

# Hoe het anders kan

De nieuwe hybride realiteit



# Inhoud

## 10 oplossingen voor samenwerken op afstand

- 01 Thuiswerken
- 02 Oplossingen op afstand voor de gezondheidszorg
- 03 Leren op afstand
- 04 Klantenservice en Helpdesk
- 05 Digitale inclusie
- 06 HR-management op afstand
- 07 Digitale marketing en e-commerce
- 08 Digitale toeleveringsketen
- 09 Intelligente beveiliging
- 10 Technische ondersteuning van Microsoft

## De nieuwe hybride realiteit

We moeten allemaal wennen aan een nieuwe manier van leven, werken en communiceren. Hoe kunnen we elkaars veiligheid waarborgen, een veerkrachtige bedrijfsvoering ondersteunen en de druk op bijvoorbeeld onze gezondheidszorg en kritieke infrastructuur verminderen? Iedereen in de samenleving komt met deze vragen in aanraking: de overheid, het bedrijfsleven en ons gezinsleven.

Bij Microsoft willen wij iedereen helpen zich zo snel en doeltreffend mogelijk aan te passen aan deze nieuwe omstandigheden. Inmiddels hebben miljoenen mensen in Nederland geleerd hoe ze op afstand kunnen (samen)werken, leren, lachen en delen. De files zijn in 8 weken tijd zo goed als verdwenen, het milieu krijgt een welverdiende adempauze, en we laten eigenlijk met elkaar zien dat het anders kan.

Is dit het begin van een nieuwe hybride realiteit? Wij denken van wel. En het zal nieuwe kansen en mogelijkheden bieden voor iedereen.

Het allerbelangrijkste blijft de veiligheid van medewerkers en het bedienen van klanten. Hoe kan ik blijven voldoen aan de belangrijkste behoeften van mijn klanten zonder fysieke interactie en met veilige toegang tot gegevens en systemen? Welke diensten kan ik blijven aanbieden en hoe snel en toegankelijk zijn mijn diensten online te vinden? En elke sector kent specifieke uitdagingen en mogelijkheden.

Om samen deze 'nieuwe hybride realiteit' vorm te geven, hebben wij dit informatiepakket samengesteld. Het geeft een overzicht hoe wij onze technologie kunnen inzetten om medewerkers, klanten, partners en toeleveringsketen te helpen doeltreffend en veilig samen te werken.

Wij horen ook graag wat uw specifieke behoeften zijn. Samen bepalen we hoe het anders kan. Aarzel niet om contact op te nemen met onze account- of partnerteams.

Wij zijn er om je te helpen en wensen je al het goeds voor de toekomst.

Ernst-Jan Stigter  
CEO Microsoft Nederland

# 01 Thuiswerken

## In contact blijven

Door de huidige omstandigheden zijn miljoenen mensen overgestapt op thuiswerken. Wij zijn ons bewust van de rol die technologie speelt in het mogelijk maken van thuiswerken, zonder concessies te doen op het gebied van samenwerking, productiviteit en beveiliging.

Maar niet alles draait om de efficiëntie en productiviteit van een bedrijf. Het gaat ook om het humane belang, waarbij er een belangrijke taak ligt te voorkomen dat uw medewerkers zich niet geïsoleerd voelen. Het is van essentieel belang hen te ondersteunen, zodat zij zich niet alleen voelen wanneer zij thuiswerken.

Microsoft heeft jarenlange ervaring in de ondersteuning van werken op afstand. In de loop der jaren hebben wij geleerd hoe wij bedrijven en hun medewerkers het best kunnen helpen om thuiswerken succesvol in te zetten, deze kennis delen wij graag met u.



### Opzetten van een thuiswerkplek

Het allerbelangrijkste is het opzetten van een goede thuiswerkplek. Het maakt niet uit of dit een echt thuishkantoor is, of gewoon een speciaal hoekje in huis waar de medewerker zich goed kan concentreren. Via een productiviteitsapplicatie of -pakket in de cloud kan vanaf iedere locatie toegang worden verkregen tot bestanden en tools. Met [Microsoft 365](#) hebben gebruikers toegang tot resources. Met behulp van Office-apps kunnen ze online bestanden delen, gezamenlijk aan bestanden werken en de content standaard opslaan in de cloud. Met Microsoft 365 kunnen medewerkers via chat, telefoon en video contact houden met collega's en andere contacten. Office-apps, Outlook Mobile, Microsoft Teams en OneDrive zijn geschikt voor alle apparaten en browsers, zodat medewerkers overal toegang hebben tot hun e-mails, agenda's en bestanden. Wij maken het gebruikers gemakkelijk om bestanden op te slaan in OneDrive of SharePoint, op dezelfde manier als dat zij gewend zijn bestanden op te slaan op de harde schijf van hun pc of laptop. Zo is opslaan in de cloud makkelijker dan ooit.

Niet elk bedrijf heeft eigen apparaten beschikbaar zodat medewerkers kunnen thuiswerken. In dit geval kunt er wel voor zorgen dat uw medewerkers via hun eigen apparaten toegang hebben tot uw bedrijfsgegevens. Dit kan met behulp van de veilige app [Microsoft Intune](#) in combinatie met [Azure AD Conditional Access](#). Op deze manier heeft uw bedrijf nog steeds voldoende controle over de informatie waartoe toegang wordt verleend. Wilt u meer controle over de omgeving waarin uw gebruikers toegang hebben tot bedrijfsbronnen? Dan biedt de in Microsoft Azure gehoste cloudservice [Windows Virtual Desktop](#) uitkomst. Wanneer u nieuwe apparaten wilt aanschaffen om uw medewerkers thuis te laten werken, dan kunt u kiezen voor Windows 10 en Surface-apparaten met ingebouwde beveiligingsfuncties.



### In contact blijven via vergaderingen en chats

Nu dat de mogelijkheid van een spontaan gesprek bij de koffieautomaat is weggefallen, moet er rekening worden gehouden met de behoefte om vaker te communiceren via virtuele vergaderingen of chats. Het is belangrijk om nieuwe manieren te vinden om teams samen te brengen. Het maakt niet of het gaat om een officiële vergadering, een informeel praatje of een verjaardagsfeestje. Het is van essentieel belang om evenwicht te vinden tussen de noodzakelijke voortgang van projecten en werkzaamheden enerzijds, en de behoefte aan menselijk contact en het behoud van mentale veerkracht anderzijds.

Het gemak van face-to-face vergaderingen in vergaderruimten moet iedereen nu missen, sommige medewerkers zullen voor het eerst in hun leven online vergaderingen bijwonen. [Microsoft Teams](#) is een hub voor samenwerking, die u in staat stelt vergaderingen vooraf voor te bereiden, uw scherm of presentatie te delen, een vergadering op te nemen en op basis daarvan vervolgcacties te ondernemen. En dat allemaal op één plek. U kunt bestanden veilig opslaan op een plek waar alleen mensen met de juiste toegang ze kunnen raadplegen, samenwerken op whiteboards en snel inspringen gedurende gesprekken en vergaderingen. Indien medewerkers zich daar prettig bij voelen, kunt u het gebruik van camera's tijdens vergaderingen stimuleren. Cameragebruik creëert vaak een gevoel van verbondenheid en betrokkenheid bij medewerkers. Stimuleer het stellen van vragen en wees niet bang om even te wachten op bijdragen aan de vergadering. U kunt een vergadering opnemen zodat u het verloop van een vergadering later met anderen kunt delen. Dit is vooral handig wanneer medewerkers niet in de gelegenheid waren een vergadering bij te wonen.



### Goed omgaan met tijd en welzijn

Thuiswerken kan zelfs voor de meest ervaren medewerkers stressvol zijn. Zorg ervoor dat uw medewerkers het gevoel hebben dat zij hun grenzen kunnen aangeven en anderen kunnen laten weten of zij al dan niet aan het werk zijn. Medewerkers kunnen aangeven of zij beschikbaar zijn via de aanwezigheidsindicator en statusmelding in Teams, en kunnen voorkeursinstellingen gebruiken wanneer zij zich willen concentreren, of onbereikbaar willen zijn tijdens 'stille uren'. Pauzes nemen is belangrijk, net als regelmatig inchecken en contact houden met anderen. Het vinden van de juiste balans tussen werk en privé is van cruciaal belang voor iedereen. Thuiswerken in deze situatie vereist enige flexibiliteit.

## Oplossingen

Microsoft 365 and Teams, Windows Virtual Desktop, Azure Active Directory, Microsoft Surface

# 02 Oplossingen op afstand voor de gezondheidszorg

## Zorgteams uitrusten met nieuwe tools

Zorgverleners spelen een cruciale rol in de ondersteuning van de gezondheid, veiligheid en het welzijn van mensen over de hele wereld. Artsen, verpleegkundigen en ander zorgpersoneel werken in een complexe zorgomgeving - die nog verder wordt gecompliceerd door de huidige crisis - en hebben behoefte aan tools die een goede samenwerking mogelijk maken om patiëntenzorg van hoge kwaliteit te leveren. Zowel patiënten als artsen hebben behoefte aan een grotere mate van flexibiliteit en gebruikersgemak om vanaf verschillende locaties met elkaar contact te onderhouden.

De oplossingen van Microsoft kunnen jouw medisch personeel ondersteunen met online diagnoses en behandeling op afstand. Snelle communicatie en betrouwbare systemen zijn van cruciaal belang, vooral wanneer er sprake is van een gedeeld belang tussen ziekenhuizen en ziektekostenverzekeraars, zowel regionaal als nationaal.



### Planning van virtuele doktersbezoeken

Omdat mensen thuis moeten blijven, is er slechts in een beperkt aantal gevallen een doktersbezoek mogelijk. Videoconferencing biedt artsen de mogelijkheid om patiënten bij te staan met advies en diagnoses. Door de inzet van Teams in combinatie met de nieuwe [Bookings app](#) kunnen zorgverleners virtuele doktersbezoeken van hun patiënten plannen, beheren en afhandelen.



### Communicatie, samenwerking en coördinatie

[Microsoft Teams](#) biedt uw medisch personeel een geïntegreerde hub voor samenwerking, inclusief personeelscoördinatie, communicatie en gegevenstoegang. Hierdoor kunnen patiënten op doeltreffende wijze de zorg ontvangen waaraan zij behoefte hebben. Door deze slimme online samenwerking kunnen medische en niet-medische teams op tijd de juiste instructies ontvangen, ervoor zorgen dat de documentatie up-to-date is en in real time vanaf ieder apparaat toegang krijgen tot de juiste informatie.

Voor het verlenen van tijdige patiëntenzorg is het voor zorgpersoneel van het grootste belang om te weten welke collega's dienst hebben en hoe zij hen kunnen bereiken wanneer dit nodig is. Vaak wordt kostbare tijd verspild met pogingen om de juiste contactgegevens van zorgpersoneel te achterhalen. Met doelgerichte communicatie in Teams kunt u handmatig tags creëren voor het organiseren van gebruikers op basis van kenmerken zoals functie, vaardigheden of locatie. Met dit systeem kunt u iedereen die aan een tag is gekoppeld tegelijkertijd een bericht sturen in een chat of een specifieke groep: u kunt bijvoorbeeld alle dienstdoende op een zaal een bericht sturen.



### Apps voor noodmaatregelen

De [Emergency Response sample solution for Power Platform](#) biedt zorginstellingen diverse mogelijkheden. Denk aan het verzamelen van informatie over beschikbare bedden en voorraden, informatie over patiënten die besmet zijn met COVID-19, beschikbaar personeel, en patiënten die naar huis mogen. Deze oplossing biedt ook dashboards met samenvattingen van belangrijke gegevens en inzichten zodat u geïnformeerde beslissingen kunt nemen over het efficiënt inzetten en gebruiken van resources. Met [Microsoft Power Automate](#) kunt u uitgebreide werkstromen opbouwen voor meerdere diensten. U kunt bijvoorbeeld een werkstroom opbouwen tussen e-mails, agenda's en spreadsheets en op deze manier verzekeren dat de juiste bedrijfsprocessen worden verbonden voor maximale doeltreffendheid en efficiëntie.

Het is niet alleen belangrijk om medische zorg te verlenen, maar ook om de informatie te verstrekken. Op basis van deze informatie kunnen mensen beslissingen nemen, om te voorkomen dat het zorgstelsel overbelast raakt. Onze [Healthcare Bot](#), door Microsoft Azure beschikbaar gesteld voor organisaties die in de frontlinie van de strijd tegen COVID-19 staan, is een hulpmiddel voor het screenen van patiënten, zodat mogelijke infecties en de benodigde zorg kunnen worden ingeschat.



### Veilige en schaalbare toegang tot applicaties

Wij werken momenteel samen met NHS Trusts (Britse gezondheidszorg) aan mogelijkheden voor collega's om thuis te werken zodat zij het personeel in de frontlinie kunnen blijven ondersteunen. Met [Windows Virtual Desktop](#) kan uw gezondheidsorganisatie zorgpersoneel op een veilige en gecontroleerde manier toegang geven tot belangrijke gegevens. Omdat er geen gegevens op het apparaat zelf worden opgeslagen, blijven de patiëntengegevens altijd veilig, zelfs in geval van verlies van of schade aan het apparaat.



### Remote Assist

[Remote Assist](#) op HoloLens geeft gezondheidsdeskundigen op afstand een real-time beeld van wat er te zien is, zodat zij problemen samen sneller kunnen oplossen en er een efficiënte overdracht van informatie mogelijk is. Deze oplossing is een combinatie van video, screenshots en holografische annotaties om uw medewerkers in de frontlinie te ondersteunen met advies van deskundigen.

## Oplossingen

Microsoft 365 and Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Windows 10 apparaten

# 03 Leren op afstand

## Gebruiksklare intelligente onderwijsplatforms en -middelen

Nu dat de scholen en universiteiten nog deels gesloten zijn, moet er voor docenten, ouders, leerlingen en studenten toegang worden gecreëerd tot onderwijsmiddelen voor leren op afstand. Dit is vooral een uitdaging voor degenen die voor de eerste keer te maken krijgen met leren op afstand. Wij bieden gratis tools en resources voor de ondersteuning van afstandsonderwijs, inclusief de veilige online lesruimte van Microsoft Teams.



### Scholen kunnen hun onderwijs op afstand voortzetten in een veilige online lesruimte

Om je organisatie te helpen met leren op afstand biedt [Microsoft Office 365](#) met [Microsoft Teams for Education](#) een online lesruimte, zodat leerlingen, studenten en documenten zich kunnen blijven concentreren op onderwijs en studie. Teams is gratis voor scholen en universiteiten en biedt virtuele face-to-face verbindingen, opdrachten, bestanden en gesprekken op één plek, die toegankelijk is via mobiel, tablet, pc of browser. Om tijdsafhankelijke studie te ondersteunen, is er Microsoft Stream: een online platform voor het opslaan en afspelen van video's. Hiermee kun je opgenomen cursussen of lessen aanbieden aan leerlingen of studenten, zodat ze deze on-demand kunnen bekijken. Wij bieden trainingsmateriaal, cursussen en diverse soorten documentatie om uw docenten te helpen. Daarnaast bieden we ook content om ouders en leerlingen/studenten te helpen om zich de materie snel eigen te maken.

En terwijl een groot deel van uw personeel op afstand werkt, geeft Windows Virtual Desktop toegang tot kritieke bedrijfsapplicaties om de bedrijfsvoering van de school, het onderwijs en de samenwerking soepel te laten verlopen.



### Leerlingen en studenten betrokken houden

Het is zonder meer een uitdaging om leerlingen en studenten betrokken en bij de les te houden terwijl zij op afstand onderwijs volgen. Tools zoals [Flipgrid](#), [Skype in the Classroom](#) en [Minecraft: Education Edition](#) (verkrijgbaar tot en met juni 2020 voor alle docenten en leerlingen/studenten met een geldige licentie voor Office 365 Education) bieden een welkome afwisseling.

Docenten kunnen ook allerlei vragenlijsten en quizzes opstellen met behulp van [Microsoft Forms](#). Leerlingen en studenten beantwoorden de vragen en quizzes online, de antwoorden kunnen dan door een docent worden beoordeeld.

Microsoft Teams stimuleert samenwerking en communicatie via de chat-functie. Leerlingen en studenten kunnen interactief contact houden met leraren en docenten en ook met elkaar. Op deze manier voelen zij zich minder geïsoleerd en kan de situatie in een leslokaal zo nauwkeurig mogelijk worden nagebootst.

Het [Microsoft Educator Centre](#) biedt ook diverse middelen, lesplannen en activiteiten om leerlingen en studenten betrokken te houden.



### Voortdurende persoonlijke ontwikkeling: training van docenten en onderwijspersoneel

Microsoft heeft een [actieve community](#) waar regelmatig de beste werkmethoden worden gedeeld en docenten van elkaar leren. Met ons Teams-platform hebben wij een wereldwijde gemeenschap voor leren op afstand gecreëerd. Productexperts van Microsoft staan voor jouw onderwijspersoneel klaar. Zo bieden we ondersteuning bij vragen, het delen van middelen en het helpen bij de uitrol van leren op afstand.

In ons [Microsoft Educator Centre](#) is samen met docenten online lesmateriaal ontwikkeld voor docenten. Deze gratis professionele hub ondersteunt de onafhankelijke ontwikkeling van vaardigheden via cursussen, lesplannen en leertrajecten.

Ook heeft LinkedIn met behulp van de University of North Carolina, een [reeks cursussen](#) aangewezen ter ondersteuning. Deze cursussen bieden de juiste balans tussen het op een overzichtelijke wijze presenteren van de belangrijkste onderwerpen enerzijds en om mensen te helpen om doeltreffend de materie eigen te maken anderzijds. Deze cursussen zijn nu gratis voor alle leden van LinkedIn.

### Samenwerking op afstand voor onderwijspersoneel

Het is nu belangrijker dan ooit om met uw onderwijspersoneel te vergaderen. Tijdens vergaderingen kunnen docenten de beste werkmethoden met elkaar delen en de uitdagingen bespreken waarmee zij geconfronteerd worden door deze nieuwe manier van lesgeven. Teams ondersteunt groepsvideogesprekken, chats, de integratie van digitale notities ende opslag van bestanden voor het gemakkelijk delen van lesplannen en informatie. Ook het opnemen en delen van vergaderingen voor later gebruik behoort tot de mogelijkheden.



## Oplossingen

Microsoft 365 for Education, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype in the Classroom, Minecraft: Education Edition, Windows Virtual Desktop, Windows 10 apparaten

# 04 Klantenservice en Helpdesk

## Hulp bij het beantwoorden van vragen van klanten en burgers

Zowel bedrijven uit de publieke als de private sector worden momenteel overspoeld met vragen over een ongekend aantal onderwerpen. En dat terwijl zij het met minder personeel moeten doen of hun personeel thuiswerkt. Meer dan ooit tevoren is er de vraag naar het verbeteren van klantcontact en slimme analyses. Dit zorgt ervoor dat je de belangrijkste vragen prioriteit kunt geven en de overige vragen via FAQ's of chatbots kunt afhandelen.

Het is voor alle organisaties van essentieel belang dat zij toegang krijgen tot real-time gegevens en inzichten. Dankzij Microsoft Azure is het mogelijk om snel en efficiënt enorme hoeveelheden gegevens te verwerken, te transformeren en op te vragen.



### Snel en doeltreffend communiceren

In tijden van crisis stellen low-code applicatieplatforms, zoals het Microsoft Power Platform, iedereen in staat om snel en veilig oplossingen voor plotselinge uitdagingen te ontwikkelen. Bedrijven kunnen hun applicatieontwikkeling versnellen met kant-en-klare templates, zoals de [Crisis Communications Power Platform Template](#). Op deze manier is snelle informatie-uitwisseling en communicatie over veranderende omstandigheden tijdens een crisis mogelijk. Met behulp van de template kunnen medewerkers hun werkstatus rapporteren, verzoeken indienen en up-to-date informatie verkrijgen van zowel hun eigen bedrijf als van externe bronnen zoals de WHO of een lokale overheid.

Wanneer mensen geconfronteerd worden met een crisis, zijn er vanzelfsprekend veel vragen die een snel antwoord vereisen. Met Power Virtual Agents kunt u snel een intelligente [Crisis Management Chatbot](#) samenstellen en beheren om enkele van de meest voorkomende vragen te beantwoorden.



### Beheer van toegenomen werkdruk

Op dit moment ontvangen luchtvaartmaatschappijen veel vragen over geannuleerde vluchten en moeten supermarkten oplossingen vinden om tegemoet te komen aan de behoeften van oudere en kwetsbare burgers. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) helpt instanties van de centrale, regionale en lokale overheid, alsook commerciële bedrijven in alle sectoren, met het behalen van optimale resultaten in alle benodigde contactkanalen. Deze oplossing stelt hen in staat om gegevens en technologie naadloos samen te brengen. Je kunt deze oplossing in slechts enkele dagen operationeel maken om zelfs de meest ingewikkelde problemen op een efficiënte manier op te lossen.



### Verzamelen, analyseren en visualiseren van gegevens

Omdat bedrijven momenteel in een hectische omgeving moeten werken, is de snelheid waarmee zij enorme hoeveelheden gegevens in bruikbare inzichten kunnen omzetten van cruciaal belang. De service-oplossingen van Microsoft maken gebruik van Artificial Intelligence (AI) voor het identificeren en automatiseren van tijdrovende kwesties en het real-time monitoren van de impact van strategieën op de bedrijfsvoering. Deze oplossingen, zoals [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) en [Portals](#), kunnen binnen enkele uren worden ingezet zonder dat daarvoor veel code vereist is.



### Effectief stroomlijnen en automatiseren

Van eenvoudige taken tot complexe bedrijfsbrede processen: met [Power Automate](#) kan iedereen met low-code tools veilige, intelligente en geautomatiseerde workflows bouwen. Dit is zeer effectief voor repetitieve handmatige taken, zodat medewerkers zich in tijden van crisis kunnen concentreren op kritieke uitdagingen en kansen.



### Vertrouwen op Azure voor beschikbaarheid en schaalbaarheid

Het is nu meer dan ooit van cruciaal belang om alle gegevensbronnen van jouw bedrijf te combineren voor het genereren van bruikbare inzichten. Daarnaast is het belangrijk om de mogelijke vraag te voorspellen en vast te stellen welke support er nodig is. Met Artificial Intelligence, Machine Learning en Cognitive Services beschikt Microsoft Azure over diverse mogelijkheden om jouw bedrijf te ondersteunen.

Met [Azure Resiliency for Crisis Management](#) kun je bovendien vertrouwen op een hoge beschikbaarheid en back-up ter bescherming van uw bedrijfskritieke applicaties en gegevens. Azure beschikt over een ISO-22301-certificatie. Dit betekent dat deze oplossing voldoet aan de internationale norm voor het voorkomen, beperken, reageren op en herstellen van incidenten die de bedrijfscontinuïteit verstoren.

## Oplossingen

Microsoft Power Platform, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents, Microsoft Dynamics Customer Service, Microsoft Planner, Microsoft Azure

# 05 Digitale inclusie

## Tools om in contact te blijven en ervoor te zorgen dat niemand wordt uitgesloten

We moeten altijd streven naar diversiteit en inclusiviteit. In het geval van thuiswerken is het zelfs nog belangrijker om erop toe te zien dat naar ieders wensen wordt geluisterd. Heldere communicatie met medewerkers en tussen collega's is essentieel wanneer er geen rechtstreeks dagelijks face-to-face contact is.



### Contact houden

Wanneer alle teamleden thuiswerken is het belangrijk om iedereen bij de communicatie te betrekken. Met Microsoft Teams kun je tijdens een vergadering met audio en video veel meer bereiken dan met alleen een e-mail. Daarnaast kun je animaties en stickers gebruiken om emotie toe te voegen aan uw gesprek. Dit zorgt ervoor dat iedereen zijn persoonlijkheid kan uiten.



### Toegankelijke technologie

Eén op de vijf mensen classificeert zichzelf dat ze een vorm van een 'handicap' hebben. Dergelijke handicaps zijn voor 70% onzichtbaar. Er zijn ook bepaalde situaties waarin mensen behoefte hebben aan ondersteuning, of hulp bij het gebruik van technologie. Toegankelijkheid en inclusie staan voorop bij het ontwerp van al onze producten.

Ervoor zorgen dat documenten, presentaties en communicatiekanalen geschikt zijn voor iedereen is altijd belangrijk, maar wanneer mensen thuiswerken is het nog belangrijker om ervoor te zorgen dat alle medewerkers beschikken over de juiste toegang tot de content die zij nodig hebben. Het gebruik van bijschriften en het aanbieden van opnames of notulen van vergaderingen stelt uw medewerkers in staat alles in hun eigen tempo te lezen en in zich op te nemen. Al deze mogelijkheden zijn ingebouwd in Microsoft 365. [Ga naar onze website](#) om te zien hoe wij je kunnen helpen.



### Gerichte inzet van tijd en aandacht

Het is belangrijk dat jouw medewerkers zich prettig voelen als zij thuiswerken en dat zij een goed evenwicht weten te vinden tussen hun werk en privéleven. Het reserveren van tijd in de agenda voor geconcentreerd werken of vrije tijd kan daarbij helpen. De productfuncties van [Windows 10](#) zijn ontworpen met dit in het achterhoofd.



### Cognitieve vaardigheden voor integratie

Wanneer ontwikkelaars geluid, beeld en andere cognitieve functies inbouwen in applicaties vergroot dit de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. [Azure Cognitive Services](#) kunnen hierbij helpen.



### Toegang tot eerstelijnsmedewerkers

Inclusie houdt tevens in dat gebruikers die voorheen niet in de digitale informatiestromen waren opgenomen, gaan deelnemen aan uw digitale processen. Jouw belangrijkste medewerkers werken misschien op kantoor en hebben communicatie- en samenwerkingstools nodig om met de rest van de organisatie contact te houden. De samenwerkingsmogelijkheden van Teams en Stream zorgen voor contact tussen de eerstelijnsmedewerkers en de rest van het bedrijf.

## Oplossingen

Microsoft 365, Windows 10, Azure Cognitive Services, Microsoft 365 Firstline



# 06 HR-management op afstand

## Medewerkers helpen hun werk te doen in moeilijke tijden

Jouw HR-afdeling moet nu meer dan ooit het fysieke en mentale welzijn van uw medewerkers beschermen. Het is belangrijk dat zij zich verbonden voelen met zowel het leidinggevend kader van het bedrijf als met hun collega's op de werkvloer. De beste methodes voor thuiswerken moeten van 'bovenaf' worden aangestuurd, constante en consistente communicatie is daarbij van het grootste belang.



### Betrokkenheid van medewerkers

Wanneer mensen zich geïsoleerd voelen, is het van groot belang zo vaak mogelijk met hen te communiceren zodat zij zich meer verbonden voelen. Het sociale netwerk [Yammer](#) maakt het mogelijk om ideeën en kennis te delen, zowel op teamniveau als bedrijfsniveau. Dit geeft teamleden de flexibiliteit om te communiceren met wie zij maar willen. Yammer biedt HR-teams ook de mogelijkheid om updates te distribueren.

Je kunt ook een [website voor intern crisisbeheer](#) bouwen om medewerkers toegang te geven tot specifieke informatie, updates, gerelateerde middelen en om actuele vragen en antwoorden te delen met uw collega's en personeel.



### De bedrijfscultuur in stand houden

Het is belangrijk dat je medewerkers zich met jou en elkaar verbonden voelen. De beste methoden voor thuiswerken worden top-down aangestuurd, zowel wat betreft te volgen werkmethoden als voorbeelden. Het is natuurlijk belangrijk om medewerkers de kans te geven hun werk goed te doen met de tools, training en resources die voorhanden zijn.

Maar daarnaast is het ook belangrijk om medewerkers praktische adviezen te geven over hoe zij, en hun familie en vrienden, fysiek en geestelijk gezond kunnen blijven. Laten zien dat je om hen geeft en dat je klaarstaat om hen te helpen, creëert in uw bedrijf een sfeer van vertrouwen, in een tijd waarin dit echt nodig is. We delen graag een aantal nuttige tips voor [het betrokken en gemotiveerd houden van uw team op afstand](#). Praktisch gezien, maakt Teams face-to-face contact tijdens videocalls mogelijk. Met SharePoint en Whiteboard hebben medewerkers toegang tot documenten en kunnen zij op dezelfde manier samenwerken als gewend. Wanneer je behoefte heeft aan tooling om uw bedrijfscultuur te ondersteunen, dan kan Teams je daarbij uitstekend helpen.



### HR-apps en -programma's

Intelligent recruitment - Vooral het werven van talent is lastig op afstand. [Microsoft Dynamics 365 HR](#) met LinkedIn is een hoogwaardig platform voor wervingsinitiatieven, intelligent matchen van vacatures en sollicitanten, beheer van sollicitatiegesprekken, inwerken van nieuwe medewerkers, aanbieden van trainingen en andere processen.

Intelligent HR-portal - Wanneer de druk op uw HR-team toeneemt, kun je sommige informatieverzoeken afhandelen via artificial intelligence (AI) en chatbots, wat vooral interessant is voor grotere bedrijven.

Systeem voor talentontwikkeling - Om de reguliere talentprocedures niet te verstoren, kunnen HR-teams met Dynamics 365 een systeem voor talentinventarisatie opzetten met een planning, prestatiebeheertools en feedbackprocessen.



### Inzicht in het personeelsbestand

Met [Power BI](#) heeft jouw HR-team toegang tot selfservicereporten en overzichten van de aanwezige 'talenten' van iedereen in het bedrijf. HR-teams moeten in staat zijn om het personeelsverloop te voorspellen en moeten weten welke medewerkers op basis van hun gezondheidstoestand vatbaar kunnen zijn voor ziekte. Azure Rapid Process Automation, Machine Learning en Cognitive Services kunnen daarbij uitkomst bieden.

### Apparaten

Met Surface of Windows 10 apparaten kun je er zeker van zijn dat jouw personeel over de juiste technologie beschikt voor het veilig en op afstand uitvoeren van taken en om contact te onderhouden met collega's en klanten.



## Oplossingen

Microsoft 365, SharePoint Online, Yammer, Microsoft Dynamics Human Resources, Microsoft Power Platform, Windows 10 apparaten

# 07 Digitale marketing en e-commerce

## Inspelen op de snelle veranderingen in digitale marketing en e-commerce

Plotseling is de wereld helemaal anders geworden, dit is van grote invloed op de manier waarop wij onze klanten bereiken en zaken doen. De meeste bedrijven moeten zich aanpassen en hun marketingstrategie voor een groter deel digitaliseren. Dat gaat om gegevens en klantinzichten, compliance, e-mail en digitale events. Daarnaast moet er toegang zijn tot de juiste marketingtechnologie. Ook is er support nodig om het digitaliseren veilig te laten voorlopen, met behoud van een positieve klantervaring.



### Digitale marketing: strategie en technologie

Voor de marketing van bedrijven moet er een juist evenwicht worden gevonden tussen klantverwachtingen, informatie over productbeschikbaarheid en de aanpassing van distributiekkanalen. Dit is momenteel belangrijker dan het uitbreiden van je promotionele activiteiten en klantenbestand. [Dynamics 365 Marketing](#) maakt het mogelijk om consistente communicatie te waarborgen, het persoonlijke karakter van klantervaringen te garanderen en informatie te geven waar en wanneer mensen daar behoefte aan hebben – op een correcte en veilige manier. Deze oplossing zorgt ervoor dat je op basis van gegevens prioriteringsbesluiten kunt nemen.



### Digitale transformatie van fysieke events

Als gevolg van de annulering of opschorting van fysieke bijeenkomsten en events moeten bedrijven anders gaan nadenken over de communicatie met klanten. Er moet overall een nieuwe aanpak voor komen: van vergaderingen met klanten en trainingsbijeenkomsten voor medewerkers tot grote events zoals bedrijfsconferenties met al het personeel en wereldwijde verkoopbijeenkomsten. Wij hebben deze digitale transformatie zelf doorlopen en hebben een inventarisatie gemaakt van [een aantal lessen](#) op het gebied van eventproductie en de overstap naar volledig digitale events.



### Bescherm uw bedrijf tegen fraude

Nu dat de online vraag snel toeneemt en uw online verkopen daarmee snel stijgen, kan een real-time oplossing op basis van artificial intelligence je helpen om jouw bedrijf te beschermen tegen mogelijke vormen van fraude. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) is een oplossing die bescherming biedt bij online betalingen en de aanmaak van klantenaccounts. Het fraudebeschermingsnetwerk geeft een goed overzicht van frauduleuze activiteiten over de hele wereld, zodat de bescherming tegen fraude up-to-date blijft.



### Schaalbare infrastructuur om te voldoen aan nieuwe vraag

Wij beschikken over flexibele oplossingen en technologieën, zodat we snel kunnen opschalen om aan een grotere vraag te voldoen. Je kunt met [Azure](#) jouw infrastructuur vrijwel direct opschalen (of afschalen). Zo kun je pieken en dalen in de transacties op je e-commerceplatform opvangen. Deze schaalbaarheid helpt je om een uitstekende klantervaring te blijven bieden en levert een flinke kostenbesparing op, omdat je doorgaans alleen betaalt voor de services waarvan je gebruikmaakt.



### Moderne e-commerce

Voor retailers die hun fysieke winkel hebben moeten sluiten en nog geen zaken online doen, is [Dynamics 365 Commerce](#) een oplossing waarmee zij hun bedrijf online kunnen zetten. Dynamics 365 Commerce zorgt voor een schaalbare online en mobiele winkelervaring en is voorzien van tools zoals machine learning en artificial intelligence voor een slim beheer van de toeleveringsketen en betere zakelijke inzichten. Omdat het gedrag en de vraag van consumenten snel verandert, is het belangrijk bij te houden wat de vraag is van consumenten, zodat u een uitstekende klantervaring kunt blijven bieden.

## Oplossingen

Microsoft Dynamics Fraud Protection, Microsoft Teams, Azure, Microsoft Dynamics 365 Marketing, Microsoft 365, Yammer

# 08 Digitale toeleveringsketen

## Ondersteuning van de continuïteit en voorspelbaarheid van de toeleveringsketen

De behoefte aan leveringen van producten voor consumenten en de gezondheidszorg is nooit zo groot geweest als op dit moment. Zo is er een grote behoefte aan kritieke producten voor de gezondheidszorg, zoals persoonlijke beschermingsmiddelen. Volledige transparantie van de toeleveringsketen is hierbij van cruciaal belang.

Je moet er bovendien op de veerkracht van uw kritieke bedrijfsapplicaties kunnen vertrouwen. Het is van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat alles doeltreffend blijft functioneren in drukke periodes van toegenomen handelsverkeer.



### Beheer van de toeleveringsketen

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) biedt uitgebreide totaaloplossingen op het gebied van planning, inkoop, opslag, transport, productie en distributie voor producenten in alle sectoren. Deze oplossingen kunnen snel worden geïmplementeerd ter ondersteuning van jouw bedrijf, ongeacht de grootte, en kunnen u helpen met schaalbare prestaties van apps en diensten.

Met Azure Data Services kunnen bedrijven dashboards bouwen en een duidelijk overzicht krijgen van planningen, bestellingen, voorraden, logistiek, personeel, uitrusting, kwaliteit en kosten in de volledige toeleveringsketen. De kracht en schaal van Azure maken het mogelijk om enorme hoeveelheden gegevens te verwerken en te analyseren en om 'what-if' scenario's te draaien. Dankzij het feit dat dit allemaal in een Azure-omgeving plaatsvindt, kun je digitaal samenwerken met je partners, leveranciers en klanten.



### Azure IoT Central voor tracking en analyses

Het is van essentieel belang dat je toeleveringsketen doeltreffend functioneert en dat producten en diensten zoals afgesproken worden geleverd. Het is mogelijk om met [voorspellende analyses](#) de planning te optimaliseren, de inkoop van materialen aan te passen waar nodig en de logistiek van uw toeleveringsketen te verbeteren.

Voor veel bedrijven is het nu belangrijker dan ooit om gegevens op uiteenlopende apparaten te monitoren en beheren. Met de aanpasbare web-interface van [IoT Central](#) kunnen beheerders apparaat-voorwaarden monitoren, regels opstellen en miljoenen apparaten beheren. De application programming interface (API) van IoT Central geeft je programmatische toegang voor configuratie en interactie met jouw IoT-oplossing op ieder gewenst moment.



### AI en Machine Learning voor optimalisatie van de toeleveringsketen

Het kan noodzakelijk zijn om de processen in uw toeleveringsketen te herzien om meer flexibiliteit te bieden. Dat is mogelijk met de functies van Microsoft Azure. Met behulp van artificial intelligence, Internet of Things, Robotic Process Automation en Machine Learning kunnen deze processen tussentijds worden aangepast.

## Oplossingen

Microsoft Dynamics 365 Supply Chain Management, Microsoft Azure, Microsoft Azure Machine Learning, Microsoft Azure Internet of Things

# 09 Intelligente beveiliging

## Bescherming tegen toenemende digitale beveiligingsrisico's

Cybercriminelen maken misbruik van de angst van mensen en hun behoefte aan informatie. Zij proberen door middel van phishing-aanvallen gevoelige informatie te stelen of malware te verspreiden. Het is daarom van cruciaal belang dat netwerken goed worden beveiligd om gegevens en apparaten te beschermen tegen aanvallen, vooral wanneer de medewerkers niet vanaf hun gebruikelijke werkplek werken. Wij hebben een aantal oplossingen die bescherming bieden en jouw beveiligingsteams in staat stellen meer te doen met intelligente functies.



### Bescherming tegen phishing-aanvallen tijdens het thuiswerken

Klanten vragen ons regelmatig wat Microsoft doet om hen te beschermen tegen cyberaanvallen en wat zij kunnen doen om hun bedrijf beter te beschermen. Om dit beter te begrijpen leggen we je hieronder uit hoe automatische detectie en signal-sharing werkt. Daarnaast delen we enkel best practices, die je kunt toepassen om beter beveiligd te zijn tegen phishing-pogingen en om [veilig te kunnen thuiswerken](#).



### Waakzaamheid voor uw hele digitale bedrijfsvoering

Het is zeer belangrijk dat je in staat bent om in je hele bedrijf beveiligingsrisico's te signaleren. [Azure Sentinel](#) geeft je een totaaloverzicht van uw bedrijfsvoering. Dankzij de ingebouwde artificial intelligence is de bedreigingsdetectie, monitoring, preventie en respons een stuk slimmer, sneller en geautomatiseerd.

De beveiligingsoplossingen van Microsoft worden ondersteund door de [Microsoft Security Graph](#), waarin dagelijks miljarden signalen worden ontvangen. Deze oplossing maakt snelle bedreigingsdetectie en respons mogelijk op basis van inzichten uit beveiligingsgegevens, machine learning en gedragsanalyses.



### Identiteit en toegangsbeheer

Criminelen die zich bezighouden met phishing, proberen jouw identiteit te stelen. Het aantal aanvallen verdubbelt jaarlijks. Het gebruik van [multi-factor authenticatie](#) stopt 99,9% van deze aanvallen en is een van de meest effectieve manieren om je bedrijf te beschermen. Dankzij [eenmalige aanmelding](#) zijn de identiteiten van al je apps met elkaar verbonden. Dit zorgt voor een sterke authenticatie om het stelen van uw identiteit te voorkomen. Daarnaast zorgt het gebruik van Conditional Access and Identity Governance ervoor dat alleen de juiste mensen toegang hebben tot bepaalde resources.



### Bescherming tegen bedreigingen

Als onderdeel van een recente spear phishing campagne verstuurde cybercriminelen e-mails die eruit zagen als echte verslagen over COVID-19. [Office 365 Advanced Threat Protection](#) heeft de aanval gedetecteerd en geblokkeerd terwijl deze gaande was en heeft vervolgens de signalen gedeeld met Microsoft Defender om al onze klanten te beschermen.



### Mogelijkheden voor apparaatbeheer

Hoewel veel medewerkers hun werklaptop meenemen om thuis te werken, zal je bedrijf waarschijnlijk toch worden geconfronteerd met een toename in het gebruik van persoonlijke apparaten voor toegang tot bedrijfsgegevens. Met een combinatie van [Azure AD Conditional Access](#) en de appbescherming van Microsoft Intune kun je jouw bedrijfsgegevens in goedgekeurde apps op persoonlijke apparaten beheren en beveiligen.



### Veilige toegang tot uw apps op kantoor

De meeste bedrijven maken gebruik van een groot aantal bedrijfskritieke apps die niet toegankelijk zijn buiten het bedrijfsnetwerk. [Azure AD Application Proxy](#) is een lichtgewicht toegangsooplossing waarmee u toegang krijgt tot uw apps op kantoor, zonder dat er uitgebreide toegang tot uw netwerk tot stand wordt gebracht. U kunt dit combineren met bestaande Azure AD authentication and Conditional Access methoden om uw gebruikers en gegevens te beveiligen.

## Oplossingen

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Advanced Threat Protection, Azure Sentinel

# 10 Technische ondersteuning van Microsoft

## Wij helpen bedrijven technologie te gebruiken om nieuwe uitdagingen aan te gaan

Veel mensen, van kantoormedewerkers tot studenten die nu - vaak voor het eerst - thuiswerken, maken vaker gebruik van nieuwe technologieën. Samen met onze technologiepartners ondersteunen wij je door de introductie van nieuwe tools te versoepelen zodat een optimaal gebruik mogelijk is.



### Veelgestelde vragen over thuiswerken

Wij hebben de antwoorden verzameld op de [meest gestelde vragen](#) over hoe IT-beheerders kunnen omgaan met het toegenomen aantal thuiswerkers. Je kunt deze informatie gebruiken ter ondersteuning van je medewerkers die momenteel thuiswerken.



### Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack help om de inzet, migratie en implementatie van uw Microsoft 365 abonnementen te versnellen. Deze oplossing is nu beschikbaar om bedrijven te helpen met het opzetten van werk- en leerplekken op afstand. Inschrijving is mogelijk door een '[verzoek om assistentie](#)' formulier in te vullen.



### Microsoft Consulting Services

Microsoft biedt tal van mogelijkheden om u te helpen de bedrijfs ondersteuning te krijgen die u nodig heeft, van premium support die dag en nacht beschikbaar is tot de eenmalige pay-per-incident dienst.

De diensten van [Microsoft Consulting Services](#) blijven onze klanten tijdens deze crisis ondersteunen bij een snelle oplevering van belangrijke projecten en de uitrol van nieuwe functies in antwoord op de crisis. Wij hebben onze aanpak geëvalueerd en waar mogelijk herzien, om te garanderen dat wij service op afstand kunnen blijven bieden en om onze klanten in staat te stellen de gewenste resultaten te behalen. [Ga voor meer informatie](#) naar de Support for Business website.



### Eersteklas totaalondersteuning

Microsoft Premier Support for Enterprise is een end-to-end supportplatform dat je kan helpen de waarde van je investeringen in kantoor- en cloudgebaseerde software te maximaliseren, met een toegewezen Technical Account Manager. Via onze diensten voor probleemoplossing brengen wij je in contact met engineers die experts zijn op het betreffende gebied. Zij kunnen problemen snel en doeltreffend oplossen om je systemen voortdurend operationeel te houden. Het resultaat? Minder risico, betrouwbaardere systemen en productievere medewerkers.



### Azure Event Management

Azure Event Management is een supportservice voor het vaststellen en oplossen van problemen om de veerkracht van klantenapplicaties te verbeteren en voor het geven van advies en support tijdens een kritieke gebeurtenis. Op basis van de beste werkmethoden en expertise helpt Azure Event Management om problemen te identificeren die van negatieve invloed kunnen zijn op de prestaties of de beschikbaarheid. Zo kunnen er maatregelen genomen worden, die garant staan voor herstel. Diverse teams van Microsoft staan paraat om te reageren op onvoorziene problemen die een succesvolle oplossing in de weg zouden kunnen staan.



### Enhanced Solutions

Met specifieke supportdiensten kunnen we de meest ingewikkelde klanteneisen beantwoorden en bedrijfsresultaten genereren. De mogelijkheden bestaan onder meer uit support voor specifieke vormen van engineering, gespecialiseerde clouddiensten, ontwikkelaars en geavanceerde applicaties.

## Oplossingen

Microsoft Unified Support, Azure Event Management, Enhanced Solutions

# Wij zijn er om te helpen

Technologie speelt nu en in de toekomst een cruciale rol in de dagelijkse ondersteuning van mensen en bedrijven. Met flexibiliteit en digitale capaciteit bent u in staat de mogelijkheden en continuïteit in deze nieuwe hybride realiteit te waarborgen.

Ga voor meer informatie naar [ons Dossier](#)