



BankservAfrica verbetert de werknemerservaring en bereikt *alle* werknemers met Netpresenter

BankservAfrica was op zoek naar een manier om communicatie te moderniseren nadat er jarenlang voornamelijk via e-mail was gecommuniceerd. BankservAfrica streefde naar een naadloze ervaring waarmee ze al hun werknemers met één druk op een knop konden voorzien van de informatie die ze nodig hadden. In hun zoektocht vonden ze Netpresenter: een omnichannel communicatieplatform waarmee ze precies datgene bereikten waarnaar ze op zoek waren. Via Netpresenter bereiken ze nu zo'n 400 thuiswerkers, non-deskwerknemers en kantoormedewerkers en voorzien ze al die werknemers moeiteloos van informatie.

Madelyn Swanepoel, Internal Communications Channel Manager bij BankservAfrica, wil in de toekomst volledig afstappen van organisatiebrede e-mailcommunicatie. 'Mensen lezen lange, uitgebreide e-mails niet meer – ze willen graag een samenvatting van wat er in

het bedrijf gebeurt. Met Netpresenter krijgen ze het nieuws 'on the go'. Interne communicatie heeft een lange weg afgelegd. Het was eerst vooral wat ik een 'postbus' noem, zonder mogelijkheid tot inspraak of commentaar, of het geven van likes.'

'Netpresenter biedt werknemers een social media-achtige pagina waarop ze trots kunnen zijn, en waaraan ze zelf kunnen bijdragen. Iedereen krijgt met een druk op de knop het nieuws te zien, en ze kunnen het lezen wanneer ze willen. Netpresenter geeft naadloos en moeiteloos toegang tot informatie en draagt daardoor bij aan de algemene werknemerservaring. En ik heb gemerkt dat het creëren van goede werknemerservaringen leidt tot meer betrokkenheid. Een ander belangrijk criterium voor ons was dat we het aantal lezers en de betrokkenheid wilden kunnen meten, aangezien e-mail geen statistieken oplevert. Netpresenter biedt die mogelijkheid, en ook daarom hebben we Netpresenter gekozen.'

"Netpresenter geeft naadloos en moeiteloos toegang tot informatie en draagt daardoor bij aan de algemene werknemerservaring."

VIDEO'S: FACE-TO-FACE INTERACTIE

Het is moeilijk om mensen betrokken te houden als ze vanuit thuis werken, erkent Madelyn. 'We missen allemaal die face-to-face interactie die eerst zo gewoon was. Daarom neem ik nu vaak video's op waarin mensen informatie delen en publiceer die op ons YouTube-kanaal; dat hebben we aan Netpresenter gelinkt. Als er bijvoorbeeld een belangrijk beleid is, dan maken we een video waarin de beleidseigenaar meer uitleg geeft. Diegene vertelt dan wat het

beleid inhoudt en waarom het betrekking heeft op onze organisatie. Ook zal diegene mensen dan aanmoedigen om met vragen naar hen toe te komen, via e-mail of via de reactiesectie van de Netpresenter app,' legt Madelyn uit.

'Hetzelfde geldt voor onze CEO. Als hij iets te zeggen heeft, dan mailt hij niet – hij maakt een video. En dat werkt, omdat mensen graag andere mensen willen zien, interactie nodig hebben. Dat verbindt ze met elkaar, en het vermenschlijkt de ervaring. De app geeft mensen een platform waarop ze kunnen samenwerken en vragen kunnen stellen. Het brengt de dialoog op gang, iets wat ik heel belangrijk vind.'

ALLE WERKNEMERS EN GENERATIES BEREIKEN

Met Netpresenter bereikt BankservAfrica nu alle werknemers van alle generaties. 'We hebben ook werknemers zonder toegang tot een desktop of laptop, zoals collega's die binnen de facility-afdeling werken, bijvoorbeeld beveiligers en schoonmaakpersoneel. Zij werken op rolatiebasis, waardoor ze geen toegang hebben tot informatie zoals onze andere werknemers. Nu we met Netpresenter werken, zijn we niet langer afhankelijk van e-mailcommunicatie. De app en de screensaver helpen ons om alle werknemers te bereiken – zelfs degenen die niet achter een bureau zitten. We geven alle

werknemers van alle generaties de kans om informatie te consumeren via het kanaal van hun voorkeur: app, screensaver of tv. Daarnaast hebben we toegang tot de Alert module om te communiceren tijdens bedrijfssimulatieoefeningen of in het geval van nood of brand.'

ALLE INFORMATIE OP ÉÉN PLEK

Madelyn zit midden in de koppeling van BankservAfrica's SharePoint aan Netpresenter. 'Met de link naar SharePoint hebben werknemers toegang tot alle informatie op één plek: hun app of screensaver,' legt Madelyn uit. 'Ik denk dat dit mensen zal aanmoedigen om het nieuws en de informatie vaker te lezen.'

Om de ervaring nog verder te verbeteren, publiceert Madelyn de informatie die ze op Netpresenter zet in verschillende kanalen. 'Een paar voorbeelden: 'For your info' is normale communicatie, die niet urgent is en op elk moment gelezen kan worden, 'Breaking news' is essentieel nieuws en wordt gepubliceerd met een push notificatie. 'Mijn welzijn' is nu, tijdens de coronacrisis extra

belangrijk: vergeet niet je mondkapje te dragen, je handen te ontsmetten, afstand te houden, maar ook mentale gezondheid en begeleiding. 'Mijn BankservAfrica', heeft betrekking op werknemers, bijvoorbeeld informatie over Human Capital. En nog veel meer. Het is een groeiend project dat we nog steeds proberen te verbeteren. Maar tot nu toe heeft het alles opgeleverd waarnaar we op zoek waren!'

UITDAGING

Modernisering van de communicatie na jarenlang voornamelijk via e-mail te hebben gecommuniceerd. Het vinden van een naadloze ervaring om alle werknemers te voorzien van de informatie die ze nodig hebben met een klik op een knop. Mensen betrokken houden als ze op afstand werken.

OPLOSSING

De mobiele app van Netpresenter op alle smartphones van werknemers, screensavers op alle pc's en narrowcastingschermen in het hele gebouw. Deze kanalen bieden eenvoudige en moeiteloze toegang tot informatie. Werknemers kunnen het nieuws lezen wanneer ze maar willen. Lezersaantallen en betrokkenheid kunnen eenvoudig worden gemeten.

VOORDELEN

Netpresenter biedt werknemers een social-media achtige pagina waarop ze trots kunnen zijn en waaraan ze zelf kunnen bijdragen. Werknemers krijgen met één druk op de knop het nieuws te zien en kunnen het lezen wanneer ze willen. Dat maakt de werknemerservaring beter, wat leidt tot meer betrokkenheid. De app geeft mensen een platform om samen te werken en om vragen te stellen. Het brengt de dialoog op gang. BankservAfrica bereikt nu alle werknemers van alle generaties.

Over BankServAfrica

BankservAfrica is een geautomatiseerd betalingsverwerker gevestigd in Johannesburg, Zuid-Afrika. BankservAfrica verwerkt jaarlijks miljarden transacties ter waarde van triljoenen Zuid-Afrikaanse rand; tot de klantenkring van het instituut behoren banken, bedrijven, de overheid en de retailsector. Alleen al qua transactievolume is BankservAfrica de grootste geautomatiseerde betalingsverwerker van Afrika.

www.bankservafrika.com