



Het comfort van medewerkers verbeteren met de AI-functies van Logitech

Ontdek de synergie van AI en een optimale gebruikerservaring om de moderne werkplek te transformeren

AUTEUR

Keith Kirkpatrick
Research Director | The Futurum Group

IN SAMENWERKING MET

logitech®

MEI 2024



Het faciliteren van zinvolle communicatie, samenwerking en verbinding in hybride werkomgevingen of werkomgevingen op afstand is een van de grootste uitdagingen waar bedrijven vandaag de dag voor staan. Terwijl bedrijven strijden om talent en zich aanpassen aan nieuwe manieren van werken, moeten managers, IT-beheerders en Chief Experience Officers (CxO's) anticiperen op nieuwe technologische ontwikkelingen. Besluitvormers moeten de technologie begrijpen om ervoor te zorgen dat communicatie- en samenwerkingstechnologieën worden ondersteund en verbeterd. Dit biedt een optimale werknemerservaring (employee experience, EX), inclusief de interacties met mensen, systemen, beleid en de fysieke en virtuele werkruimte.

Bovendien introduceren de hybride werkomgevingen en werkomgevingen op afstand verschillende nieuwe uitdagingen en scenario's die van invloed kunnen zijn op de communicatie, de samenwerking en de interactie met klanten, partners en andere werknemers. Deze nieuwe werkpatronen en omgevingen stimuleren de creatie van nieuwe technologieën die verder gaan dan traditionele video.

Een technologische transitie van deze omvang vereist een mentaliteitswijziging van zowel IT als managers en vereist het gebruik van zowel bestaande als opkomende technologieën om een efficiënte, coöperatieve cultuur te creëren voor thuiswerken en hybride werken. Nu hybride werken steeds vaker voorkomt, zal de beschikbare technologie grotendeels de algehele werknemerservaring bepalen. Technologie en werkplektools zijn feitelijk de nieuwe werkplek geworden. Deze technologische ervaringen zijn cruciaal voor het aantrekken en behouden van talent, het cultiveren van de werkplekcultuur en het stimuleren van productiviteit.

Op dit moment zijn veel werknemers ontevreden over over de technologie waarmee zij werken Volgens het [Appspace 2024 Workplace Experience Trends & Insights Report](#) worden werknemers steeds minder tevreden met hun technologie op de werkplek. Slechts 29% zegt helemaal tevreden te zijn, vergeleken met 39% in 2021.

Daarom moeten organisaties die toptalent willen behouden en aantrekken, ervoor zorgen dat hun werknemers over de juiste tools beschikken om een optimale samenwerking te bevorderen waarin elke werknemer zich gerespecteerd en gewaardeerd voelt, ongeacht de fysieke werkplek of locatie.

Inleiding: Het snijpunt van AI en werknemerservaring op de werkplek

EX is een alomvattende aanpak die alle interacties omvat die een werknemer met zijn organisatie heeft. EX omvat niet alleen de taken van de werknemer, maar ook de cultuur, tools en fysieke en digitale ruimtes die aan het personeel worden geboden. Het doel van EX is om een samenhangende en positieve ervaring te creëren die werknemers motiveert, betreft en behoudt. Deze ervaring is van cruciaal belang voor de tevredenheid en productiviteit van werknemers. Volgens de Harvard Business Review hebben bedrijven die investeren in EX een lager verlooppercentage en betere financiële prestaties.

Tegenwoordig is de werkplek verspreid over het huis, op kantoor en overal ter wereld met een wiferverbinding. Voor werknemers kan de vergader- of samenwerkingservaring voor de hybride werknemer op kantoor anders zijn dan voor werknemers op afstand. Werknemers maken meer dan ooit gebruik van technologie en verwachten dezelfde ervaring te hebben, ongeacht hun werkplek. De rol van IT is dus cruciaal geworden bij het vormgeven van EX. Technologie die niet werkt of onvervulde verwachtingen, kunnen snel een negatief effect hebben op de relatie tussen werknemer en organisatie. Dit effect kan op zijn beurt een nadelige invloed hebben op de bedrijfsresultaten.

AI heeft zich ontpopt als een transformerende tool om werkplektechnologie en EX te verbeteren. Volgens een onderzoek van Futurum Group in 2023 onder 1005 CX-managers werden voorspellende analyses en generatieve AI genoemd als de belangrijkste uitgavenprioriteit voor 2024, met een gecombineerde 20,7% van de reacties. Voordelen voor bedrijven die AI toepassen zijn onder andere:



Hogere productiviteit

AI kan routinetaken automatiseren of uitbreiden, wat leidt tot verhoogde productiviteit en verbeterde EX, wat leidt tot een meer tevreden werknemer. Volgens de Nielsen Norman Group verbeteren generatieve AI-systemen de productiviteit van werknemers met 66%.



Verhoogde efficiëntie

AI kan routinetaken sneller en efficiënter uitvoeren dan mensen. En natuurlijk zijn AI-gestuurde services 24/7 beschikbaar om te monitor op fraude, vragen van klanten te beantwoorden en sollicitaties te scannen, wat tijd en middelen bespaart.



Mogelijkheid om complexe problemen op te lossen

Dankzij de vooruitgang op het gebied van machine learning (ML) kan AI nu worden ingezet voor complexere taken, waardoor resources worden vrijgemaakt en de productiviteit wordt verhoogd.

Hoewel AI een hot item is geworden in de samenleving, implementeren sommige bedrijven, zoals Logitech, al jaren AI-functies. Logitech heeft softwaregestuurde functies in zijn producten en apparaten om gebruikers te helpen de interactie en de gebruikerservaring te verbeteren.



Huidige EX-uitdagingen op het gebied van werkplektechnologie

Zoals eerder vermeld, verwachten werknemers dezelfde technologie op de werkplek, ongeacht de locatie of omgeving waarin ze werken. Maar volgens onderzoek van Qualtrics zegt slechts 30% van de werknemers dat hun ervaring met de technologie van hun bedrijf hun verwachtingen overtreft.

Een slechte technologie-ervaring, met name bij vergaderingen, kan ertoe leiden dat deelnemers op afstand zich terugtrekken door te multitasken, hun camera's uit te zetten of gewoon weg te gaan. Als meetings vanuit huis worden bijgewoond kunnen storende geluiden in en om het huis de kwaliteit beïnvloeden. Daarbij kan een wisselende bandbreedte ook voor problemen zorgen. Persoonlijke communicatie wordt vaak verbeterd via non-verbale signalen, waardoor deelnemers elkaars emoties, intenties en feedback begrijpen. Deze signalen maken het gemakkelijker om te zien of mensen het eens zijn met wat de spreker zegt of dat deelnemers in de war zijn of extra verduidelijking nodig hebben. Voor degenen die op afstand deelnemen, is het moeilijker om lichaamstaal op te pikken wanneer de meeste deelnemers gewoon hun gezicht op het scherm laten zien. Deze non-verbale signalen worden vaak vervormd, vertraagd of gaan volledig verloren, waardoor deelnemers op afstand zich niet verbonden, gefrustreerd of geïsoleerd voelen.

Organisaties moeten ervoor zorgen dat alle deelnemers aan vergaderingen gelijke kansen hebben om effectief deel te nemen en bij te dragen. Volgens Microsoft's 2023 Work Trend Index is inefficiënte vergaderingen het grootste obstakel voor productiviteit. Deze uitdaging kan complex zijn voor bedrijven. Ontoereikend technologisch ontwerp leidt tot frustratie bij gebruikers en inefficiëntie van vergaderingen. Als een werknemer videovergaderingen heeft die technisch niet optimaal verlopen, zullen ze minder betrokken zijn en hun inzichten niet bijdragen aan de vergadering. Deze situatie kan na verloop van tijd leiden tot een afname van de prestaties van werknemers.

Lage betrokkenheid kan schadelijk zijn voor productiviteit, innovatie, klanttevredenheid en personeelsbehoud. Bovendien voelen minder betrokken werknemers zich mogelijk niet verantwoordelijk of verantwoordelijk voor de doelen van de organisatie, wat kan resulteren in gemiste kansen voor groei en verbetering.

Organisaties moeten ervoor zorgen dat deelnemers gelijkheid in vergaderingen krijgen, ongeacht waar ze een virtuele vergadering bijwonen. Een van de manieren waarop Logitech-apparaten deelnemers op afstand betrekken, is via de functie Grid View. Grid View maakt gebruik van AI om deelnemers in de ruimte op een intelligente manier in beeld te brengen, waardoor elke deelnemer gelijkwaardiger wordt weergegeven. Grid View detecteert gezichten en zoomt in op elke persoon om ze hun eigen frame te geven, zodat elke persoon gezien kan worden door collega's op afstand.



IT-resources vrijmaken om werknemers te helpen via vereenvoudigd apparaatbeheer

In de werkomgeving van vandaag zijn werknemers eraan gewend geraakt om veel aspecten van hun leven te beheren via intuïtieve, gebruiksvriendelijke productiviteitstoepassingen. Als gevolg hiervan verwachten ze nu een vergelijkbaar niveau van gemak en gebruiksvriendelijkheid als het gaat om de technologie die ze op het werk gebruiken. En wanneer die technologie voor extra wrijving zorgt, omdat de technologie verouderd is, van mindere kwaliteit of prestaties, of onbetrouwbaar is, wijzen werknemers snel met de vinger naar de IT-afdeling en verwachten ze dat ze het probleem snel oplossen. En nergens is de druk op IT-teams groter dan bij virtuele vergaderingen, die stabiele, betrouwbare en hoogwaardige audio- en videoprestaties vereisen, ongeacht de omgeving of gebruiker.

Samen kunnen Logitech- en IT-teams helpen de menselijke en technische uitdagingen in virtuele vergaderingen aan te pakken, waardoor werknemers beter te zien en te horen zijn. IT-afdelingen zullen het op prijs stellen dat Logitech-oplossingen de implementatie, configuratie en het beheer van apparaten vereenvoudigen, waardoor de IT-werklast wordt verminderd. Hierdoor kunnen IT-medewerkers zich concentreren op complexere helpdeskverzoeken van gebruikers, in plaats van tijd en moeite te verspillen aan configuratie- of kwaliteitsproblemen die kunnen worden aangepakt door het gebruik van geavanceerdere samenwerkingstechnologieën, waaronder het gebruik van AI.

In recent onderzoek van Logitech noemden IT-besluitvormers die verantwoordelijk zijn voor infrastructuur, werkplektransformatie en personeelservaring het intuïtieve ontwerp en de oplossingen van Logitech, gebruikerservaring met Microsoft Teams en Zoom als een van de belangrijkste overwegingen die hebben geleid tot de keuze voor Logitech voor grootschalige implementaties.

Logitech-oplossingen op basis van AI: RightSight 2 en RightSound 2

Om de beste visuele en audioprestaties te bieden bij virtuele vergaderingen, heeft Logitech RightSense ontwikkeld. Dit is een reeks AI-technologieën die zijn ontworpen om videovergadering te verbeteren door beeld- en audioprestaties te optimaliseren, met zeer weinig menselijke tussenkomst.

RightSense technologieën zijn geïntegreerd in de camera's en audio-oplossingen van Logitech en werken met de meeste gangbare platforms voor videovergaderen, waaronder Google Meet, Microsoft Teams en Zoom, en vrijwel alle andere toepassingen voor videovergaderen, streamen of opnemen die USB-apparaten ondersteunen. Om maximale functionaliteit te garanderen, biedt Logitech gratis software-updates gedurende de levensduur van het product. Twee van de belangrijkste RightSense technologieën die in de Logitech-apparaten zijn ingebouwd, zijn RightSight en RightSound, die de visuele en auditieve ervaringen van deelnemers aanpakken.

RightSight 2: Visuele betrokkenheid verbeteren

Het bijwonen van een vergadering kan een uitdaging en frustrerend zijn voor deelnemers op afstand, omdat het moeilijk is om mensen te zien of om individueel met mensen om te gaan omdat ze allemaal samen in één klein frame zitten. Zo loopt de organisatie waardevolle inzichten mis die deelnemers op afstand kunnen bieden. Om dit probleem aan te pakken, heeft Logitech RightSight 2 geïntroduceerd. Dit is een verzameling algoritmen in bepaalde vergadercamera's van Logitech die is ontworpen om deelnemers beter te kunnen framen en weergeven tijdens vergaderingen. De technologie is ontworpen om ervoor te zorgen dat deelnemers in de ruimte worden opgenomen in het frame en zorgt voor meer gelijkheid tussen deelnemers. Personen worden beter weergegeven en bovendien zijn interacties van persoon tot persoon mogelijk, zelfs wanneer ze zich in dezelfde ruimte bevinden.

Specifieke kenmerken van RightSight 2 voor vergaderruimtes zijn:

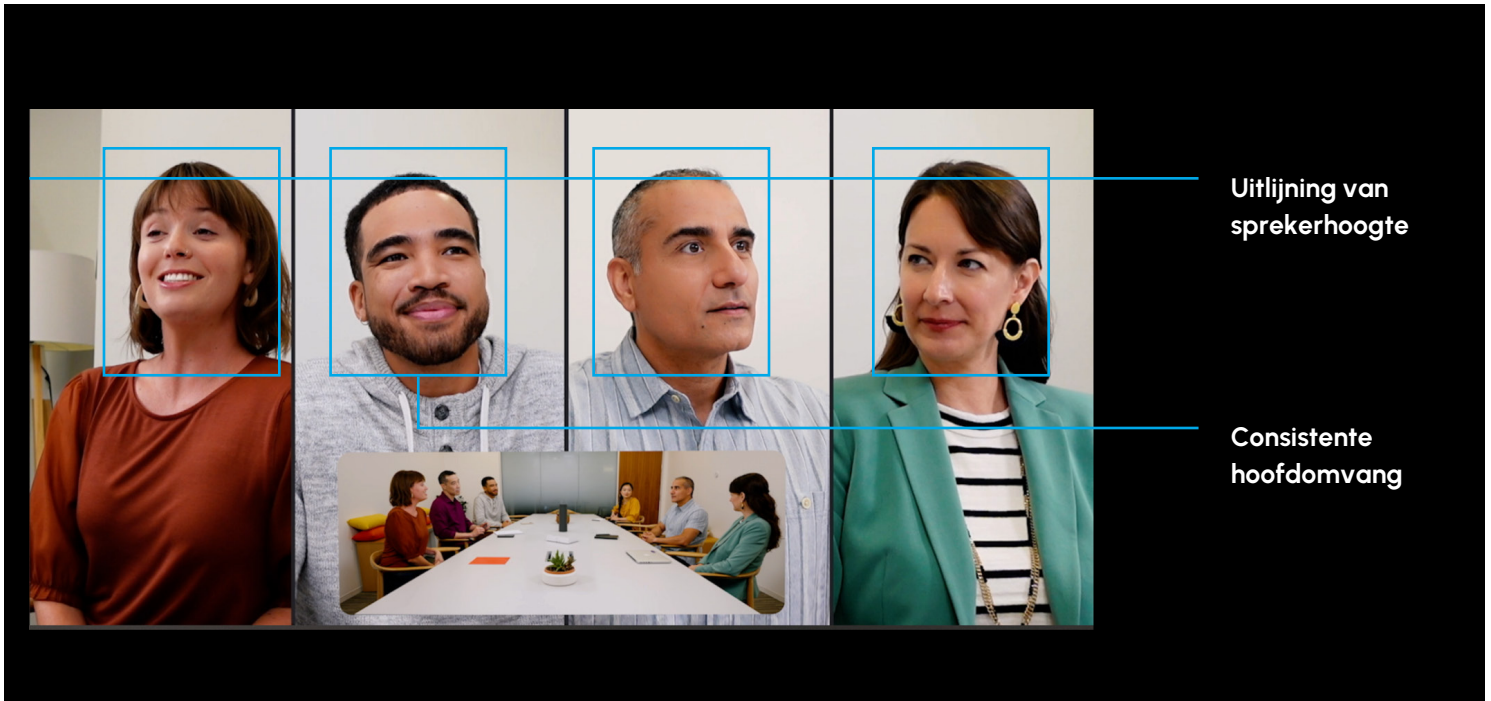
- Sprekerweergave Stelt de camera automatisch scherp op één actieve spreker
- Groepsweergave Biedt automatische cameraframing om alle deelnemers als een groep op te nemen
- Grid view Verdeelt maximaal acht deelnemers in afzonderlijke frames



Bron: Logitech

Deze meerdere weergavemodi zijn ontworpen om de deelnemerservaring te optimaliseren en ervoor te zorgen dat vergaderervaringen zijn afgestemd op het type vergadering dat wordt gehouden. In een lezing zorgt de sprekerweergave er bijvoorbeeld voor dat alle deelnemers zich op één presentator kunnen concentreren, terwijl in een vergadering de rasterweergave ervoor zorgt dat alle deelnemers elkaar duidelijk kunnen zien en horen. Bovendien is de automatische framingtechnologie van Logitech ontworpen om deelnemers op een positieve manier in beeld te brengen en de gelijkheid van deelnemers te bevorderen.

Daarnaast bevatten Logitech-apparaten ook verbeteringen voor lichtcorrectie en beeldkwaliteit die ervoor zorgen dat alle deelnemers er op hun best uitzien en voor iedereen duidelijk te zien zijn. Al deze functies leiden tot een betere UX bij volledig virtuele en hybride vergaderingen.



Bron: Logitech

RightSound 2: Een revolutie in audiohelderheid

Evenzo is de mogelijkheid om alle deelnemers duidelijk te horen tijdens vergaderingen een integraal onderdeel van een hoogwaardige vergaderervaring en kan dit rechtstreeks van invloed zijn op de mate van betrokkenheid van deelnemers. De RightSound-technologie van Logitech, die beschikbaar is op een aantal verschillende apparaten, waaronder vergadercamera's, speakers en headsets, verbetert de audiokwaliteit met ruisonderdrukking, echo-onderdrukking en stemhelderheid. Een geavanceerd algoritme voor spraakdetectie verhoogt zelfs het stemvolume van mensen die zacht spreken zodat elke stem gehoord wordt.

RightSound 2 is een verzameling algoritmen die zijn opgenomen in Logitech-camera's voor vergaderruimtes en zijn ontworpen om ongewenst geluid te verminderen en de stemmen van deelnemers te verbeteren. Enkele van de specifieke functies van RightSound 2 zijn:

- **Ruisonderdrukking.** Minimaliseert mechanische geluiden, waaronder muisklikken en ventilatoren
- **AI ruisonderdrukking.** Minimaliseert niet-menselijke geluiden van buitenaf
- **Spraakvereffening.** Egaliseert het stemvolume op verschillende afstanden van de camera en mensen met zachte stemmen
- **Echo-onderdrukking.** Vermindert galm van muren, plafonds, vloeren en andere harde oppervlakken

De AI-gestuurde spraakdetectie en geavanceerde beamforming-technologieën van Logitech verbeteren de gebruikerservaring thuis en op het werk. RightSound 2 helpt ook om gelijkheid in vergaderingen voor werknemers te verbeteren, ongeacht hun fysieke werkplek, omgeving of spreekniveau, door het volume van de stem van elke spreker gelijk te maken en afleidende achtergrondgeluiden te verminderen of te elimineren.



De resolutie: De werkplek transformeren met AI-verbeterde EX

Uiteindelijk is AI de katalysator geworden die de gebruikerservaringen van werknemers helpt verbeteren door de knelpunten weg te nemen met procesverbetering of technologische verbetering van systemen en apparatuur.

Het creëren van een positieve EX helpt het behoud van werknemers te verbeteren en meer en beter talent aan te trekken voor de organisatie. Uiteindelijk is de kans groter dat werknemers die zich gewaardeerd en ondersteund voelen, betere service verlenen aan klanten, wat resulteert in meer klantloyaliteit, -behoud en omzet.

Volgende stappen voor leiders op het gebied van IT en digitale werkplekken

AI is een krachtige en transformerende technologie die een positieve invloed kan hebben op EX. AI beïnvloedt een breed scala aan sectoren, van productie tot informatietechnologie, van gezondheidszorg tot academische wereld. Organisaties die er niet in slagen een AI-strategie te ontwikkelen en te implementeren, lopen het risico de substantiële voordelen van deze technologie op het gebied van productiviteit, efficiëntie en optimalisatie mis te lopen.

Voor IT-beheerders is het belangrijk om de impact op EX te evalueren van AI-verbeterde oplossingen in hun technologische ecosysteem. Hoewel de voordelen van efficiëntie en productiviteit van werknemers meestal het meeste opleveren, biedt AI meer gelijkheid bij interacties in hybride werkomgevingen. Dit is van cruciaal belang om organisaties te helpen een uitstekende EX te leveren.

Volgens voorspellingen van Futurum Intelligence zullen in 2027 de wereldwijde uitgaven voor AI die wordt gebruikt om EX te verbeteren naar verwachting bijna \$ 11 miljard bedragen. De in AI geïntegreerde oplossingen van Logitech weerspiegelen een strategie die gericht is op het gebruik van AI op nieuwe manieren. Deze oplossingen verbeteren niet alleen de technische aspecten van een vergadering, maar ondersteunen ook de grotere organisatorische en mensgerichte doelen om ervoor te zorgen dat alle deelnemers gewaardeerd en gelijk zijn en probleemloos kunnen deelnemen.



Belangrijkste elementen voor het leveren van een optimale werkplek door middel van technologie

Met het hybride personeelsbestand van vandaag zijn er talloze uitdagingen om ervoor te zorgen dat elke werknemer zich een gewaardeerd en gerespecteerd lid van het team voelt. Fysieke afstand zorgt vaak voor onzichtbare barrières die samenwerking, teamwork en een hechte bedrijfscultuur in de weg staan. Hoewel organisaties de juiste processen moeten invoeren om ervoor te zorgen dat hybride werknemers, werknemers op afstand en op kantoor kunnen samenwerken en zich verbonden voelen, zullen technologische oplossingen uiteindelijk de katalysator zijn die bepaalt hoe succesvol die processen kunnen worden uitgevoerd.

Leveranciers die deze oplossingen aanbieden, worden beoordeeld op hoe goed hun oplossingen presteren op technisch niveau, maar ook op hoe gemakkelijk ze kunnen worden geïmplementeerd en geïntegreerd in het IT-framework van een organisatie. Organisaties zullen ook producten selecteren die met minimale IT-resources en -ondersteuning kunnen werken, wat de kosten verlaagt en de EX voor alle belanghebbenden verbetert.

Misschien wel het belangrijkste is dat de oplossingen geavanceerde technologieën van vandaag bevatten, zoals AI, om de prestaties te maximaliseren. Daarnaast zijn de geschikt voor de toekomst omdat ze eenvoudig kunnen worden bijgewerkt naarmate de technologie verbetert. Dit maakt de investering niet alleen toekomstbestendig, maar maakt het installeren, configureren en leren gebruiken van een nieuw apparaat uiterst eenvoudig.

De AI-gebaseerde oplossingen van Logitech kunnen dienen als een belangrijke technologische pijler met een strategisch voordeel. Met een betere gebruikerservaring en optimale vergaderingen, is het de hoeksteen van samenwerking, productiviteit en innovatie. Hoewel IT-teams zullen waarderen dat de technologie eenvoudig kan worden geïmplementeerd, beheerd, bijgewerkt en geschaald, kunnen managers er zeker van zijn dat hun technologie-investeringen ook grotere organisatorische samenwerking en EX-doelen kunnen ondersteunen.

Belangrijke informatie over dit rapport

AUTEURS

Keith Kirkpatrick

Onderzoeksdirecteur | The Futurum Group

UITGEVER

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

MEER INFORMATIE

Neem contact met ons op als u dit rapport wilt bespreken. The Futurum Group zal zo snel mogelijk reageren.

CITATIES

Dit artikel kan worden geciteerd door geaccrediteerde pers en analisten, maar moet in de context worden geciteerd, met vermelding van de naam van de auteur, de titel van de auteur en 'The Futurum Group'. Niet-persberichten en niet-analisten moeten vooraf schriftelijke toestemming krijgen van The Futurum Group voor citaten.

LICENTIE

Dit document, inclusief alle ondersteunende materialen, is eigendom van The Futurum Group. Deze publicatie mag niet worden gereproduceerd, gedistribueerd of gedeeld in welke vorm dan ook zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van De Futurum Group.

OPENBAARMAKING

The Futurum Group levert onderzoek, analyses, advies en advies aan veel hightechbedrijven, waaronder de bedrijven die in deze paper worden genoemd. Werknemers van het bedrijf hebben geen aandelenposities bij bedrijven die in dit document worden genoemd.

logitech®

OVER LOGITECH

Logitech helpt alle mensen hun passies na te streven en zet zich in om dit te doen op een manier die goed is voor mens en planeet. Het bedrijf ontwerpt hardware- en softwareoplossingen die bedrijven helpen groeien en mensen samenbrengen bij het werken, creëren, gamen en streamen. Logitech International werd in 1981 opgericht en heeft zijn hoofdkantoor te Lausanne in Zwitserland. Het is een Zwitserse naamloze vennootschap genoteerd op de SIX Swiss Exchange (LOGN) en de Nasdaq Global Select Market (LOGI). Kom meer te weten over Logitech, zijn zakelijke producten en zijn bedrijfsoplossingen via www.logitech.com/nl-nl/business, de [Logitech for Business-blog](#), of [@LogitechBiz](#).



OVER THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) is een onafhankelijk onderzoeks-, analyse- en adviesbureau dat zich richt op digitale innovatie en marktverstoringende technologieën en trends. Elke dag helpen onze analisten, onderzoekers en adviseurs bedrijven over de hele wereld om te anticiperen op tektonische verschuivingen in hun branche en gebruik te maken van disruptieve innovatie om een concurrentievoordeel in hun markten te behalen of te behouden.



CONTACT

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337