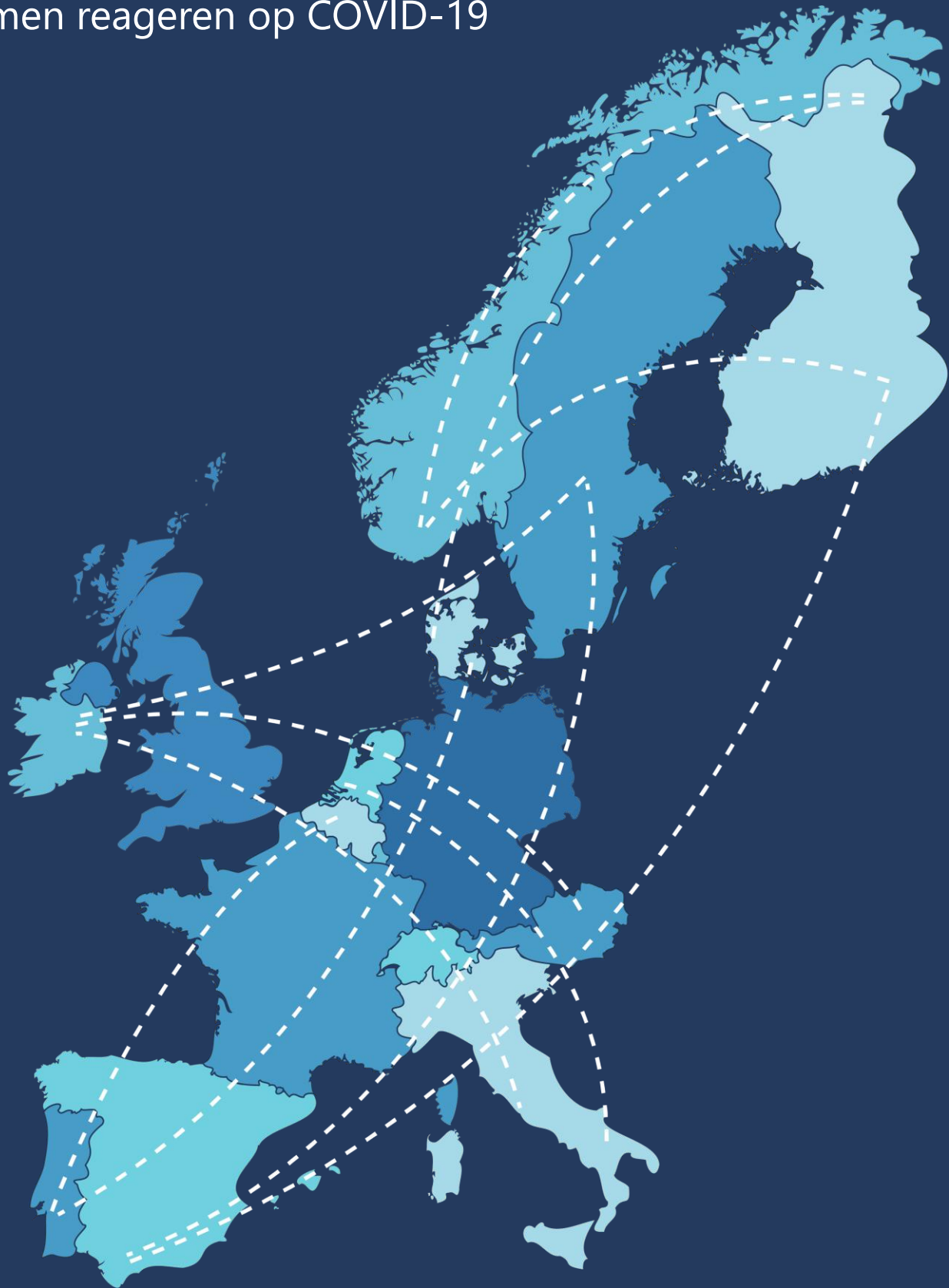


# Flexibele manieren van werken ondersteunen

Samen reageren op COVID-19



# Inhoud

10 oplossingsgebieden om je bedrijf te ondersteunen met werkzaamheden vanop afstand

- 01 Werken vanop afstand
- 02 Oplossingen voor zorg vanop afstand
- 03 Leren vanop afstand
- 04 Diensten voor klanten en burgers
- 05 Digitale inclusie
- 06 HRM vanop afstand
- 07 Digitale marketing en e-commerce
- 08 Digitale supply chain
- 09 Intelligente beveiliging
- 10 Technische ondersteuning van Microsoft

“ Nu COVID-19 steeds meer gevolgen heeft voor mensen en landen wereldwijd, wil ik graag mijn diepste medeleven betuigen aan onze klanten en partners in West-Europa en daarbuiten in deze moeilijke tijden. De pandemie heeft invloed op hoe we werken, hoe we met elkaar omgaan, ons gezinsleven en ons gemeenschapsleven. Het is niet makkelijk geweest en dat zal voorlopig zo blijven. Maar we zijn dankbaar voor de technologie die flexibele manieren van werken mogelijk maakt voor de eerstelijnsmedewerkers, maar ook voor de onderwijsgemeenschap, bedrijven en overheden die contact moeten houden en moeten samenwerken vanop afstand. Onze missie om elke persoon en elke organisatie wereldwijd meer mogelijkheden te geven, is nog nooit zo relevant geweest. ”

-Didier Ongena, General Manager Microsoft Belgium

## Reageer snel en effectief op je veranderende behoeften

We hebben allemaal te maken met een nieuwe manier van werken, leven en omgaan met elkaar. De noodzaak om elkaar te beschermen en onze gezondheidszorg en kritieke infrastructuur te ontlasten, heeft gevolgen voor elk aspect van de overheid, de maatschappij, het bedrijfsleven en ons gezinsleven .

Bij Microsoft willen we iedereen helpen zich zo snel en effectief mogelijk aan te passen aan deze nieuwe norm.

Van onze klanten hebben we gehoord hoe organisaties van elke omvang voor heel andere uitdagingen komen te staan dan ze zich hadden voorzien bij de jaarwisseling. De focus ligt in eerste instantie op bedrijfscontinuïteit. Hoe zorg ik ervoor dat ik aan de kritieke behoeften van mijn medewerkers en klanten kan voldoen? Welke services kan ik blijven aanbieden en hoe?

Terwijl we ons aanpassen, hebben we tijd om de bredere behoeften van onze organisaties te bepalen. Hoe blijven we vertrouwensrelaties met klanten opbouwen als alles digitaal verloopt? Hoe blijven organisaties intern werken en samenwerken zonder fysieke interactie? Hoe zorgen we voor veilige toegang tot data en systemen? Hoe krijgen zorgverleners toegang tot de tools die ze nodig hebben om zichzelf te beschermen en hoe blijven opvoeders effectief lesgeven? Dit is maar een handjevol vragen die veel organisaties moeten beantwoorden.

We hebben de volgende informatie samengesteld om jou en je organisatie te helpen deze uitdagingen aan te pakken. Op basis van onze wereldwijde en lokale ervaring hebben we een gids samengesteld met oplossingen die je helpen je weg te vinden in deze uitdagende periode. We werken de inhoud voortdurend bij, we delen "best practices" en we laten je weten wat wel en niet werkt voor anderen zoals jij. We horen ook graag van jou wat je nodig hebt, zodat we de materialen kunnen leveren die het best bij je behoeften passen. Neem contact op met onze account- of partnerteams die klaar staan om je te helpen.

Het is nu tijd voor ons om onze mensen, onze klanten, onze partners en onze supply chain te helpen effectief en veilig samen te werken dankzij technologie.

# 01 Werken vanop afstand

## Blijf verbonden

In het huidige klimaat zijn miljoenen mensen overgestapt op werken vanop afstand. We erkennen de rol die technologie speelt om werken vanop afstand mogelijk te maken voor organisaties van elke omvang zonder samenwerking, productiviteit en beveiliging in gevaar te brengen. Het gaat echter niet alleen om organisatorische efficiëntie en productiviteit. Het is ook een menselijke uitdaging om ervoor te zorgen dat je medewerkers zich niet geïsoleerd voelen. Het is van essentieel belang om ze te ondersteunen, zodat ze vanop afstand werken zonder zich vanop afstand te voelen.

Terwijl Microsoft zelf al jarenlang mogelijkheden biedt om werken vanop afstand te ondersteunen, gaan we in de huidige omstandigheden ook tot het uiterste. In de loop van de tijd hebben we een paar dingen geleerd over hoe we je organisatie en mensen het beste kunnen klaarstomen voor succes. Dat willen we graag met je delen.



### Aan de slag

Het inrichten van een effectieve werkplek thuis is essentieel, of dat nu een thuishkantoor is of een andere plek waar je je kunt concentreren. Gebruik een productiviteitsoplossing in de cloud om vanaf elke locatie toegang te krijgen

tot bestanden en tools. Met [Microsoft 365](#) kunnen gebruikers toegang krijgen tot bronnen, bestanden delen en samenwerken aan documenten via Office-apps op het web, mobiele toestellen en desktops, en de inhoud standaard in de cloud opslaan. Zo kun je ook in contact te blijven met collega's en het werk via chatberichten, telefoongesprekken en vergaderingen. Je kunt Office-apps, Outlook Mobile, Microsoft Teams en OneDrive implementeren op elk toestel of in elke browser, zodat je medewerkers overal hun e-mails, agenda's en bestanden kunnen bekijken. We hebben makkelijk gemaakt voor gebruikers om hun bestanden op dezelfde manier op te slaan in OneDrive of SharePoint als op hun vaste schijf. Dat was een voorwaarde om bestanden naar de cloud te brengen.

Niet elke organisatie kan bedrijfstoestellen leveren voor werken vanop afstand, maar je kunt wel de toegang tot bedrijfsdata op privétoestellen regelen met het app-beveiligingsbeleid van [Microsoft Intune](#), in combinatie met [voorwaardelijke toegang van Azure AD](#). Op die manier houdt je organisatie de controle over de toegang tot informatie. Als je meer controle wilt hebben over de omgeving waarin je gebruikers toegang krijgen tot bedrijfsbronnen, kan [Windows Virtual Desktop](#) in Microsoft Azure uitkomst bieden. Als je nieuwe toestellen voor je medewerkers wilt kopen om vanop afstand te kunnen werken, denk dan aan Windows 10- en Surface-toestellen met ingebouwde beveiligingsfuncties.



### Blijf verbonden met vergaderingen en berichten

Nu er geen spontane gesprekjes bij de koffieautomaat meer zijn, moet je op andere manieren communiceren, via online vergaderingen of chatberichten. Het is belangrijk dat je mogelijkheden creëert voor teams virtueel samen te komen, of het nu om een evaluatiebijeenkomst, een informele incheckvergadering of een verjaardagsviering gaat. Probeer een balans te vinden tussen het stimuleren van projecten en werk en de behoefte aan menselijk contact en moreel.

Nu persoonlijke vergaderingen in vergaderzalen niet mogelijk zijn, wonen sommige mensen misschien voor het eerst in hun loopbaan online vergaderingen bij. [Microsoft Teams](#) is de hub voor teamwerk, waarmee je vergaderingen kunt voorbereiden, je scherm of presentatie kunt delen, de vergadering kunt opnemen om later terug te kijken en vervolgacties kunt instellen om iedereen op één lijn te houden, zoals naderhand notities rondsturen. Dit is vooral handig voor teamleden die niet kunnen deelnemen. Je kunt bestanden veilig opslaan en de juiste mensen toegang geven, samenwerken op whiteboards en snel een telefoongesprek of vergadering houden. En je kunt het gebruik van de camera bij vergaderingen aanmoedigen voor mensen die zich daar prettig bij voelen. Zo wordt de vergadering persoonlijker en voelen deelnemers zich verbonden en daardoor ook betrokken. Dat geldt ook voor vragen inlassen en bijdragen aanmoedigen van iedereen die virtueel aanwezig is.

Zoals je ziet, biedt Microsoft Teams een heleboel mogelijkheden. Ontdek zelf wat je er allemaal mee kunt doen om constructiever en productiever te werken. Lees het artikel [Hoe maak je optimaal gebruik van Microsoft Teams terwijl je vanop afstand werkt?](#) voor meer informatie. Het is beslist de moeite waard.



### Beheer je tijd en let op je welzijn

Werken vanop afstand kan vermoeiend zijn, zelfs voor de meest doorgewinterde medewerkers. Zorg ervoor dat je collega's weten dat ze grenzen kunnen stellen en laat mensen weten wanneer je aan het werk bent of niet. Je kunt je beschikbaarheid kenbaar maken met de aanwezigheidsindicator en het statusbericht in Teams en meldingen naar voorkeur instellen om ongestoord te kunnen werken of onbereikbaar te zijn tijdens stille uren. Neem ook regelmatig pauzes en houd de vinger aan de pols bij jezelf en anderen. De juiste balans tussen tijd doorbrengen met familie en vrienden en werk leveren is voor iedereen van belang. Thuiswerken in deze situatie heeft zijn eigen unieke uitdagingen.

## Oplossingen

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

# 02 Oplossingen voor zorg vanop afstand

## Geef medische teams meer mogelijkheden met nieuwe tools

Zorgverleners spelen een cruciale rol bij het ondersteunen van de gezondheid, veiligheid en het welzijn van mensen over de hele wereld. Artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners werken in een complexe zorgomgeving, die door de actuele uitdagingen nog complexer is geworden. Ze hebben toegang nodig tot tools die samenwerking mogelijk maken om hoogwaardige patiëntenzorg te leveren. Zowel patiënten als artsen hebben behoefte aan meer flexibiliteit en gemak om op verschillende locaties met elkaar in contact te komen.

Microsoft-oplossingen kunnen je klinische personeel ondersteunen met snelle online diagnose en behandeling vanop afstand. Snelle communicatie en betrouwbare systemen zijn daarbij essentieel, vooral op het niveau van ziekenhuizen, fondsen, regio's of het hele land.



### Plan virtuele bezoeken

Nu mensen thuis blijven, worden persoonlijke consults tot een minimum beperkt. Met videovergaderingen kunnen artsen het advies en de diagnose geven die mensen nodig hebben. Met het vergaderplatform in Teams en de nieuwe [Bookings-app](#) kunnen zorgverleners virtuele bezoeken aan patiënten plannen, beheren en uitvoeren.



### Communicatie, samenwerking en coördinatie

[Microsoft Teams](#) biedt je medische personeel een geïntegreerde hub voor teamwerk met onder meer personeelscoördinatie, communicatie en toegang tot gegevens om patiënten op een efficiënte manier de juiste zorg te bieden. Hierdoor kunnen medische en niet-medische teams tijdig instructies ontvangen, zorgen dat hun documentatie up-to-date is en relevante informatie realtime bekijken op elk toestel.

Voor zorgmedewerkers is het essentieel voor tijdige zorgverlening om te weten wie er dienst heeft en hoe ze die medewerkers op het juiste moment kunnen bereiken. Vaak wordt er kostbare tijd verspild aan het zoeken naar de juiste contactgegevens van zorgverleners. Met gerichte communicatie in Teams kun je handmatig labels maken om gebruikers in te delen op basis van kenmerken zoals rol, specialisatie of locatie. Als de labels eenmaal zijn toegewezen, kun je iedereen met een bepaald label tegelijk een bericht sturen in een chat- of kanaalgesprek: je kunt bijvoorbeeld een bericht sturen naar alle @porters van een afdeling.



### Apps voor hulp in noodsituaties

Met [de Emergency Response-voorbeeldoplossing voor Power Platform](#) kunnen zorgorganisaties gegevens verzamelen om een beeld te krijgen van het aantal beschikbare bedden en benodigdheden, het aantal patiënten met COVID-19, de personeelsbezetting en het verwachte aantal ontslagen uit het ziekenhuis. De oplossing biedt ook dashboards met overzichten van belangrijke gegevens en inzichten zodat je weloverwogen beslissingen kunt nemen en daarmee efficiënter mensen en middelen kunt inzetten en gebruiken. Met [Microsoft Power Automate](#) kun je werkstromen met meerdere stappen bouwen voor diverse services. Je kunt bijvoorbeeld een werkstroom creëren tussen e-mails, agenda's en spreadsheets en ervoor zorgen dat de juiste bedrijfsapps kunnen worden gekoppeld voor maximale efficiëntie en effectiviteit.

Het is niet alleen belangrijk om medische zorg te bieden, maar ook om informatie te verstrekken die mensen helpt beslissingen te nemen en voorkomt dat zorgsystemen overbelast raken. Met de [Healthcare Bot](#) van Microsoft Azure kunnen organisaties in de frontlinie van de strijd tegen COVID-19 patiënten screenen op mogelijke besmetting en benodigde zorg.



### Veilige en schaalbare toegang tot applicaties

Met [Windows Virtual Desktop](#) kan je zorginstelling zorgverleners op een veilige en gecontroleerde manier toegang geven tot belangrijke gegevens. Omdat de gegevens niet op het toestel zelf worden opgeslagen, worden patiëntengegevens veilig bewaard, zelfs bij verlies of beschadiging van het toestel.



### Hulp vanop afstand

[Remote Assist](#) van HoloLens geeft gezondheidsdeskundigen op externe locaties een realtime weergave van wat er aan de hand is, zodat ze kunnen samenwerken om problemen sneller op te lossen en sneller kennis kunnen uitwisselen. De app combineert video, screenshots en holografische annotaties om je eerstelijnsmedewerkers te ondersteunen met toegang tot deskundig advies.

## Oplossingen

Microsoft 365 en Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Windows 10-toestellen

# 03 Leren vanop afstand

## Kant-en-klare, intelligente platforms en bronnen voor lesgeven en leren

Nu scholen, hogescholen en universiteiten zijn gesloten, hebben docenten, ouders en studenten toegang nodig tot onderwijsbronnen om vanop afstand door te gaan met leren. Dit kan een hele uitdaging zijn als je voor het eerst aan de slag gaat met afstandsonderwijs. Het goede nieuws is dat we [gratis tools en bronnen](#) hebben om je te ondersteunen, waaronder onze app voor een veilige online lesruimte, Microsoft Teams. Deze innovatieve tools kunnen ook tal van mogelijkheden bieden voor persoonlijke groei en professionele ontwikkeling.



### Alle hulpmiddelen voor scholen om vanop afstand les te geven in een veilig online klaslokaal

We helpen jou en je organisatie met lesgeven vanop afstand. [Microsoft Office 365](#) met [Microsoft Teams voor Onderwijs](#) biedt een online klasomgeving waar studenten en docenten zich kunnen blijven concentreren op leren. Teams is gratis voor scholen en universiteiten en brengt virtuele face-to-face verbindingen, opdrachten, bestanden en gesprekken samen op één plaats die toegankelijk is via mobiele telefoon, tablet, pc of browser. Microsoft Stream ondersteunt werken wanneer je wilt met: een online platform voor het opslaan en afspelen van video's. Hiermee kunnen jij en je medewerkers opgenomen cursussen en lessen uploaden die studenten on-demand kunnen bekijken. We bieden trainingsmateriaal, cursussen en documenten om je docenten en IT-afdeling te helpen, en andere inhoud waarmee ouders en studenten snel aan de slag kunnen.

Terwijl veel van je medewerkers vanop afstand werken, biedt Windows Virtual Desktop toegang tot kritieke bedrijfstoepassingen om schoolactiviteiten, onderwijs en samenwerking soepel te laten verlopen.



### Houd studenten bij de les

Het is een hele uitdaging om studenten betrokken en bij de les te houden buiten het klaslokaal. Gebruik tools als [Flipgrid](#), [Skype in de klas](#) en [Minecraft: Education Edition](#) (beschikbaar tot en met juni 2020 voor alle docenten en studenten met een geldige Office 365 Education-licentie) om variatie te bieden en studenten op verschillende manieren te laten leren.

Docenten kunnen ook enquêtes en quizen ontwerpen met [Microsoft Forms](#). Studenten kunnen online antwoorden en hun antwoorden kunnen worden verzameld en samengevoegd door hun docenten. Microsoft Teams moedigt samenwerking en communicatie aan via de chatfunctionaliteit. Studenten kunnen zo communiceren met docenten en met elkaar en voelen zich minder geïsoleerd in een lesruimte die sterk lijkt op een klasomgeving. Het [Microsoft Docentencentrum](#) bevat ook resources, lesplannen en activiteiten om studenten vanop afstand betrokken te houden.



### Continue persoonlijke ontwikkeling – training voor docenten en medewerkers

Microsoft heeft een actieve [docentengemeenschap](#). Ze delen regelmatig "best practices" en leren van elkaar. Met ons Teams-platform hebben we een wereldwijde community voor afstandsonderwijs opgezet om je medewerkers in contact te brengen met Microsoft-productdeskundigen die ondersteuning bieden, vragen beantwoorden, bronnen delen en helpen bij het implementeren van leren vanop afstand.

Ons [Microsoft Docentencentrum](#) heeft inhoud voor online leren ontwikkeld in samenwerking met docenten en voor docenten. Met deze gratis, persoonlijke en professionele ontwikkelingshub kun je zelfstandig vaardigheden ontwikkelen via cursussen, lesplannen en leertrajecten.

LinkedIn heeft in samenwerking met de University of North Carolina een [aantal cursussen](#) uitgezocht die ondersteuning bieden. Deze cursussen houden het juiste evenwicht tussen de basisbeginselen voor docenten die nog niet eerder online hebben lesgegeven zonder overweldigend te zijn, en voldoende gedetailleerde informatie om snel en efficiënt aan de slag te gaan. De cursussen zijn nu gratis voor alle LinkedIn-leden.

Al deze bronnen bieden mogelijkheden voor continue professionele en persoonlijke ontwikkeling. Het 'Level Up'-programma van Microsoft beveelt online cursussen aan om je cloudvaardigheden te verbeteren, iets dat in de huidige situatie noodzakelijker dan ooit tevoren is. Je hoeft alleen [een korte vragenlijst in te vullen](#) om te ontdekken welke cursussen relevant zijn voor jou.



### Samenwerking vanop afstand voor docenten

Het is belangrijker dan ooit dat je onderwijsmedewerkers kunnen samenkomen om "best practices" te delen en uitdagingen van deze nieuwe manier van lesgeven te bespreken. Teams ondersteunt groepsvideogesprekken, chatberichten en gesprekken, integratie van digitale notitieblokken, bestandsopslag om eenvoudig lesplannen en informatie te delen, plus opnames van vergaderingen om later te bekijken.

## Oplossingen

Microsoft 365 voor onderwijs, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype in de klas, Minecraft: Education Edition, Windows Virtual Desktop, Windows 10-toestellen



# 04 Diensten voor klanten en burgers

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

Zowel organisaties in de publieke als in de particuliere sector worden momenteel overspoeld met vragen over een ongekend scala aan onderwerpen met een beperkte hoeveelheid extern personeel. Meer dan ooit ben je op zoek naar mogelijkheden voor beter contact met je klanten om snel vragen en verzoeken te analyseren, mensen voorrang te geven die het hardst hulp nodig hebben, en andere aanvragen te beheren via veelgestelde vragen of chatbots.

Nu organisaties onder hogere druk werken, is het essentieel om toegang te hebben tot realtime gegevens en inzichten. Met de schaal van Azure kun je snel en efficiënt grote hoeveelheden gegevens opnemen, transformeren en doorzoeken.



### Communiceer snel en effectief

In tijden van crisis maken applicatieplatforms met weinig code, zoals het Microsoft Power Platform, het mogelijk om snel en veilig te innoveren en oplossingen te ontwikkelen voor snel opkomende uitdagingen. Organisaties kunnen hun appontwikkeling versnellen met vooraf gemaakte sjablonen zoals de [Power Platform-sjabloon voor crisiscommunicatie](#), waarmee je snel informatie en berichten over veranderende omstandigheden tijdens een crisis kunt delen. Met de sjabloon kunnen medewerkers hun werkstatus rapporteren en aanvragen indienen om actuele informatie te krijgen van zowel de organisatie als betrouwbare externe bronnen zoals de WGO of een lokale overheid.

In crisissituaties hebben medewerkers en klanten uiteraard veel vragen hebben die een snel antwoord vereisen. Met Power Virtual Agents kun je snel een intelligente [chatbot voor crisisbeheer](#) maken en onderhouden om een aantal van deze veelgestelde vragen te beantwoorden.



### Beheer hogere werkbelastingen

Op dit moment krijgen luchtvaartmaatschappijen een heleboel vragen over geannuleerde vluchten en moeten supermarkten oplossingen bieden om ouderen en kwetsbaren te beschermen. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) helpt instellingen van centrale, regionale en lokale overheden en commerciële bedrijven uit allerlei sectoren om de beste resultaten te leveren via alle contactkanalen dankzij één weergave met alle klantgegevens en de nieuwste kennis in de hele organisatie. Zo kunnen ze data en technologie naadloos combineren om complexere kwesties op te lossen. Je kunt deze oplossing in een paar dagen implementeren om zelfs de meest ingewikkelde kwesties op de meest productieve manier aan te pakken.



### Verzamel, analyseer en visualiseer data

Bij organisaties die onder deze hoge druk werken, is de snelheid waarmee je enorme hoeveelheden data vertaalt naar praktische inzichten van wezenlijk belang. De oplossingen van Microsoft om de betrokkenheid van klanten en burgers te stimuleren, maken gebruik van AI-gestuurde inzichten die opkomende en tijdrovende problemen identificeren en automatiseren en de impact van de strategieën die je toepast op je bedrijfsactiviteiten, in realtime bewaken. Deze oplossingen, zoals [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) en [Portals](#) kunnen in een paar uur worden geïmplementeerd zonder veel codeaanpassingen.



### Stroomlijn en automatiseer antwoorden

Met [Power Automate](#) kan iedereen veilige, intelligente en automatische processen bouwen met tools zonder code om terugkerende, handmatige taken effectief beheren, of het nu om eenvoudige taken of complexe bedrijfsbrede processen gaat. Zo kunnen medewerkers zich concentreren op kritieke uitdagingen en mogelijkheden in tijden van crisis.



### Vertrouw op de beschikbaarheid en schaal van Azure

Meer dan ooit is het van groot belang om alle databronnen van je organisatie samen te brengen om praktische inzichten te genereren. Daarnaast moet je proberen om de vraag te voorspellen en de benodigde ondersteuning te identificeren. Dankzij AI, Machine Learning en Cognitive Services biedt Microsoft Azure de mogelijkheden om organisaties op de juiste manier te ondersteunen.

Bovendien kun je met de [flexibiliteit van Azure voor crisisbeheer](#) vertrouwen op hoge beschikbaarheid, herstel na noodgevallen en back-ups om bedrijfskritieke applicaties en data te beschermen. Azure heeft ISO 22301-certificering, wat betekent dat het programma voldoet aan de eerste internationale standaard en in staat is om versturende incidenten te voorkomen, te beperken, erop te reageren en ervan te herstellen.

## 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 verbonden te blijven en ervoor te zorgen dat niemand wordt buitengesloten

We moeten er altijd naar streven om inclusief te zijn. Wanneer we vanop afstand werken, is het zelfs nog belangrijker om ervoor te zorgen dat aan iedereen's behoeften wordt voldaan. Inclusief en toegankelijk communiceren met medewerkers en collega's is net zo belangrijk als er geen direct persoonlijk contact is.



### Houd contact

Als alle teamleden vanop afstand werken, is het belangrijk om breed en op een menselijke manier te communiceren. Met Microsoft Teams kun je audio en video in een vergadering inschakelen om veel meer te bieden dan alleen geschreven berichten. Je kunt ook GIF-animaties en stickers gebruiken om emoties en een persoonlijk tintje toe te voegen aan het gesprek.



### Toegankelijke technologie

Een op de vijf mensen heeft een beperking, waarvan 70% onzichtbaar is. Er zijn ook situaties waarin mensen ondersteuning of hulp nodig hebben bij het gebruik van technologie. Toegankelijkheid en inclusiviteit inbouwen in alles wat we maken, vormt de kern van onze productaanpak.

Het is altijd belangrijk om ervoor te zorgen dat documenten, presentaties en communicaties voor iedereen geschikt zijn. Nu mensen vanop afstand werken, is het nog belangrijker dat alle werknemers de juiste toegang hebben tot inhoud die ze kunnen gebruiken. Met ondertitels en opnames of transcripties van vergaderingen kunnen je mensen de inhoud in hun eigen tempo bekijken. Al deze mogelijkheden zijn ingebouwd in Microsoft 365. [Ga naar onze website](#) en ontdek hoe we je kunnen helpen.



### Gebruik je tijd en aandacht gericht

Je medewerkers moeten zich comfortabel voelen als ze thuis werken en voor een goede balans tussen werk en privé zorgen. Tijd in de agenda reserveren voor werk of rust helpt daarbij. In [Windows 10](#) zijn productfuncties gebouwd waarmee je dit kunt instellen.



### Cognitieve vaardigheden voor integratie

Als ontwikkelaars spraak-, zicht- en andere cognitieve mogelijkheden inbouwen in applicaties, worden de apps toegankelijker en meer gebruikt. [Azure Cognitive Services](#) kan je hierbij helpen.



### Eerstelijnssteun

Inclusie betekent ook dat je gebruikers toevoegt aan je digitale processen die nog niet eerder zijn betrokken bij de digitale informatiestroom. Je belangrijkste werknemers werken misschien op locatie en hebben communicatie- en samenwerkingstools nodig om contact te houden met de organisatie. De samenwerkingstools van Teams en Stream kunnen organisaties helpen om verbonden te blijven met de frontlinie.



# 06 HRM vanop afstand

## Help medewerkers om door te werken in moeilijke tijden

Je HR-afdelingen moeten nu meer dan ooit het lichamelijke en geestelijke welzijn van medewerkers beschermen. Medewerkers moeten zich verbonden voelen met het leiderschap en met elkaar. Best practices voor werken vanop afstand moeten van bovenaf worden gestimuleerd. Constante en consistente communicatie staan hierbij voorop.



### Betrokkenheid van medewerkers

Als mensen zich geïsoleerd voelen, moet je zo vaak mogelijk te communiceren zodat ze zich verbonden voelen. Met [Yammer](#) kun je meerdere gesprekken voeren, zowel op teamniveau als op organisatieniveau. Zo kunnen teamleden in contact blijven met de mensen die ze nodig hebben en kunnen je HR-teams het laatste nieuws verspreiden.

Je kunt ook een [interne site voor crisisbeheer](#) opzetten om mensen en informatie te verbinden en updates, het laatste nieuws, relevante bronnen en actuele veelgestelde vragen te delen met je collega's en management.



### Stimuleer een organisatiecultuur

Het is belangrijk dat je medewerkers zich verbonden voelen met jou en met elkaar. Best practices voor werken vanop afstand worden vanaf de top gestimuleerd door richting en het goede voorbeeld te geven. Het is natuurlijk belangrijk om medewerkers klaar te stomen met tools, training en beschikbare bronnen. Daarnaast moet je medewerkers praktisch advies geven over hoe ze goed voor hun eigen lichamelijke en geestelijke welzijn en dat van hun familie en vrienden kunnen zorgen. Als je laat zien dat je betrokken bent en klaar staat om te helpen, creëert een gevoel van vertrouwen in je organisatie wanneer dit hard nodig is. Hier zijn een aantal tips [om je externe team betrokken en productief te houden](#). Vanuit praktisch oogpunt kun je videovergaderingen in Teams gebruiken om face-to-face communiceren, en SharePoint en Whiteboard gebruiken om mensen toegang te geven tot documenten of te laten samenwerken alsof ze naast elkaar zitten. Als je tools nodig hebt om je cultuur te ondersteunen, biedt Teams uitkomst.



### HR-apps en -programma's

Intelligent werven: talentwerving is bijzonder lastig te beheren vanop afstand. [Microsoft Dynamics 365 HR](#) biedt in combinatie met LinkedIn een hoogwaardig werkplekplatform voor werving, intelligente talentselectie, beheer van sollicitatiegesprekken, onboarding, training en andere processen.

Intelligent HR-portal: als de druk op je HR-team toeneemt, kun je bepaalde vragen via AI en chatbots beantwoorden, met name in grotere organisaties.

Talentontwikkelingssysteem: met Dynamics 365 kunnen HR-teams talentinventarisatiesystemen opzetten met opvolgingsplanning, tools voor prestatiebeheer en feedbackprocessen om door te gaan met talentbeheer.



### Personeelsinzichten

Met [Power BI](#) heeft je HR-team toegang tot selfservicerapporten en weergaven van hun hele talentenpool.

HR-teams moeten personeelsverloop kunnen voorspellen en kunnen inschatten welke medewerkers waarschijnlijk door ziekte worden getroffen op basis van hun gezondheidsgeschiedenis. Azure Rapid Process Automation, Machine Learning en Cognitive Services kunnen hierbij uitkomst bieden.



### Toestellen

Met Surface- of Windows 10-toestellen weet je zeker dat je medewerkers over de juiste technologie beschikken om taken uit te voeren en vanop afstand en veilig contact te houden met collega's of klanten.

## Oplossingen

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

# 07 Digitale marketing en e-commerce

## De overstap naar het snel veranderende landschap van digitale marketing en e-commerce

De wereld is van de ene op de andere dag veranderd en daarmee ook de manier waarop we de betrokkenheid van klanten stimuleren en bedrijfsactiviteiten uitvoeren. De meeste organisaties moeten hun marketingstrategie aanpassen en opschalen naar volledig digitaal werken. Dit geldt voor data en klantinzichten, compliance, e-mail en digitale evenementen plus de toegang tot de juiste marketingtechnologie. Uit gesprekken met veel van onze klanten en partners is gebleken dat ze onze ondersteuning nodig hebben om fysieke evenementen te transformeren naar digitale en hun online retailactiviteiten soepel te laten verlopen, terwijl ze een positieve klantervaring waarborgen.



### Digitale marketingstrategie en marketingtechnologie

Marketing moet op dit moment de juiste balans vinden tussen het beheren van klantverwachtingen, het communiceren van productbeschikbaarheid en het aanpassen van kanaaldistributie, in plaats van het stimuleren van promotieactiviteiten en het genereren van leads. [Dynamics 365 Marketing](#) biedt een manier om communicatie consistent te houden, klanttrajecten persoonlijk te maken en informatie te verstrekken waar en wanneer mensen die nodig hebben, op een veilige manier die voldoet aan de regelgeving. Ook kun je hiermee om weloverwogen en datagestuurde beslissingen op basis van prioriteiten nemen.



### Digitale transformatie van face-to-face evenementen

Nu veel persoonlijke bijeenkomsten en evenementen worden geannuleerd of uitgesteld, moeten bedrijven communicatie met klanten anders aanpakken en nieuwe manieren vinden om samen te komen, van klantenvergaderingen en trainingen voor medewerkers tot grootschalige evenementen zoals bijeenkomsten met CEO's en wereldwijde verkoopcongressen. We hebben deze digitale transformatie zelf doorgevoerd en [een aantal lessen](#) verzameld die we hebben geleerd bij de organisatie van evenementen en de overgang naar volledig digitale evenementen.



### Bescherm je online omzet

Nu de mensen meer online shoppen en je online verkoop snel stijgt, kun je je bedrijf beschermen tegen de toenemende kosten van fraude met een realtime, AI-gestuurde oplossing. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) is een oplossing die online betalingen en klantaccounts beschermt. Het netwerk voor fraudebescherming zorgt voor een breed bewustzijn van fraude over de hele wereld. Terwijl de crisis zich verder uitbreidt en de patronen van consumenten veranderen, blijven frauderegels en -bescherming up-to-date.



### Schaalbare infrastructuur om aan nieuwe vraag te voldoen

Wij bieden flexibele methodologieën en technologie die snel kunnen worden geschaald en kunnen voldoen aan de stijgende vraag. Je kunt je infrastructuur vrijwel meteen omhoog of omlaag schalen op [Azure](#) om pieken in het verkeer naar je e-commerceplatform op te vangen. Dankzij deze schaalbaarheid kun je een geweldige klantervaring blijven leveren en tegelijkertijd je kosten beheersen, omdat je meestal alleen betaalt voor de services die je gebruikt.



### Moderne e-commerce

Voor retailers die fysieke winkels moesten sluiten en nog geen online winkel hebben, kan [Dynamics 365 Commerce](#) de oplossing zijn. Hiermee kun je profiteren van een schaalbare online en mobiele winkelervaring en tools zoals machine learning en AI gebruiken voor een intelligente supply chain en betere zakelijke inzichten. Aangezien het gedrag en de behoeften van consumenten snel veranderen, moet je op de hoogte blijven van wat je klanten nodig hebben en een geweldige klantervaring blijven bieden.

## Oplossingen

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

# 08 Digitale supply chain

## Ondersteuning voor de continuïteit en voorspelbaarheid van de supply chain

De huidige behoefte aan voorzieningen voor consumenten en de gezondheidszorg is nog nooit zo groot geweest. Toegang tot kritieke gezondheidsproducten zoals persoonlijke beschermingsmiddelen is nog nooit zo urgent geweest en daarom is volledige transparantie van je hele supply chain van vitaal belang.

Je moet ook kunnen vertrouwen op de tolerantie van je kritieke bedrijfstoeepassingen. Alles moet goed blijven functioneren tijdens perioden van hoge intensiteit en drukker verkeer.



### Supply-chainmanagement

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) biedt uitgebreide end-to-end oplossingen voor planning, inkoop, opslag en transport, productie en distributie voor fabrikanten in alle sectoren. Je kunt deze oplossingen snel implementeren om je organisatie, groot of klein, te ondersteunen met snelle, schaalbare prestaties van apps en services.

Met Azure Data Services kunnen organisaties dashboards bouwen en een duidelijk beeld krijgen van de volledige supply chain, waaronder de planning, bestellingen, voorraad, logistiek, personeel, apparatuur, kwaliteit en kosten. Dankzij de kracht en schaal van Azure kun je enorme hoeveelheden data verwerken en analyseren en op basis hiervan 'wat als'-scenario's maken. Omdat je in Azure werkt, kun je ook digitaal samenwerken met je partners, leveranciers en klanten.



### Azure IoT Central voor tracking en analytics

Je moet ervoor zorgen dat je supply chain effectief functioneert, zodat je producten en services kunt leveren en aan de vraag kunt voldoen. Met [predictive analytics](#) kun je de planning optimaliseren en de afhandeling, materiaalinkoop en logistiek van je supply chain verbeteren.

Voor veel organisaties is het nu belangrijker dan ooit om data op een heleboel verschillende toestellen bij te houden en te beheren. Met de aanpasbare webinterface van [IoT Central](#) kunnen beheerders de status van toestellen bewaken, regels maken en miljoenen toestellen beheren. Via het API-gebied in IoT Central krijg je toegang op programmeerniveau om je IoT-oplossing op elk gewenst moment te configureren en gebruiken.



### AI en machine learning voor optimalisatie

Je moet je supply chain misschien anders inrichten om flexibel en aanpasbaar te worden. Hiervoor kun je Microsoft Azure-mogelijkheden zoals AI, IoT en RPA gebruiken. Bovendien kunnen de processen zich in de loop van de tijd aanpassen met machine learning.

## Oplossingen

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

# 09 Intelligente beveiliging

## Bescherming tegen toenemende risico's voor cyberbeveiliging

Cybercriminelen maken momenteel misbruik van de angst van mensen of de behoefte aan informatie met phishingaanvallen om gevoelige informatie te stelen of malware te verspreiden voor winstdoeleinden. Het is daarom absoluut noodzakelijk dat je nauwlettend toezicht houdt op je netwerken om data en toestellen te beschermen tegen aanvallen, vooral wanneer je medewerkers niet op hun gebruikelijke werkplek zijn. We hebben een aantal oplossingen die toonaangevende bescherming en gestroomlijnde integratie bieden voor uitgebreide dekking en die je beveiligingsteams helpen om meer te doen met intelligente mogelijkheden.



### Beveiliging tegen phishingaanvallen en veilig werken vanop afstand

Microsoft wordt vaak gevraagd wat we doen om je tegen dit soort aanvallen te beschermen en wat je zelf kunt doen om je organisatie beter te beveiligen. Daarom willen we graag delen hoe onze geautomatiseerde detectie en signaaldeling werkt. We hebben ook een aantal "best practices" verzameld waarmee je beschermd blijft tegen phishingaanvallen en [veilig vanop afstand kunt werken](#). Lees ook het artikel [Privacy en beveiliging van je gegevens in Microsoft Teams](#) voor meer informatie en gemoedsrust.



### Inzicht al je digitale middelen

Het is enorm belangrijk dat je de beveiligingsrisico's voor je hele organisatie kunt zien. [Azure Sentinel](#) biedt een totaaloverzicht van je organisatie. Dankzij de ingebouwde AI kun je slimmer, sneller en automatisch bedreigingen detecteren, opsporen, voorkomen en erop reageren.

Nu veel medewerkers zijn overstapt van werken op locatie naar thuis werken, is het belangrijker dan ooit om de beschikbare veiligheidscontroles te kennen en prioriteiten te stellen, zodat je de beveiliging kunt versterken zonder de productiviteit in gevaar te brengen. Daarom is het verstandig om [Microsoft Secure Score](#) te raadplegen om te zien hoe de beveiliging van je organisatie wordt beoordeeld. De Microsoft-beveiligingsoplossingen worden ondersteund door de [Microsoft Security Graph](#) die elke dag miljarden signalen ontvangt. Deze combinatie zorgt voor snelle detectie van bedreigingen en reactie op basis van beveiligingsinformatie, machine learning en gedragsanalyse.



### Identiteits- en toegangsbeheer

Met phishingaanvallen proberen criminelen in te breken bij identiteiten. Het aantal aanvallen verdubbelt elk jaar. [Meervoudige verificatie](#) houdt 99,9% van deze aanvallen tegen en is daarmee een van de effectiefste manieren om je organisatie te beschermen. [Eenmalige aanmelding](#) zorgt ervoor dat je identiteit wordt gekoppeld aan al je apps vanaf elk toestel en gebruikt sterke authenticatie om inbraak te voorkomen. Met voorwaardelijke toegang en Identity Governance geef je alleen de juiste mensen toegang tot de juiste bronnen.



### Bedreigingsbeveiliging

Tijdens een recente doelgerichte phishingcampagne hebben aanvallers e-mails gemaakt die eruit zagen als legitieme supply-chainrapporten in het kader van COVID-19. [Office 365 Advanced Threat Protection](#) kon de aanval tijdig identificeren en blokkeren en deelde signalen met de Microsoft Defender-service om al onze klanten te beschermen.



### Mogelijkheden voor toestelbeheer

Veel van je medewerkers hebben waarschijnlijk laptops die ze thuis gebruiken. Daarom zal je organisatie een stijging zien in het gebruik van privétoestellen om toegang te krijgen tot bedrijfsdata. Als je het beleid voor [voorwaardelijke toegang van Azure AD](#) combineert met het app-beveiligingsbeleid van Microsoft Intune, kun je bedrijfsdata in goedgekeurde apps op privétoestellen beheren en beveiligen.



### Veilige toegang tot je lokale apps

De meeste organisaties gebruiken een heleboel bedrijfskritieke apps die misschien niet toegankelijk zijn buiten het bedrijfsnetwerk. [Azure AD Application Proxy](#) is een lichtgewicht agent waarmee je toegang tot lokale apps kunt krijgen zonder je netwerk breed toegankelijk te maken. Je kunt de agent combineren met bestaande Azure AD-authenticatie en beleid voor voorwaardelijke toegang om je gebruikers en data te beschermen.

## Oplossingen

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

# 10 Technische ondersteuning van Microsoft

## Ondersteuning van bedrijven om nieuwe uitdagingen op te lossen met technologie

Veel mensen, van kantoormedewerkers tot studenten, werken nu vanop afstand en soms voor de eerste keer. Deze mensen maken ook meer gebruik van nieuwe technologieën. Samen met onze technologiepartners kunnen we je ondersteunen door nieuwe tools probleemloos in gebruik te nemen en optimaal te benutten.



### Veelgestelde vragen over werken vanop afstand

We hebben antwoorden op de [meest gestelde vragen](#) verzameld over hoe IT-beheerders het grotere aantal gebruikers dat vanop afstand werkt, kunnen beheren. Met deze informatie kun je je externe personeel ondersteunen om productief te zijn terwijl ze vanuit huis werken.



### Microsoft FastTrack

Met Microsoft FastTrack kun je de implementatie, migratie en acceptatie van je Microsoft 365-abonnementen versnellen, zonder extra kosten. FastTrack is nu beschikbaar om organisaties te helpen bij het opzetten van werken en leren vanop afstand. Meld je aan en vul het ['verzoek om assistentie'](#)-formulier in.



### Microsoft Consulting Services

Microsoft biedt allerlei ondersteuningsplannen om je de begeleide bedrijfssteun te bieden die je nodig hebt. Van premium ondersteuning die dag en nacht beschikbaar is tot opties voor betalen per incident.

[Microsoft Consulting Services](#) blijft onze klanten tijdens deze crisis ondersteunen om kritieke projecten te leveren en versnellen of versneld nieuwe mogelijkheden als reactie op de crisis te introduceren. We hebben onze aanpak waar mogelijk herzien en aangepast om ervoor te zorgen dat we onze mogelijkheden vanop afstand kunnen blijven leveren en de gewenste resultaten van onze klanten kunnen waarmaken.



### Premier en Unified Support

Premier Support voor Enterprise Overeenkomst is een allesomvattend ondersteuningsplatform waarmee je de waarde van je investeringen in cloud- en lokale software kunt maximaliseren met de hulp van een toegewezen technisch accountmanager. Onze services voor probleemoplossing brengen je in contact met gespecialiseerde technici die je problemen snel en effectief kunnen oplossen om je systemen maximaal beschikbaar te houden. Het resultaat: is minder risico's, hogere systeembetrouwbaarheid en productievere mensen.



### Azure Event Management

Azure Event Management is een ondersteuningsservice voor het beoordelen en oplossen van problemen om de tolerantie van klanttoepassingen te verbeteren en kennis en ondersteuning te bieden tijdens een kritieke gebeurtenis. Op basis van "best practices" en expertise identificeert Azure Event Management hiaten die je prestaties of beschikbaarheid negatief kunnen beïnvloeden en doet de service aanbevelingen om deze hiaten op te vullen voordat de gebeurtenis plaatsvindt. Tijdens de gebeurtenis zelf staan er diverse teams klaar bij Microsoft om te reageren op onvoorziene problemen die van invloed zijn op een geslaagde uitvoering.



### Verbeterde oplossingen

Technologiespecifieke, diepgaande ondersteuningsservices die de meest geavanceerde klantvereisten oplossen en bedrijfsresultaten stimuleren. Opties zijn bijvoorbeeld ondersteuning voor bedrijfskritische applicaties, Designated Engineering, gespecialiseerde clouds, ontwikkelaars en verbeterde applicaties.

## Oplossingen

Microsoft Unified Support, Azure Event Management, verbeterde oplossingen

# Wij staan klaar om je te helpen

Hoewel de huidige strijd nog aan de gang is, erkennen we de belangrijke rol die technologie speelt bij het ondersteunen van mensen en organisaties elke dag. In deze periode zullen jij en je organisatie je tolerantie aanscherpen en digitale mogelijkheden ontwikkelen om zo goed mogelijk om te gaan met de onzekerheid.

Neem contact op met onze [account- of partnerteams](#) die klaar staan om je te helpen.

Meer informatie vind je op [aka.ms/WEResilientoperationsreport](https://aka.ms/WEResilientoperationsreport)