

10 tips om succesvol samen te werken op afstand

Meer informatie

Bel Bluedesk CRM op 085 - 878 42 06 of stuur een e-mail met je vraag naar info@bluedeskrm.nl onder vermelding van je bedrijfsnaam, naam en telefoonnummer. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met je op.

Bluedesk CRM BV

Meerpaal 14-G
4904 SK Oosterhout (NB)
T +31 (0)85 878 42 06
F + 31(0)85 878 42 07
info@bluedeskrm.nl
www.bluedeskrm.nl

E-book Blueprint Bluedesk CRM
©2021 Bluedesk CRM BV v.1.0



Hebben jullie zoals veel organisaties ook het thuiswerken omarmd? Dan is de volgende uitdaging: hoe blijven we productief, plezierig en praktisch samenwerken op afstand?

Bluedesk CRM geeft je in dit e-book **10 tips** om succesvol te blijven samenwerken als teams (deels) thuiswerken. We laten zien welke rol CRM daarin speelt en hoe je met de **Blueprint** ook op afstand met succes een nieuw CRM-platform implementeert.

De thuiswerktrend

Uit onderzoek van Capterra in 2020 blijkt dat 25% van de werknemers blijvend wil thuiswerken, 38% dat deels wil doen en 39% liever gewoon terug naar kantoor gaat. Veel bedrijven spelen in op geheel of gedeeltelijk thuiswerken, maar 54% had de benodigde tools voor thuiswerken niet in huis.

Samenwerken is het struikelblok

Veel thuiswerkers vinden dat ze thuis productiever zijn dan op kantoor (26%) en dat ze zich thuis beter kunnen concentreren (29%). Maar de communicatie blijkt het lastigst, zowel met collega's (41%) en met klanten (24%) als met directe lijnmanagers (17%).

De rol van technologie

Om succesvol te communiceren en samenwerken op afstand is technologie nodig. Vooral cloudsoftware is populair: meer dan de helft van de bedrijven werkt uitsluitend met zakelijke cloud-applicaties. Organisaties die volledig in de cloud werken, kunnen overal en altijd op afstand samenwerken. Thuiswerkers hoeven alleen in te loggen om in een veilige omgeving toegang te krijgen tot alle informatie en gegevens.

Wat maakt soepel samenwerken op afstand zo moeilijk?



De grootste uitdagingen in samenwerken op afstand

1 We missen non-verbale communicatie

Ondanks dat videobellen een goede vervanging is gebleken voor veel meetings, missen we toch vaak de signalen en lichaamstaal van de mensen op het scherm. Toetsen of de boodschap is overgekomen is ook lastiger geworden.

2 We vinden digitale meetings vermoeiender

Remote meetings zijn vermoeiender dan face-to-facemeetings. Vooral workshops en trainingen zijn vermoeiender. De uitdaging is dan ook: hoe houd je mensen aangehaakt? Online is er minder connectie, afhakers pik je er minder snel uit.

3 We missen spontaniteit en snelheid

Spontaan iemand in een overleg erbij halen komt bijna niet meer voor. Veel overlegmomenten moeten we vooraf inplannen en deelnemers op tijd uitnodigen. Daarbij moeten we ook rekening houden met privé-uitdagingen, zoals het van school halen van kinderen.

Racha Stapper, Consultant Bluedesk CRM:

"Ik denk dat het grootste verschil zit in het menselijke aspect. Je bevindt je niet in dezelfde fysieke ruimte als je klant; je merkt lichaamstaal minder op en er is minder interactie, minder wisselwerking. Nu zit je in calls en is het vaak informatie zenden. Vóór corona was de communicatie makkelijker, je kreeg meer gedaan en sneller (bij wijze van spreken naar iemands bureau lopen) en er was op dat vlak ook meer grip op de processen en tijd. Ik denk dat we nu het risico lopen om meer en onnodig tijd kwijt te zijn aan vergaderen over zaken die normaliter snel uit te leggen zijn in een face-to-facesituatie. Ik vind het als consultant bijvoorbeeld vermoeiend om voor een release demo in een Teams-sessie 2 uur lang te 'zenden'. Ik kan de gezichten niet zien, er is bijna geen interactie. Dit kan er ook voor zorgen dat sommige dingen niet goed aankomen. Er is meer ruis op de lijn (bijna letterlijk met digitaal werken) en dat kan miscommunicatie veroorzaken. Met als gevolg dat we uiteindelijk weer meer tijd kwijt zijn aan vergaderen..."

Hoe ga je met deze uitdagingen om?

Zo werk je soepel samen op afstand: 10 tips

Remote werken heeft veel voordelen. Het bespaart reistijd en reiskosten, we maken nu betere afwegingen in welke werkzaamheden we op locatie doen en welke op afstand. Het thuiswerken is geaccepteerd, wat je als organisatie veel meer flexibiliteit geeft. De tools zijn er om snel informatie met elkaar te delen, uitleg te geven en vragen te stellen.

Hoe zorg je voor een soepele samenwerking? Onze 10 tips:

1 Faciliteer digitale feedback

Bouw digitale feedback-loops in om ook op afstand vinger aan de pols te houden. Stel korte vragenlijsten in om collega's en klanten te bevragen over de samenwerking, de kwaliteit van de dienstverlening en / of ambities.

2 Maak meetings klein

Maak de groepen voor digitale workshops kleiner en verkort de duur van digitale workshops. Zo houd je workshops tot de essentie en houd je de aandacht van deelnemers beter vast. Zoek ook vaker één op één contact, dan is er meer ruimte om te delen en leer je elkaars behoeften beter kennen.

3 Stel doelen vooraf

Wat wil je uit de meeting, training of workshop halen? Stel vooraf heldere doelen of maak een agenda. Dat helpt ook om besprekingen op afstand goed voor te bereiden.

4 Zorg voor een goede werkplek

Thuiswerken is het nieuwe normaal. Zorg als werkgever voor een goede werkplek, zowel op kantoor als thuis. Een goed bureau, goede stoel, goed internet, goede laptop en goede communicatiematerialen zoals headset en camera.

5 Richt samenwerkingstools in

Probeer verschillende digitale samenwerkingstools en vind uit wat het best bij je organisatie past. Ga bijvoorbeeld digitaal samenwerken in Jira, of in de virtuele rooms van Microsoft Teams.

6 Haal meer uit meetings

Hoe maak je online meetings beter? Vraag bij trainingen om camera's aan te zetten. Deel je scherm voor uitlegsituaties, gebruik de chat voor vragen en log ze in een Q&A-document. Zorg regelmatig voor controlemomenten of de boodschap overkomt, bijvoorbeeld met een kleine quiz als examen. En geef meer ruimte voor extra vragen, door een vragenuurtje later in de week te plannen.

7 Bespreek de uitdagingen

Iedereen werkt thuis en kent de uitdagingen. Benoem ze, maak ze bespreekbaar en vind samen een passende oplossing.

8 Steun informeel contact

Voorkom dat digitaal contact alleen werkgerelateerd is. Houd ook informeel contact met klanten, partners en medewerkers. Bijvoorbeeld met een virtuele borrel of bingo.

9 Plan vaste momenten

Samenwerken is ook: samen gelijktijdig aan iets werken. Plan vaste momenten op de dag in waarop je samen op afstand voor een klant werkt om ook zo contact te houden.

10 Blijf zichtbaar

Zorg ervoor dat je elkaar blijft zien, online en offline. Zo blijf je letterlijk 'in beeld' en weet je met wie je samenwerkt. Dat kan in informele videomeetings, maar ook door samen te wandelen of sporten.

Zoals je op pagina 3 las, helpt technologie enorm om soepel samen te werken op afstand. In een CRM-platform bundel je alle functionaliteiten om samen te werken met collega's, leden, klanten, donateurs: al je relaties.

Kan een CRM-implementatie op afstand?

Een CRM-platform helpt je om vanuit één centraal vertrekpunt op afstand succesvol met elkaar samen te werken. Met CRM deel je allemaal hetzelfde beeld van relaties, overal en op elk moment. Maar lukt het wel om een nieuw CRM-systeem te implementeren op afstand?

Het korte antwoord is: jazeker! Maar er zijn wel zaken die het wat lastiger maken om werken op afstand vanaf heel veel verschillende locaties mogelijk te maken. Het vraagt veel van interne of externe IT-medewerkers. Het vraagt om nieuwe tools, technologieën en software; niet alleen de aanschaf en implementatie, maar ook het onderhoud. En misschien wel het belangrijkste: medewerkers moeten het adopteren, er dagelijks mee kunnen werken.

Hoe je CRM op afstand laat slagen

Een goed plan van aanpak is cruciaal en het begeleiden van de gebruikers bepaalt uiteindelijk het succes. CRM-consultants en trainers zorgen voor een goede adoptie van CRM in je organisatie. Maar hoe doe je dat als het op afstand moet? E-coaching blijkt daarin de oplossing.

E-coaching op afstand

Met een professionele CRM-consultant of -trainer die op afstand bereikbaar is voor online begeleiding en vragen hebben organisaties een goed alternatief in het verandertraject. Gebruikers kunnen hun vragen stellen op een laagdrempelige manier, bijvoorbeeld met chatfuncties. De e-coach antwoordt snel en kan vergelijkbare vragen in digitale trainingssessies voor groepen behandelen.

De ervaringen van Bluedesk CRM

Bluedesk CRM implementeerde voor meerdere organisaties een nieuw CRM op afstand. Wat zijn onze ervaringen met e-coaching?

- Het werkt laagdrempelig voor zowel coach als deelnemers.
- Gebruikers raken snel enthousiast over CRM doordat ze laagdrempelig en snel vragen kunnen stellen en beantwoord krijgen.
- Het bespaart kosten doordat de consultant efficiënt kan werken en minder reistijd en -kosten heeft.
- Het is voor langere tijd inzetbaar, ook na implementatie. Support deden we altijd al op afstand.

Blueprint: de blauwe draad in je bedrijfsprocessen

Bluedesk CRM helpt jouw organisatie in 5 stappen naar groei met de Blueprint: onze aanpak voor een succesvolle implementatie van CRM.



Met onze projectaanpak leveren we in elke fase toegevoegde waarde, met als resultaat een CRM waar iedereen mee kan werken. Zo werkt het voor jouw organisatie zoals het bedoeld is.

Blueprint: met afstand én op afstand de beste aanpak

Voor onze aanpak maakt het niet uit of wij remote werken of bij jou in de organisatie. Tijdens een implementatie is er veel klantcontact, voornamelijk in de fases 'Acceptatie en adoptie van (nieuwe) CRM', 'Configuratie' en 'Requirements Workshop'. Het klantcontact en de kwaliteit hiervan zijn van groot belang voor de uiteindelijke 'Gebruikersacceptatie'. Met de Blueprint bewijzen we dat een succesvolle implementatie ook digitaal kan.

Begin met Bluedesk CRM

Wil je een vrijblijvend adviesgesprek of een demo op maat? Bel Bluedesk CRM op 085 - 878 42 06 of stuur een e-mail naar info@bluedeskrm.nl.