcenterteams, huis-aan-huisverkopers, supportmedewerkers en balie-/registratiemedewerkers.

Eerstelijnsmedewerkers vormen het overgrote deel van de medewerkerspool. Eerstelijnsmedewerkers zijn de mensen achter de toonbank die je hartelijk begroeten als je een autogarage of hotel binnenloopt. Deze mensen hebben de onderdelen in je telefoon geplaatst terwijl je telefoon zijn weg in de fabriek aflegde. En dit zijn de mensen die je eerste hulp in het ziekenhuis bieden om ervoor te zorgen dat je de best mogelijke zorg ontvangt.

De waarde van deze eerstelijnsmedewerkers is moeilijk uit te drukken en de effectiviteit van deze mensen kan een serieuze impact hebben op de opbrengst van een onderneming. Zeer betrokken eerstelijnsmedewerkers voegen een enorme waarde toe aan hun organisatie.

Laten we eens kijken waarom eerstelijnsmedewerkers het verdienen om aandacht te krijgen tijdens je gesprekken over cloudtechnologie.

---

Wist je dat 80% van alle mensen die wereldwijd werken, niet achter een bureau zit?

Dat zijn 2,7 miljard mensen over de hele wereld.<sup>11</sup>

---

**De meeste van deze mensen zonder bureau zijn te vinden in de volgende acht primaire sectoren:**

Zorgverlening  
Detailhandel  
Horeca  
Productie  
Onderwijs  
Transport  
Bouw  
Agricultuur

11. Emergence, 'The Rise of the Deskless Workforce', 2018.

## Redenen om aandacht en middelen aan je eerstelijnsmedewerkers te besteden

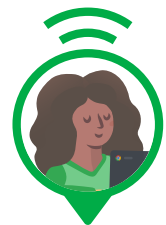
### Grote aantallen, enorm potentieel

Een van de beste strategieën voor een organisatie om de kosten te verlagen en de opbrengst te verhogen, is de productiviteit van medewerkers verbeteren. Eerstelijnsmedewerkers vormen zo'n enorm percentage van de totale werknemers wereldwijd, dat de potentiële kansen op het gebied van productiviteit ook enorm zijn.

IT-besluitvormers bij succesvolle bedrijven onderzoeken manieren om de productiviteit van hun eerstelijnsmedewerkers te optimaliseren. 82% van de IT-inkopers geeft aan dat ze van plan waren de uitgaven aan bureau-loze technologie in 2019 te verhogen. 33% gaf aan dat de primaire reden hiervoor productiviteit was, met op de tweede plaats tevredenheid onder medewerkers (23%).<sup>12</sup>

Tevredenheid onder medewerkers en productiviteit van medewerkers zijn zonder twijfel met elkaar verbonden. De discussie is verplaatst van 'Is de medewerkerservaring (employee experience, EX) belangrijk?' naar 'Welke criteria voor medewerkerservaring zijn het relevantst?'.

Medewerkers putten de meeste energie uit empowerment (weten wat het belangrijkste is met de middelen en support die hiervoor nodig is), inspiratie (geloof in de primaire missie en waarden van het bedrijf en hier een stem in hebben) en enablement (beschikken over de technologie en bronnen om belangrijk werk uit te voeren).<sup>13</sup>



12. Emergence, 'The Rise of the Deskless Workforce', 2018.

13. Forrester, 'Introducing Forrester's Employee Experience Index', 2019.



## Eerstelijnsmedewerkers zijn ambassadeurs voor de klantbeleving

In de detailhandel, horeca en andere sectoren kan een positieve eerste indruk (en een geweldige klantbeleving na die eerste indruk) leiden tot fantastische online reviews, klanten die je bedrijf graag aanbevelen aan vrienden en familie, en herhaalde bezoeken van trouwe klanten.

Overweeg de volgende statistiek: Klanten die de beste klantbeleving krijgen, geven 140% meer uit dan klanten die de slechtste beleving krijgen.<sup>14</sup>

Betrokken eerstelijnsmedewerkers verbeteren de klantbeleving. Het in Santa Ana (Californië) gevestigde MedXM<sup>15</sup> ontwikkelt technologieën voor preventieve zorg om de kwaliteit van de zorg te verbeteren voor alle verzekerden.

Het bedrijf heeft de eerstelijnsmedewerkers, waaronder zorgmedewerkers en externe medewerkers, overgezet van Windows naar Chrome Enterprise.



Omdat Google ons efficiënter maakt, hebben medewerkers meer tijd om zorg te bieden aan de patiënten. Doordat er meer tijd aan de patiënten kan worden besteed, kunnen we de missie van het bedrijf uitdragen: preventieve gezondheidszorg, informatieverstrekking en tijdige ontdekking. Dat is geneeskunde zoals het hoort.”

Sy Zahedi  
CEO, MedXM



14. HBR, 'The Value of Customer Experience, Quantified', 2014.

15. Google Cloud, 'MedXM provides person-to-person healthcare and preventative education with Chrome Enterprise'.

## Eerstelijnsmedewerkers beïnvloeden de beslissingen van klanten

Organisaties besteden veel geld aan marketing en sales om de bestedingspatronen van klanten te beïnvloeden en klanten aan te moedigen gezondere of veiligere keuzes te maken. Eerstelijnsmedewerkers bevinden zich in de ideale positie om dat te doen.

73% van de consumenten geeft zelfs aan dat klantenservice doorslaggevend is voor aankoopbeslissingen. 65% vindt een goede klantenservice invloedrijker dan geweldige advertenties.<sup>16</sup>

Eerstelijnsmedewerkers in fysieke winkels kunnen de aankopen van klanten bijvoorbeeld beïnvloeden door een hartelijke begroeting als een klant de winkel binnenloopt, de snelheid waarmee ze een artikel hebben gevonden of hun bereidheid om aanvullende artikelen voor te stellen waaraan de klant iets zou kunnen hebben.

## Ze zijn grote informatiebronnen

Eerstelijnsmedewerkers beschikken over een gigantische hoeveelheid kennis. Hoewel hun institutionele kennis van het bedrijf, de producten en de processen aanzienlijk is, is hun inzicht in de klanten van het bedrijf misschien wel het meest waardevol voor de organisatie en de omzet. Klantgerichte eerstelijnsmedewerkers zien als geen ander of beleidsregels, prijzen en producten die in het hoofdkantoor zijn ontwikkeld, klanten aanspreken.

Veel van je eerstelijnsmedewerkers hebben dagelijks te maken met de mensen waaraan je aanzienlijke middelen besteedt om ze aan te spreken (potentiële klanten) of ze tevreden te houden (bestaande klanten). Hoeveel effectiever zou het zijn als je meteen hun feedback zou kunnen krijgen?

Door op het goede moment de mening van klanten te vragen, kun je eerlijke feedback krijgen en voorkomen dat iemand uiteindelijk een negatieve houding ontwikkelt. Dit komt door de 'peak-end'-regel. Volgens deze regel draait de herinnering van een klant met betrekking tot een bepaalde beleving om hoe ze zich tijdens het piekmoment (peak) en het laatste moment (end) van een interactie voelden.<sup>17</sup>



16. PWC, 'Experience is everything: Here's how to get it right', 2018.

17. CustomerThink, 'Why You Need to Capture Customer Feedback in Real-Time', 2018.

## Ze zijn klaar voor cloudtechnologie

De redenen waarom eerstelijnsmedewerkers zoveel winst kunnen behalen op het gebied van productiviteit in combinatie met de cloud, zijn enkele van dezelfde redenen waarom ingebruikname aanzienlijk sneller is binnen deze groep. Eerstelijnsmedewerkers zijn er klaar voor (en staan zelfs te trappelen) om cloudtechnologietools te gebruiken waarmee ze toegang hebben tot informatie en in contact kunnen komen met collega's, en dat op elke locatie, van de fabrieksruimte tot achter de kassa in een winkel en in een examenruimte.

Als eerstelijnsmedewerkers geen beschikking hebben over door het bedrijf goedgekeurde cloudtools, kunnen ze een risico vormen voor de bedrijfs- en gegevensveiligheid en naleving van de regels als ze hun eigen tools gebruiken. 53% van de eerstelijnsmedewerkers gebruikt tot zes keer per dag berichten-apps zoals WhatsApp en Facebook Messenger voor werkgerelateerde redenen, maar 68% geeft aan dat ze hiermee zouden stoppen als ze toegang hebben tot goedgekeurde interne communicatietools.<sup>18</sup>

Eerstelijnsmedewerkers kunnen de makkelijkste medewerkers zijn om naar de cloud over te zetten, omdat er minder barrières zijn voor ingebruikname. Het is van essentieel belang dat je deze eerstelijnsmedewerkers identificeert en ze de technologie biedt om hun werk effectiever te doen.



18. Cision PR Newswire, 'Frontline Workers Frequently Turn to Unapproved Messaging Apps for Work-Related Communications, Unbeknownst to HR', 2019.



## De grootste uitdagingen bij de implementatie van de cloud voor eerstelijnsmedewerkers

De kern van zakelijk succes is eerstelijnsmedewerkers te betrekken bij gesprekken over de cloud. Maar effectief management van deze medewerkers en de overstap naar nieuwe technologieën kunnen een aantal uitdagingen met zich meebrengen voor IT- en bedrijfsbesluitvormers.

## Zorgen over beveiliging

Beveiliging blijft een van de grootste uitdagingen binnen de IT. De helft van de ITDM's geeft zelfs aan dat cybersecurity de grootste uitdaging vormt. 68% laat weten dat apparaat-, app- en malwarebeveiliging een zeer belangrijke overweging is bij de aankoop van zakelijke apparaten, gevolgd door connectiviteit (64%) en waar voor je geld (58%).<sup>19</sup>

98% van de Fortune 500 heeft in 2017 te maken gehad met malware, waaruit blijkt dat beveiliging een uitdaging blijft. Organisaties eisen dat hun investeringen in technologie waterdicht beveiligd zijn. De uitgaven aan cybersecurity kunnen innovatie in de weg zitten.

19. CCS Insight, 'Redesigning Computing for the Cloud Worker and Digital Workplace', 2018.



## Krappe IT-budgetten

Zelfs ITDM's en BDM's die zien welke enorme waarde up-to-date technologie voor eerstelijnsmedewerkers heeft, kunnen obstakels tegenkomen. Budgetten worden ingekrompen en IT-teams wordt steeds vaker gevraagd om meer te doen met minder middelen, waarbij 85% van de middelen wordt besteed aan het operationeel houden van de organisatie.

ITDM's hebben vaak lastige keuzes te maken. Ze hebben vaak beperkte IT-budgetten en leggen daarom vaak de focus op informatiewerkers als het om cloudtools gaat. Uit onderzoek van Google is gebleken dat, als ze werd gevraagd of de tools en de manier van werken in de afgelopen vijf jaar zijn veranderd, 70% van de informatiewerkers aangaf dat dit het geval was, ten opzichte van slechts 50% van de eerstelijnsmedewerkers.

De medewerkers die een verandering aangaven, waren positief over de mogelijkheid om altijd en overal te kunnen werken, het gebruik van meer cloudgebaseerde platforms en het toegenomen gebruik van mobiele telefoons/smartphones, apps en laptops.

- “Meer toegang tot informatie op alle apparaten en de mogelijkheid om vanaf verschillende locaties te werken.”  
~ Eerstelijnsmedewerker
- “Gebruik van meer cloudgebaseerde apps, waardoor een meer samenwerkingsgerichte werkomgeving mogelijk is.”  
~ Eerstelijnsmedewerker, onderneming
- “De hoeveelheid werk die kan worden gedaan op een smartphone.”  
~ Eerstelijnsmedewerker

Helaas komen de krappere budgetten in een tijd dat IT-afdelingen veelvuldig verouderde systemen moeten vervangen door nieuwe technologie. Er worden momenteel naar schatting 300 miljoen pc's van meer dan 4 jaar oud gebruikt en IT-managers moeten deze vaak beheren met gedateerde beheertools.<sup>20</sup>



20. CCS Insight, 'Redesigning Computing for the Cloud Worker and Digital Workplace', 2018.

## Gevolgen van niet in je eerstelijnsmedewerkers investeren

### Niet genoeg informatie om het werk uit te voeren

Directieleden zijn het ermee eens dat als je eerstelijnsmedewerkers de noodzakelijke tools en platforms biedt, dit een directe impact heeft op de klanttevredenheid, bedrijfsgroei en tevredenheid onder medewerkers. Senior managers en directieleden beschouwen de eerstelijnsmedewerkers als het middelpunt van organisatorisch succes.<sup>21</sup>

Eerstelijnsmedewerkers voelen zich echter te vaak over het hoofd gezien en ondergewaardeerd door hun organisatie, omdat krappere IT-budgetten minimale technologie-investeringen voor de eerstelijnsdivisie inhouden. Dit zijn investeringen die eerstelijnsmedewerkers meer verbonden kunnen laten voelen met het hoofdkantoor.

84% van de respondenten van een enquête onder 1000 werknemers zonder bureau in de Verenigde Staten geeft aan dat ze niet voldoende informatie krijgen van het topmanagement. Hoewel eerstelijnsmedewerkers vaak niet beschikken over de cloudtools die ze nodig hebben om successen te boeken, wordt hun verantwoordelijkheid steeds groter, volgens Peter Cappelli, professor Management bij George W. Taylor en directeur van het Center for Human Resources bij The Wharton School van de University of Pennsylvania.<sup>22</sup>

*"De controle is breder: elke manager heeft veel meer mensen onder zich. Daarnaast verwachten we van die eerstelijnsmanagers dat ze meer doen, meer reageren op klanten, meer aan cross-selling doen en problemen oplossen", aldus Cappelli. "Deze managers moeten maar zorgen dat dit alles gebeurt en ook controleren of alles goed blijft verlopen."*

### Verloop en gebrek aan betrokkenheid

Medewerkers die zich niet betrokken voelen bij hun bedrijf, hebben de Verenigde Staten naar schatting \$ 483 miljard tot \$ 605 miljard per jaar gekost als het om verloren productiviteit gaat.<sup>23</sup> Als het om de rollen gaat, is de motivatie van eerstelijnsmedewerkers in de onderste drie vermeldingen te vinden.<sup>24</sup>

Nu de werkloosheid een recorddiepte heeft bereikt, is de concurrentie moordend als het gaat om het aantrekken van de meest vaardige medewerkers en hun tevredenheid te waarborgen zodra ze zijn geworven. Een hoog verloop kan plannen laten stagneren, de teamspirit doen wegzakken, HR-medewerkers met de handen in het haar laten zitten en investeerders afschrikken. Dit is bovendien duur, omdat het vinden en trainen van vervangers geld kost en er productiviteit verloren gaat als een nieuwe medewerker instroomt.

Helaas neemt het aantal mensen dat ontslag neemt om ergens anders te gaan werken naar schatting toe naar 1 op de 3 medewerkers in 2020. Dat is een stijging van 28,6% in 2018 naar 33% in 2020.<sup>25</sup>

21. HBR, 'Frontline Managers: Are They Given the Leadership Tools to Succeed?', 2014.

22. HBR, 'Frontline Managers: Are They Given the Leadership Tools to Succeed?', 2014.

23. Gallup, 'State of the American Workplace Report', 2014.

24. HBR, 'How to Motivate Frontline Employees', 2018.

25. Work Institute, 'Retention Report', 2018.

## Strategieën om eerstelijnsmedewerkers te ondersteunen

De aanzienlijke voordelen van het gebruik van cloudtechnologie door eerstelijnsmedewerkers die producten ontwikkelen en dagelijks met klanten communiceren, zorgen ervoor dat het van essentieel belang is om de uitdagingen te overwinnen.

Eerstelijnsmedewerkers hebben steeds vaker te maken met een frustrerende scheiding tussen het gemak van cloudtechnologie die ze buiten werktijd gebruiken en de beperkingen van de papiergebaseerde processen op het werk. En dat zal alleen maar toenemen.

Eerstelijnsmedewerkers die in de cloud werken, zijn geen luxepaardjes. Als je eerstelijnsmedewerkers nog niet in de cloud werken, loop je echt kansen mis. Organisaties die hun eerstelijnsmedewerkers naar de cloud hebben overgezet, plukken hier al de vruchten van.

*"Met Chrome [Enterprise] kan iedereen een cloudwerker zijn", zegt Carl Duckett, voormalig VP en fabrieksmanager van Huntsville Operations bij Sanmina. "Dankzij Chrome OS werken we veel efficiënter en veiliger dan ooit. De producten die we ontwikkelen, veranderen het leven van mensen echt."*

Cloud-native oplossingen voor communicatie en samenwerking, en de juiste eindpunten voor toegang tot deze tools, kunnen veel van de uitdagingen voor eerstelijnsmedewerkers wegnemen. Daarnaast wordt via deze oplossingen aangetoond dat de organisaties oog hebben voor de mobiele manieren waarop mensen tegenwoordig samenwerken. Technologie moet op dezelfde snelheid werken als deze technisch onderlegde medewerkers zelf en ze niet hinderen bij wat ze willen doen.

### Wereldwijde fabrikant maakt informatie toegankelijker

Het wereldwijde productie- en toeleveringsbedrijf Sanmina Corporation produceert in 75 fabrieken verschillende producten, waaronder monitoren voor intensieve care afdelingen. In de jaren 90 was het bedrijf afhankelijk van papiergebaseerde productieprocessen, maar er wordt tegenwoordig gebruikgemaakt van een cloudsysteem.<sup>26</sup>

Documentbeheer en veilige toegang tot actuele productspecificaties is belangrijk voor eerstelijnsmedewerkers op de werkvloer, vooral als je het hebt over 75 fabrieken verspreid over de hele wereld.

26. Google Cloud, 'Sanmina rolls out Google Chrome Enterprise', 2018.

## Enkele voordelen van eerstelijnsmedewerkers in de cloud laten werken:

**Betere medewerkersbeleving:** Onmiddellijke toegang tot bedrijfscommunicatie, samenwerkingsprogramma's en trainingsdocumenten houdt medewerkers op de hoogte en vergroot hun betrokkenheid en loyaliteit richting het bedrijf.

**Geweldige klantbeleving:** Insights en gegevens met betrekking tot klanten, aangestuurd door de toename van ML-apps, zorgen voor een persoonlijker klantbeleving en versterken de band tussen bedrijf en klant.

**Betere beveiliging:** De proactieve beveiliging met meerdere lagen voldoet aan de beleidsvereisten van het bedrijf, zorgt voor naleving en beschermt kritieke middelen. De cloud is veiliger dan papier en brengt meer gemoedsrust met zich mee.

**Meer waarde:** Cloudtechnologie zorgt voor een rendabel beheer van eerstelijnsmedewerkers. Daarnaast wordt de productiviteit van eerstelijnsmedewerkers verhoogd, wat weer een hogere opbrengst voor het bedrijf betekent.



## Hoe Chrome Enterprise je eerstelijnsmedewerkers kan helpen

Bevrijd je eerstelijnsmedewerkers van de beperkte rekenkracht van traditionele laptops en pc's. Chrome Enterprise biedt eerstelijnsmedewerkers dankzij het krachtige besturingssysteem, de intuïtieve browser en gebruiksvriendelijke apparaten onmiddellijke, beveiligde en betrouwbare toegang tot online bronnen, goedgekeurde apps en oudere software (waar dit nodig is).

IT-beheerders kunnen met Chrome Enterprise hun eindgebruikers flexibiliteit bieden. Ook hoeven ze zich geen zorgen meer te maken dankzij ingebouwde beveiligingsfuncties en gecentraliseerd beheer waarmee kwetsbaarheden bij eindgebruikers worden ingeperkt.

### Voor het bedrijf

#### Ontworpen om veilig te zijn

Dankzij uitgebreide, ingebouwde beveiligingsmaatregelen kunnen IT-beheerders eenvoudig apparaten toewijzen, controleren en beschermen. Op deze manier krijgen eindgebruikers minder snel te maken met schadelijke aanvallen en kunnen ze vol vertrouwen aan de slag.

#### Eenvoudig te delen en te beheren

De uitgebreide beheeropties die aan een Chrome Enterprise-licentie zijn gekoppeld, zorgen ervoor dat apparaten makkelijk kunnen worden beheerd en gedeeld, zodat je nieuwe of tijdelijke medewerkers snel op weg kunt helpen.

#### Slimme investering

Chrome Enterprise vergroot de productiviteit en verlaagt de kosten voor IT-beheer, hardware en licenties. In 'Total Economic Impact of Shared Chrome OS Devices' van Forrester is een ROI van 295% in een periode van drie jaar naar voren gekomen.<sup>27</sup>

---

### Snelle configuratie

Bij Google heeft een technicus ongeveer 33 minuten nodig om een Chrome OS-apparaat klaar te maken voor een nieuwe gebruiker. In het geval van een Windows-apparaat duurt dit 2 uur en 21 minuten, terwijl er voor macOS 2 uur en 23 minuten moet worden uitgetrokken.



Als Senior Manager van Security Operations kunnen mijn team en ik veel makkelijker werken omdat we weten dat we ons geen zorgen hoeven te maken over apparaten. Het is een stukje gemoedsrust.”

Jamie Tomasello  
Duo Security



27. 'The Total Economic Impact™ Of Shared Google Chrome OS Devices', een in opdracht van Google uitgevoerd onderzoek door Forrester Consulting, september 2018.

## Voor eerstelijnsmedewerkers

### Toegang tot informatie

Snelle, veilige toegang tot informatie, training en communicatie, plus machine learning (ML) op de apparaten om gebruikers te helpen sneller informatie te vinden met voorgestelde apps, automatisch aanvullen en zoeken in meerdere bronnen.

### Snelle en bekende gebruikersinterface

Dankzij de vertrouwde Google-interface kunnen medewerkers snel aan de slag gaan. Ze worden niet gestoord door software-updates. Met updates op de achtergrond en snelle opstarttijden worden je medewerkers niet tegengehouden en blijven ze altijd verbonden.

### Veelzijdige vormfactoren

Er zijn verschillende vormfactoren verkrijgbaar voor verschillende gebruiksscenario's, wat ervoor zorgt dat apparaten kunnen aansluiten op de vereisten van het werk. Vormfactoren omvatten laptops, tablets en 2-in-1-apparaten (laptop en tablet), en hebben verschillende prijzen voor verschillende soorten bedrijven.

---

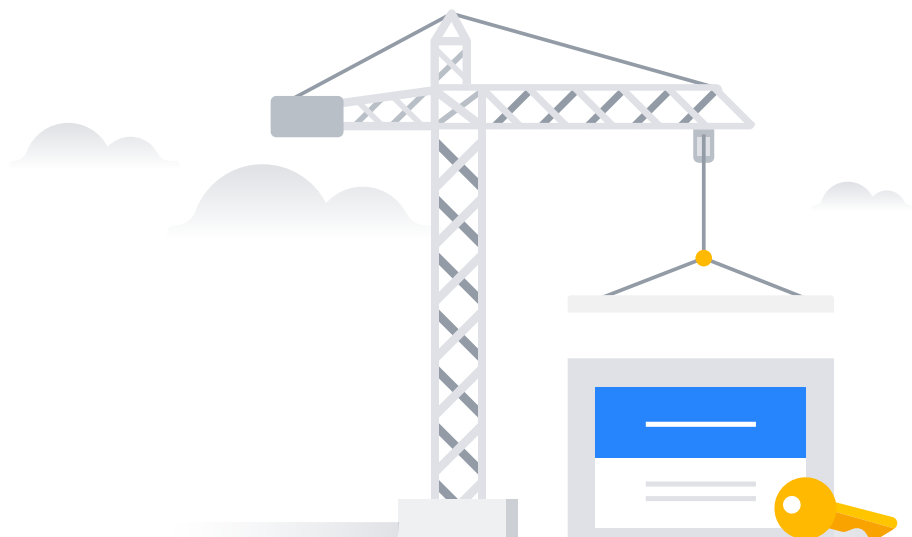
### Grab and Go-programma

Geef medewerkers tijdelijke toegang tot een apparaat met Grab and Go. Het self-service Chromebook-leenprogramma is ideaal voor eerstelijnsmedewerkers die slechts korte tijd een apparaat nodig hebben, ploegendiensten waarin apparaten worden gedeeld en externe medewerkers die verschillende kantoren bezoeken. Lees onze [whitepaper](#) voor meer informatie.



Het mooie aan Chrome OS is dat mensen zelf kunnen kiezen welke hardware het beste bij het specifieke werk past, met een bijpassende consistente gebruikerservaring.”

French Williams  
Royal Technologies



## Veolia zorgt voor meer productiviteit onder eerstelijnsmedewerkers

Chrome Enterprise vergroot de productiviteit van eerstelijnsmedewerkers. Neem bijvoorbeeld de eerstelijnsmedewerkers bij Veolia, een internationaal bedrijf voor water-, afval- en energiebeheer met een hoofdkantoor in Parijs. De IT-teams van Veolia besteedden voorheen 80% van hun tijd aan het beheer van de technologie-infrastructuur. Beveiliging vormde een groot zorgpunt, omdat de 170.000 medewerkers van het bedrijf een hele rits verschillende systemen gebruiken.<sup>28</sup>

Het bedrijf implementeerde Google Chrome Enterprise, Chromebooks en G Suite, en rolde de nieuwe technologie uit naar 3000 medewerkers, waaronder eerstelijnsmedewerkers. De voordelen? De wereldwijde teams kunnen zonder zorgen over versiebeheer of ongeschikte software samenwerken aan documenten.

Veolia is nu bezig de technologie beschikbaar te maken voor de andere 140.000 medewerkers.



Hoewel we al veel voordelen hebben gemerkt sinds de overstap naar G Suite en Chromebooks, is het grootste voordeel toch wel dat onze medewerkers nu echt verbonden zijn”, aldus Hervé Dumas, Group Chief Technology Officer, en Philippe Benoit, projectdirecteur SATAWAD (Secure, Anytime, Anywhere, Any device), van Veolia.

Tegenwoordig kunnen de technici voor watersystemen in Ecuador samenwerken met de financieel managers in Parijs, ook al bevinden ze zich op duizenden kilometers van elkaar in verschillende tijdzones.”

Hervé Dumas en Philippe Benoit  
SATAWAD

28. Chrome Enterprise, 'How Veolia empowers its cloud workers to collaborate securely anytime, anywhere', 2018.

## Toepassingen voor eerstelijnsmedewerkers

### Praktijk- en mobiele medewerkers

#### Wie

Praktijkmedewerkers die naar externe locaties moeten reizen en medewerkers die mobiel zijn binnen één locatie. Dit omvat zorgverleners, mobiele technici, makelaars, salesmedewerkers en magazijnmedewerkers.

#### Waarom

Bied ze kant-en-klare toegang tot informatie op locatie en de cloudtools om een uitstekende klantenservice te verlenen.

#### Wat

Duurzame apparaten met LTE voor degenen die veel reizen; Grab and Go met Chrome Enterprise.

### Veilige toegang tot gegevens voor ambulancemedewerkers

Ambulancemedewerkers voor het [Middlesex Hospital](#) in Middletown (Connecticut) worden elk jaar voor 10.000 noodoproepen ingezet. Ze gebruikten voorheen Panasonic Toughbooks voor noodoproepen, maar hadden vaak problemen op het gebied van betrouwbaarheid en beveiliging, wat niet acceptabel is met het oog op veiligheid en bescherming van patiënten.<sup>29</sup>

Daarnaast moest de IT-afdeling de laptops soms buiten gebruik stellen om software-updates uit te voeren of beveiligingspatches te installeren. De ambulancemedewerkers, maar ook de artsen en verpleegkundigen in het ziekenhuis, gebruiken nu Chromebooks.



Ons werk bestaat uit het aanbieden van noodhulp aan patiënten. Onze technologie daarvoor is daarom van essentieel belang”, aldus Jim Santacroce, manager EMS Services bij Middlesex Hospital. “We hebben nooit problemen gehad met de Chromebooks. Als je ze openklapt, zijn ze meteen actief en klaar voor gebruik.”

**Jim Santacroce**  
Manager, EMS Services  
Middlesex Hospital

29. Google Cloud, ‘Middlesex Hospital prioritizes patients with Chrome Enterprise’, 2018.

## Gedeelde Chromebooks voor medewerkers met Grab and Go

Waymo, een bedrijf voor de ontwikkeling van zelfrijdende technologie, was op zoek naar een effectieve manier om het grote aantal Chromebooks te beheren dat door chauffeurs en instructeurs werd gebruikt. Managers wilden apparaten kunnen volgen en medewerkers hadden een naadloos systeem nodig voor het in- en uitchecken van apparaten. Waymo koos voor [Grab and Go](#) met Chrome Enterprise, een programma dat door zustermaatschappij Google is ontwikkeld om het beheer van apparaatpools van alle formaten te stroomlijnen.<sup>30</sup>

“Het beheer van onze Chromebooks was altijd een handmatig en omslachtig proces”, zegt Kyle Sulli, coördinator bij Waymo. “Met [Grab and Go](#) kunnen we onze apparaten veel eenvoudiger volgen. Zo kunnen we snel zien wie een Chromebook heeft geleend en kunnen we contact opnemen als deze weer moeten worden teruggebracht.”



30. Chrome Enterprise, Grab and Go met Chrome Enterprise.

## Klantgerichte medewerkers

### Praktijk- en mobiele medewerkers

#### Wie

Klantgerichte medewerkers die klanten helpen, waaronder receptiemedewerkers van hotels, administratief medewerkers van kantoren, bankmedewerkers, salesmedewerkers en overheidsmedewerkers.

#### Waarom

Bied snelle en flexibele technologie zodat deze medewerkers een optimale klantenservice kunnen aanbieden.

#### Wat

Gedeelde apparaten met toegang tot cloud-apps die relevant zijn voor het werk en goedgekeurde chat-apps.

### Eerstelijnsmedewerkers helpen investeerders zichzelf te helpen

Soms vormt de beste klantenservice het aanbieden van tools aan klanten zodat ze zelf actie kunnen ondernemen. Het financiële dienstverleningsbedrijf [Charles Schwab](#) heeft 1000 Chromebooks aangeschaft die baliemedewerkers in 250 kantoren aan bezoekers kunnen geven om zo veilig onderzoek te doen naar producten, suggesties voor investeringen te ontvangen (op basis van geavanceerde computeralgoritmen) en rekeningen te openen.<sup>31</sup>

“Onze klanten vertrouwen erop dat we op gepaste wijze omgaan met hun gevoelige financiële gegevens en hun geld”, zegt Ed Obuchowski, Senior VP Advisor Technology Solutions.



Hoe meer we Chrome gebruiken, hoe meer manieren we vinden om onze primaire missie te behalen: onze gasten de beste kamers voor de beste prijs bieden en hulp bieden als ze die nodig hebben.”

**Stephanie Martin**  
B&B Hotels

31. Chrome Enterprise, 'Charles Schwab uses Chromebooks to launch innovative, secure investment advisory service', 2016.

“Beveiliging is onze grootste prioriteit. Dankzij de robuuste beveiligingsinstellingen van Chromebooks blijven de gegevens van onze klanten veilig. Chromebooks zorgen automatisch voor software-updates, zodat de apparaten altijd zijn voorzien van de nieuwste en veiligste versie.”

## **Self-service kiosks zorgen voor kortere wachttijden**

Met 130 [Service NSW](#) -locaties in heel New South Wales (Australië) kunnen mensen gebruikmaken van self-service kiosks om rijbewijzen en geboortecertificaten aan te vragen en 1198 andere typen transacties uit te voeren. Het bureau heeft Chrome Enterprise gekozen voor de kiosks, wat veel voordelen met zich mee heeft gebracht voor zowel medewerkers als inwoners.<sup>32</sup>

“Toen we 800 Chromebase alles-in-een-computers hadden aangeschaft, kwamen we er meteen achter dat Chrome Enterprise de kosten verlaagde, het IT-beheer stroomlijnde en voor meer beveiliging zorgde”, vertellen Colin Jones, CTO, en Ben McMullen, CIO, van Service NSW. “In een periode van 6 maanden in 2015 kostten de Chromebases naar schatting slechts 5% van de supporttijd die we eerder aan de Microsoft-apparaten kwijt waren.”

32. Chrome Enterprise, ‘Service NSW empowers customers and reduces costs with Chrome Enterprise’, 2018.



## Medewerkers van contactcenters

### Praktijk- en mobiele medewerkers

#### Wie

Klanten- en cliëntondersteuning, uitbestede support, coderingsmedewerkers voor verzekeringsbedrijven.

#### Waarom

Verbeter de toegang van medewerkers tot informatie terwijl je de kosten en complexiteit verlaagt.

#### Wat

Gedeelde apparaten met toegang tot softphone- en klantenservice-apps in de cloud, en goedgekeurde chat-apps.

### Callcentermedewerkers beschikken over de tools om klanten beter van dienst te zijn

**Corridor Mobile Medical Services (CMMS)** biedt mobiele beeldvormings- en labservices voor meer dan driehonderd medische faciliteiten, zoals verzorgingstehuizen en klinieken, in Texas en Oklahoma. Na een geslaagde introductie van Chrome Enterprise onder de informatiewerkers van het bedrijf heeft CMMS voor eerstelijnsmedewerkers in het klantencontactcentrum Dialpad toegevoegd, een cloudgebaseerd virtueel telefoonsysteem dat is geïntegreerd met Chrome.<sup>33</sup>

“We voegen verder Salesforce toe en zijn van plan in de toekomst Chromebooks te gaan gebruiken”, aldus Derek Georg, Chief Systems Officer bij CMMS. “Op deze manier kunnen onze



Op deze manier kunnen onze callcentermedewerkers onze klanten beter van dienst zijn. Ze hebben toegang tot alle benodigde tools, zoals apps voor facturering en beeldvorming, maar ook Google Drive-dossiers.”

Derek Georg  
CMMS

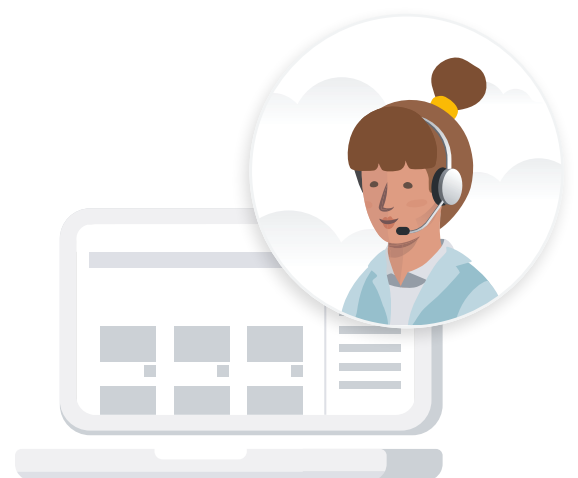
33. Chrome Enterprise, ‘How CMMS Imaging uses Chrome Enterprise to help employees provide compassionate care’, 2018.

callcentermedewerkers onze klanten beter van dienst zijn. Ze hebben toegang tot alle benodigde tools, zoals apps voor facturering en beeldvorming, maar ook Google Drive-dossiers.”

## Het callcenter van een verzekeringsmaatschappij werkt probleemloos zonder lompe pc's

Het in San Francisco gevestigde **Blend**, dat een digitaal platform biedt voor de particuliere leningssector, heeft successen geboekt door de technici te voorzien van Chrome Enterprise. Door het beheergemak en de betaalbaarheid van Chromebooks keek het bedrijf verder dan de technici, waarna ook andere medewerkers die hier baat bij hadden werden voorzien, waaronder de eerstelijnsmedewerkers in het callcenter.<sup>34</sup>

“Blend heeft onlangs een nieuw callcenter opgezet voor onze dochteronderneming op het gebied van verzekeringen en we streven ernaar aan het einde van het jaar vijftig medewerkers met Chromebooks te hebben”, zegt Jon Debonis, hoofd beveiliging bij Blend. “Medewerkers hebben geen logge laptops met allerlei software nodig. Ze kunnen G Suite en andere CRM-apps gebruiken om klantendossiers op te zoeken.”



34. Chrome Enterprise, 'Blend protects sensitive consumer financial data using Chromebooks and Chrome Enterprise license', 2018.

## Alle eerstelijnsmedewerkers (voor training en HR)

### Praktijk- en mobiele medewerkers

#### Wie

Alle eerstelijnsmedewerkers die toegang nodig hebben tot bedrijfstraining of bedrijfsinformatie, zoals compliance, HR-documenten en zakelijke prioriteiten.

#### Waarom

Vergroot het behoud van medewerkers door in ze te investeren en verbeter bovendien de klantbeleving.

#### Wat

Vaste of losse gedeelde (leen)apparaten 'back of house' die ploegmedewerkers kunnen gebruiken als ze deze nodig hebben voor HR- en trainingsgerelateerde taken.



### Chrome Enterprise maakt het makkelijker om HR-informatie te delen

Met Chrome Enterprise heeft [Royal Technologies](#), een geavanceerd plasticverwerkingsbedrijf in Hudsonville (Michigan), meer medewerkers toegang gegeven tot essentiële informatie en apps zonder de werklast van het IT-team te vergroten of budgetten in te krimpen. Het bedrijf plaatste aanvankelijk Chrome-apparaten in de kioskmodus op de fabrieksvloer voordat deze kiosk-aanpak werd uitgebreid naar de rest van de medewerkers.<sup>35</sup>

“We zijn onlangs overgestapt naar een webgebaseerd HR-systeem dat medewerkers kunnen gebruiken om hun secundaire arbeidsvoorwaarden te beheren of vakantiedagen in te plannen”, zegt French Williams, IT-manager bij Royal Technologies. “We hebben Acer Chromebook 15-apparaten beschikbaar gemaakt voor verschillende frontdesks, waar medewerkers kunnen inloggen op het HR-systeem. Sollicitanten kunnen Chromebooks in de kioskmodus gebruiken om te solliciteren.”

35. Chrome Enterprise, ‘Royal Technologies gives its frontline manufacturing workers access to the cloud with Chrome Enterprise’, 2019.

## De toekomst van je eerstelijnsmedewerkers verbeteren

Eerstelijnsmedewerkers vormen een enorm en essentieel onderdeel van de workforce. Deze medewerkers spelen een grote rol in de ontwikkeling van producten, interactie met klanten en relaties met cliënten. Je kunt ze bijstaan in hun belangrijke rol, zowel achter de schermen als daarvoor, en tegelijkertijd het bedrijf een boost geven.

Vergroot hun productiviteit, bied ze snelle toegang tot communicatie- en samenwerkingsprogramma's, en voorzie ze van bekende cloudtechnologie om hun werk te doen. Het resultaat? Gelukkigere medewerkers, meer tevreden klanten en mooie kansen voor je organisatie.

Kom meer te weten over Chrome Enterprise  
via onze [website](#) of door contact op te nemen  
met [sales](#).

