

Back to Work

Terug naar kantoor:
hybride werken is blijvend



Het afwisselen van werken op kantoor en thuiswerken is de afgelopen jaren op veel werkplekken de norm geweest. Organisaties zijn al langer bekend met de trend hybride werken, waarbij werknemers op kantoor met flexplekken werken en afwisselend thuis en op kantoor productief zijn. Door de COVID-19 pandemie is deze trend in een stroomversnelling gekomen en zijn grote groepen werknemers gewend geraakt aan langdurig remote werken. Met het versoepelen van de maatregelen die waren ingesteld om de pandemie te bestrijden, ontstaat een nieuwe situatie: één vaste 'thuiswerkdag' is voor werknemers niet meer voldoende. Zij verwachten een grotere mate van flexibiliteit en autonomie.

Het nieuwe werken 2.0

Nu is het moment om door te pakken en aan de wensen van werknemers tegemoet te komen als het gaat om hybride werken, concluderen grote onderzoeks- en organisatieadviesbureaus zoals McKinsey (o.a. in het rapport ['It's time for leaders to get real about hybrid'](#)). Een van de vragen is hoe 'het nieuwe normaal' eruit gaat zien. Hoeveel dagen moeten werknemers bijvoorbeeld op kantoor verschijnen? Volgens McKinsey lopen de verwachtingen van leidinggevend en werknemers uiteen. Een groot deel van de werknemers zegt op zoek te gaan naar een andere baan wanneer de werkgever niet aan hun wensen tegemoet kan komen. De vraag van hoeveel dagen werknemers op kantoor moeten komen is een voor de hand liggende, maar zo zijn er nog meer. Bijvoorbeeld, welke soorten werk zijn geschikt om virtueel, op afstand uit te voeren? Hoe ziet effectief hybride vergaderen eruit? En wat zijn de eisen aan de tooling en infrastructuur die nodig zijn om dit alles mogelijk te maken?

Onder werkgevers groeit het besef dat hybride werken geen trend is die overwaait, maar een blijvend fenomeen is. Het is dan ook verstandig om te kijken naar de concrete inrichting van wat we ook wel 'Het Nieuwe Werken 2.0' noemen. Hoewel veel bedrijven een groot deel van hun maatregelen haastig genomen heeft door de uitbraak van COVID-19, is het nu tijd om na te denken over oplossingen voor de lange termijn. Een werkplek die 'fysiek' en 'virtueel' naadloos combineert heeft een solide basis nodig. Het Amerikaanse organisatieadviesbureau Frost & Sullivan somt hiervoor drie pijlers op: het netwerk, cloudgebaseerd werken en security.

Effectief hybride werken begint bij het technische fundament. Om 'Back to Work' te faciliteren, is het gewenst om kritisch te kijken naar de netwerkinfrastructuur en de overige IT-middelen die alles moeten ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan de hoeveelheid data die werknemers gebruiken voor toepassingen zoals videobellen, snelle verbindingen die hybride werken mogelijk maken en de beschikbaarheid van systemen. Het (bedrijfs)netwerk is de levensader van een goede hybride werkomgeving. Om hierin productief te zijn, hebben werknemers toegang nodig tot cloud-based tools die hen in staat stellen samen te werken en productief te zijn. En last but not least: het inregelen van goede securitymaatregelen is een voorwaarde om de continuïteit van alle bedrijfskritische digitale processen te verzekeren.

Flinke uitdaging voor IT en HR

Wat is de toekomst van werk? Doordat veel mensen de afgelopen periode verplicht vanuit huis hebben gewerkt, zijn zij anders gaan kijken naar wat de functie van kantoor voor hen inhoudt. Ze zijn bovendien kritischer geworden. Uit de [Work Trend Index van Microsoft](#) bleek dat driekwart van de werknemers die als gevolg van de lockdown lange tijd thuis of hybride hebben gewerkt, hogere verwachtingen hebben gekregen als het gaat om flexibiliteit. Vier van elke tien werknemers stelt te vertrekken bij hun werkgever wanneer hun manager hen verplicht om volledig terug te keren naar hun fysieke werkplek op kantoor.

Toch blijft het kantoor ook belangrijk. Uit [internationaal onderzoek](#) van vastgoedadviseur CBRE komt weliswaar naar voren dat de meerderheid van de bedrijven neigt naar een bepaalde vorm van hybride werken, maar

ook dat er verschillende zaken zijn die bepalend zijn voor de toegevoegde waarde van het kantoor. Dit zijn samenwerking, medewerkersbetrokkenheid en een sterke bedrijfscultuur. IT en HR zullen daarom goed moeten samenwerken om werknemers zowel thuis als op kantoor effectief en veilig te laten (samen)werken. Om de overgang naar hybride werken succesvol te maken, noemt het onderzoek technologie namelijk cruciaal.

Het moge duidelijk zijn dat dit een uitdaging is waar verschillende afdelingen in een organisatie bij betrokken zijn. HR bekijkt de arbeidsvoorwaarden en het is aan IT om de digitale infrastructuur in te richten waardoor iedereen naar tevredenheid hybride kan werken. Bij hybride werken vindt fysiek en virtueel ontmoeten en overleggen gecombineerd plaats. Dit valt namelijk ook op: louter remote werken is niet de wens van het overgrote deel van de werknemers. Thuiswerken biedt veel voordelen, maar daar missen werknemers ook de fysieke interactie met hun collega's. Op kantoor is toch waar hét gebeurt: de plek waar je hoort wat je collega's doen, waar je snel ideeën kunt delen en waar behaalde successen voor iedereen direct zichtbaar zijn. Een combinatie van fysiek en virtueel (samen)werken is voor de meeste werknemers daarom ideaal.

Digitale infrastructuur en hybride werken

De combinatie van thuis en vanaf kantoor werken stelt nieuwe eisen aan de digitale infrastructuur. Alleen al het gebruik van videotoeepassingen zoals Zoom, Google Meet en Microsoft Teams is sinds begin 2020 met 350 procent toegenomen. Dit blijkt uit onderzoek door Frost & Sullivan (rapport: *'Look behind the here and now – Plan for long-term hybrid work'*). Video is inmiddels de norm geworden en werknemers verwachten videomeetings van een goede kwaliteit. Als alle werknemers op deze manier communiceren, is natuurlijk voldoende snelheid nodig om grote datahoeveelheden te verwerken. Organisaties doen er goed aan om na te denken over de flexibiliteit van hun netwerk en de mogelijkheid om te upgraden. Een goed ingerichte oplossing houdt onder meer rekening met pieken in datagebruik wanneer er een dag wél veel mensen op kantoor aanwezig zijn.

Een modern kantoor faciliteert werknemers meer en meer in het hybride werken. Denk bijvoorbeeld aan meetings in uiteenlopende ruimtes, die luisteren naar namen zoals *meeting pods, huddle rooms, phone booths en jump spaces*. Volgens het onderzoek van Frost & Sullivan investeert 36 procent van de organisaties meer in vergaderruimtes.



Dit sluit aan bij de trend dat videoconferencing inmiddels de op één na hoogste IT-prioriteit is geworden, na cloudmigratie. In elke ruimte zijn mogelijkheden ingebouwd voor virtueel samenwerken en overleggen middels videocalls. Dit sluit volledig aan bij de workflows, die de muren van het kantoor overstijgen. Werknemers werken cloud-based met tools die hen helpen samen te werken en productief te zijn. Daarbij maken steeds meer organisaties gebruik van analytics en AI. Denk daarbij aan slimme camera's en intelligente audio die de kwaliteit van meetings verbeteren en het meten van gedrag van gebruikers om (IT-)beslissingen ondersteunen.

Zonder betrouwbare en snelle internetverbindingen is dit alles nagenoeg onmogelijk. Tegelijkertijd is internettoegang geëvolueerd van *need to have* naar *must have*. Toegang tot een landelijk dekkend glasvezelnetwerk is weliswaar belangrijk, maar inmiddels gaat het eisenpakket van de gemiddelde kantooromgeving een stuk verder. Dit is iets waar elke IT-afdeling rekening mee moet houden. Wensen rondom capaciteit, maar ook de afgenomen producten, kunnen wijzigen. Dit moet wel mogelijk zijn bij de partij waar een organisatie diensten afneemt. Denk hierbij aan zaken zoals anti-DDoS maatregelen voor inkomend IP-verkeer en load sharing, waarbij een organisatie redundante verbindingen simultaan gebruikt in een volledig redundante configuratie (waardoor in alle scenario's meer capaciteit beschikbaar is).

Ten slotte is uncontended en non-overbooked toegang tot internet essentieel om continu over de nodige bandbreedte te kunnen beschikken. Een netwerk moet hierop zijn ingericht, met betrouwbare en stabiele verbindingen zodat werknemers vanaf iedere kantoorlocatie efficiënt kunnen werken. Door gebruik te maken van private peering met de belangrijke cloudpartijen vergroten organisaties de kwaliteit van hun internetverkeer. Dit gebeurt door directe aansluitingen en de daardoor kortere verbindingen en geoptimaliseerde latency met leveranciers in de cloud.

Leg direct verbinding met de belangrijkste clouds

Van internettoegang via een (weliswaar razendsnelle) digitale infrastructuur naar meer specifieke wensen: de benodigdheden van een moderne organisatie als gevolg van het hybride werken zijn snel veranderd.

Dit geldt zeker voor de toegang tot belangrijke cloudplatformen wat meestal gebeurt via het publieke internet. Nu clouddiensten kritieker zijn geworden, is de noodzaak gegroeid om over betrouwbare, schaalbare en veilige connectiviteit naar de cloud te beschikken.

Een fenomeen waar elke organisatie met een grote afhankelijkheid van internet rekening mee moet houden is overboeking. Dit gebeurt wanneer de toegang naar het internet, en dus de bandbreedte, wordt gedeeld met verschillende andere klanten. Het gevolg is dat op piekmomenten individuele klanten niet meer beschikken over het geheel van hun access-capaciteit.

Op [Independer.nl](#) kunnen consumenten terecht voor een onafhankelijke vergelijking van aanbieders van o.a. zorgverzekeringen, hypotheek en energie. Het aantal klantaanvragen kan op piekmomenten flink oplopen en het netwerk moet hierop berekend zijn. Independer koos voor Layer 2 connectiviteit met de datacenters via het Ethernet VPN-platform dat door Eurofiber op zijn glasvezelnetwerk wordt aangeboden. De 1 Gb/s verbindingen zorgen voor het zowel 'reguliere dataverkeer' als de telefonie. Lees [hier](#) meer over deze case.

Dedicated access is een must have op dat vlak, om ervoor te zorgen dat klantlocaties rechtstreeks verbonden zijn via een dedicated glasvezeltoegang, naar de dichtstbijzijnde Point of Presence (Pop) op de internet backbone. Deze dedicated toegang is dan 'uncontended' (en niet overboekt), wat de beste connectiviteitsoplossing biedt, met hoge capaciteit en lage latency tot het openbare internet.

Toch geldt ook dat het internet op zichzelf een open netwerk is dat alle gebruikers op hetzelfde moment gebruiken. Het valt daarom aan te raden om de prestaties van ISP's in te schatten op basis van hun SLA's, klantreferenties en bijvoorbeeld de [capaciteitstabel](#) zoals opgesteld door de ACM.



Ook belangrijk is om de consequenties in te schatten van een falende connectie. En om op basis van die inschatting te bepalen of het verstandig is om een redundante verbinding in te richten en daarmee de organisatie te verzekeren van een hoge beschikbaarheid van belangrijke functies.

Kritisch voor hybride werken blijft natuurlijk de toegankelijkheid naar de cloudplatformen, liefst via ISP's die directe glasvezelconnecties hebben gelegd met de datacenters van de aanbieders van de grote publieke cloudplatformen. De directe verbinding zorgt voor stabiele bandbreedtes en een beheersbare kwaliteit van de verbinding. Het zorgt er daarnaast ook voor dat de internettoegang nog veiliger is. Aangezien het dataverkeer niet via een omweg op het internet naar de cloud gaat, is het minder gevoelig voor cyberdreigingen, zoals DDoS-aanvallen.

Beveiliging en verbindingen voor bedrijven met meerdere locaties

Niet alleen snelheid, maar ook veiligheid en betrouwbaarheid zijn belangrijke aspecten van de digitale infrastructuur bij het hybride werken. Data moet beschermd blijven en het is al helemaal belangrijk om de volledige privacy van gebruikers

te waarborgen. Hoe bescherm je data als werknemers buiten het bedrijfsnetwerk werken? Voor thuiswerkers, of werknemers die vanaf verschillende locaties werken is het zaak om beveiliging goed in te richten en te beheren.

Voor bedrijven met meerdere locaties is daarnaast SD-WAN een mogelijke oplossing, waarbij naast het (versleuteld) beveiligen van dataverkeer ook de verschillende applicaties optimaal in te richten zijn.

Met Eurofiber SD-WAN is het mogelijk om de belangrijkste applicaties te routeren via een snel privaat netwerk. Dataverkeer gaat daardoor niet via het publieke internet, dat geen garanties kent over snelheden en veiligheidsniveaus. Via private verbindingen zijn security en latency echter zo goed als gegarandeerd. En als het om datacommunicatie met externe IP-adressen gaat, bijvoorbeeld dat van een publiek cloudplatform, kan dit via het internet gerouteerd worden, reeds vanaf de locatie. Met deze oplossing worden internet en een privaat netwerk gecombineerd. SD-WAN maakt het tot slot mogelijk real time te anticiperen op veranderingen in het gebruik van het netwerk, zoals bijvoorbeeld een nieuwe applicatie die wordt ingericht.

Voor organisaties die maximale databeveiliging nodig hebben, is het mogelijk nog een stap verder te gaan. Dit kan met een volledige verbinding via een privaat netwerk. Deze connectie is dan volledig gescheiden van het publieke internet en ingericht met redundante verbindingen. Dat is een oplossing voor organisaties die bijvoorbeeld veel met privacygevoelige informatie werken.

Hybride werken met Eurofiber

Betrouwbaar online zaken doen, altijd bereikbaar zijn met hoge internetsnelheden. Zakelijk internet van Eurofiber biedt snel en betrouwbaar internet via de eigen glasvezelinfrastructuur. Dit is een door Eurofiber zelf beheerd netwerk dat heel Nederland en België bestrijkt, evenals delen van Frankrijk en Duitsland. Van efficiënt browsen en e-mailen tot videobellen en werken met cloudapplicaties, zoals CRM-, kantoor- of financiële software; alles gaat op een hoog veiligheidsniveau en met een grote snelheid. De oplossing is bovendien ideaal om software, platformen en infrastructuur toegankelijk te maken voor klanten en partners.

Internet van Eurofiber is af te nemen van een standaard ontsluiting tot en met een complexe redundante variant voor bedrijfskritische doeleinden. Zakelijk internet is beschikbaar in diverse standaard configuraties, bandbreedtes en redundantiemogelijkheden. De snelheden van de standaard internetdienst variëren van 50 Mb/s tot 10 Gb/s. De verbinding is tot 10 Gb/s symmetrisch, wat betekent dat de uploadsnelheid gelijk is aan de downloadsnelheid. Lange laadtijden, buffering en trage downloads zijn daardoor verleden tijd. Personeel kan met meerdere apparaten snel bestanden versturen en gelijktijdig met online applicaties werken. Ook als een deel van de werknemers vanuit huis werkt. Naast (razend) snel internet zijn er tal van extra diensten mogelijk, zoals een anti-DDoS wasstraat voor inkomend IP-verkeer, de mogelijkheid om het verkeer slim te delen over redundante aansluitingen (load sharing) en het verkeer zo snel mogelijk te her-routeren naar een backup link (fast convergence).



Over Eurofiber

Hybride werken vergt netwerken die veilig en betrouwbaar zijn. Met een glasvezelnetwerk van hoge kwaliteit helpt Eurofiber tal van organisaties met het veilig en flexibel (samen) werken in de cloud over snelle verbindingen die toekomstbestendig en secure zijn ingericht. Meer weten over ons uitgebreide dienstenpakket? Kijk op [Eurofiber.com](https://www.eurofiber.com)



Eurofiber. Lifeline for the digital society

Safariweg 25-31
3605 MA Maarssen
T +31 30 200 8457
E info@eurofiber.com
www.eurofiber.nl