

Klantverhaal

Smart workplace transformatie start met richting vanuit experience, duurzaamheid en efficiëntie

Een gebruikersbehoeften gedreven aanpak bij PGGM

“Gezamenlijk, doordacht en door integrale benadering een mooi fundament voor de toekomst neergelegd.”

Arnold Veenema,
Manager Facility Management & Real Estate

→ Lees over de mensgerichte aanpak in deze smart workplace opgave

Afbeelding: <https://mateo-arquitectura.com/projects/pggm-headquarters-the-netherlands/>

Het project

De grootste uitdaging in dit project lag in de visievorming op een smart workplace waarbij de efficiëntie, duurzaamheid en gebruikerservaring centraal staan. Behoeften waren divers, gezien de verschillende gebruikersgroepen.

Het project richtte zich op de transformatie naar een slimme werkomgeving. Het initiatief was bedoeld om beeld te schetsen op een inspirerende omgeving die niet alleen bijdraagt aan de efficiëntie en productiviteit van het personeel, maar ook het welzijn van de medewerkers bevordert en een significante positieve impact heeft op het milieu.

De intentie was om duidelijke kaders schetsen voor de vervolgstappen richting realisatie van een smart workplace.

“Design principes brengen een harmonie van consistentie en herkenbaarheid; een cruciaal kader om een slimme en toekomstbestendige werkomgeving goed tot zijn recht te laten komen.”

Esti Tichelaar, Consultant Healthy Work Environments



“Dit smart workplace project laat zien dat het centraal stellen van de gebruiker niet alleen hun dagelijkse ervaringen verbetert, maar ook bijdraagt aan een betere balans in bedrijfsdoelstellingen.”

Marije Teerling, Leading professional Experience Management



De opdracht

Het project streefde naar het creëren van een optimale werkomgeving door middel van duurzaamheid en beheersing van de totale kosten (TCO). De uitdagingen lagen in het balanceren van deze doelen met de behoeften van de gebruikers.

Eenzijds moet de smart workplace bijdragen aan een fantastische plek om te werken, talent aantrekken, en gezondheid ondersteunen. Anderzijds is er de noodzaak om concrete smart oplossingen te ontwikkelen die bijdragen aan duurzaamheid en efficiëntie.

Deze complexiteit vereist scherpe kaders, inzicht in gebruikersbehoeften en een gedragen toetsingskader voor toekomstige evaluatie en prioritering van use cases.

De uitdaging

Strategische Kaders

De strategische kaders moesten een balans vinden tussen innovatie, duurzaamheid en de praktische behoeften, terwijl ze tegelijkertijd flexibel genoeg waren om toekomstige technologische ontwikkelingen en veranderende behoeften en bedrijfsdoelstellingen te accommoderen.

Gebruikersbehoeften

Een belangrijke uitdaging was het identificeren en aanpakken van de diverse en soms tegenstrijdige behoeften van verschillende gebruikersgroepen, waaronder medewerkers, management en externe belanghebbenden.

Het project moest een werkomgeving creëren die niet alleen technologisch geavanceerd en duurzaam was, maar ook aansloot bij de diverse en evoluerende behoeften van alle medewerkers.

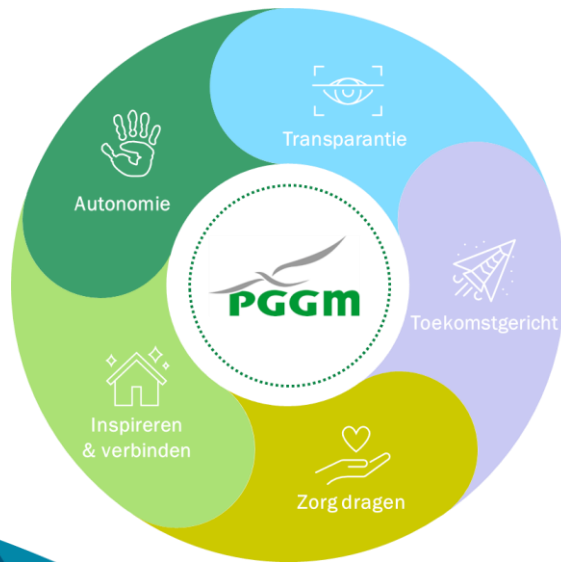
Het begrijpen van deze behoeften vereiste uitgebreid onderzoek en interactie met de eindgebruikers om te zorgen voor een ontwerp dat hun welzijn en productiviteit bevordert.

Onze oplossing

We hebben samen met PGGM gewerkt aan deze uitdagingen aan de hand van drie stappen:

Stap 1. Vaststellen van het strategisch kader

Deze stap richtte zich voornamelijk op het definiëren van de context, ambitie, thema's, en doelen van de smart workplace. Er werd een duidelijke definitie van smart workplace en de niveaus van smart vastgesteld, samen met de afstemming van acties om stakeholders te betrekken en te informeren. De belangrijkste inzichten uit deze fase omvatten de vaststelling van de waarde die de smart workplace moet opleveren.



Afbeelding: impressie design principes

Stap 2. Gebruikersbehoeften in kaart brengen

Deze stap omvatte het verzamelen van inzichten over de behoeften, voorkeuren en verwachtingen van de eindgebruikers via workshops, enquêtes en interviews. Als resultaat zijn er gedetailleerde persona's ontwikkeld, user journeys in kaart gebracht en de behoeftepiramide opgesteld. Tezamen vormen die de basis voor het ontwerpen van de smart workplace. De belangrijkste inzichten benadrukten het belang van flexibiliteit, toegankelijkheid, en personalisatie in de werkomgeving.

Dit resulteert in een omgeving die beter aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden en behoeften van de gebruikers, wat de productiviteit en tevredenheid verhoogt.

Stap 3. Opstellen design principes

Tot slot, zijn er design principes voor de smart workplace opgesteld. Deze principes, ontstaan uit een co-creatie, integreren de smart ambities, fundamentele gebruikersbehoeften en de identiteit van het bedrijf. Ze zijn gericht op het realiseren van een herkenbare en samenhangende ervaring voor iedereen die met het gebouw interacteert. Belangrijke design principes waren gerelateerd aan o.a. autonomie, inspireren en transparantie.

Het resultaat

Het project heeft geleid tot een scherpe strategie voor de implementatie van een smart building concept. Er zijn high level requirements en design principes vanuit een duidelijke focus op de gebruikers geïdentificeerd.

Met deze aanpak is een waarde kader neergezet aan de hand waarvan PGGM gericht kan prioriteren richting realisatie. Met als uiteindelijk doel een werkomgeving die efficiëntie, duurzaamheid en gebruikerservaring optimaliseert. Een heldere eerste stap richting verdere ontwikkeling en implementatie van smart oplossingen die aansluiten bij de doelstellingen van het bedrijf.



4 maanden



Desk research, interviews, user journey mapping, en iteratieve ontwerp sessies



Specialisten uit diverse afdelingen, waaronder Facility Management (Hard Services & Soft Services), IT en HR