



Virtueel in plaats van fysiek verbinden – het nieuwe normaal

16 juni 2020

Manon van Rietschoten en Dominique Oudhuis

Was het ooit eerder net zo uitdagend om je met anderen te verbinden als vandaag de dag, tijdens de COVID-19 pandemie? Een urgente vraag voor IT Assurance & Advisory-consultants bij KPMG, omdat we continu in verbinding moeten staan met klanten en collega's. Terwijl tot voor kort de meeste overleggen fysiek plaatsvonden, doen we dat nu vooral virtueel. Bij online sessies staan we voor andere uitdagingen dan bij fysieke meetings.

Vorige maand organiseerde een van ons de eerste 'Virtuele NOREA / ISACA Young Profs-event'. Het was een groot succes, een welkome gelegenheid om weer in gesprek te raken met collega IT-auditors, ondanks de barrière van een computerscherm. We ontvingen er veel positieve reacties over.

De huidige situatie zien we als een opmaat naar meer gebruik van virtuele werkvormen en events. We zien zeker voordelen in online werken, zoals minder (internationale) reistijd, wat niet alleen tijd bespaard maar ook onze CO2-footprint verkleint.

In dit artikel beschrijven we een aantal succesfactoren voor virtuele events. We geven eerst een overzicht van de belangrijkste voorbereidingen. Daarna noemen we een aantal punten om gedurende het event in het oog te houden en vertellen we wat wij geleerd hebben. We sluiten af met enkele conclusies en een vooruitblik naar het nieuwe normaal.

Vorbereiding

Bij de selectie van de juiste tools voor het virtuele event hebben we op drie technische aspecten gelet. Het eerste aspect was de technische stabiliteit en toegankelijkheid, omdat we zeker wilden zijn dat iedereen zonder haperingen kon deelnemen. Het tweede aspect waren de waarborgen voor vertrouwelijkheid, omdat we hechten aan de privacy van de deelnemers. Het derde aspect was verbinden, omdat we als doel hadden professionals bij elkaar te brengen. Deze drie aspecten vormden een leidraad tijdens de voorbereiding en gedurende het event. We lichten deze aspecten toe.

Technische stabiliteit en toegankelijkheid

Het eerste aspect, technische stabiliteit en toegankelijkheid, kan triviaal lijken.

Toch hebben we lang moeten zoeken naar de beste tool die deelnemers het meeste gebruiksgemak geeft. Iedereen kent de standaardreacties tijdens een virtuele sessie, zoals 'sorry de verbinding viel weg' of 'Ik hoor je niet'. De mogelijkheid om deel te nemen aan virtuele sessies en de bijbehorende workshops is afhankelijk van de stabiliteit van de (privé) wifi-verbinding, die in Nederland gelukkig genoeg doorgaans stabiel is. Maar bedrijven faciliteren thuiswerken vaak met vpn-verbindingen die door de grote belasting traag worden, wat gebruikers ertoe brengt de vpn uit te schakelen voor een betere en snellere internetverbinding. Dit maakt hun computer extra gevoelig voor cyberincidenten. En, over incidenten gesproken, de applicatie 'Zoom', onze eerste keus gezien de mogelijkheid om relatief veel deelnemers gelijktijdig in beeld te brengen, is na privacy- en cyberincidenten door veel bedrijven geblokkeerd. Zie ook de alinea over 'Vertrouwelijkheid'.

Na ons besluit Zoom niet te gebruiken, selecteerden we dertien andere tools voor verdere screening op diverse aspecten, zoals end-to-end-encryptie, unieke meeting ID's in plaats van generieke links om ongenode gasten te weren, en de aanwezigheid van een AVG-statement.

De meest geschikte tool bleek uiteindelijk het voor deelnemers vrij beschikbare Microsoft Teams te zijn. Maar ook al voldeed Teams aan onze technische eisen, we ontvingen wel klachten van een aantal potentiële deelnemers die de tool niet konden gebruiken en dus niet konden deelnemen. Een van de leerpunten is dan ook dat we nóg beter op de toegankelijkheid moeten letten. Terugkijkend, realiseren we ons dat het probleem niet bij Microsoft Teams lag, maar dat we de deelnemers meer begeleiding hadden moeten bieden bij het gebruik ervan.

Vertrouwelijkheid

Gelet op de vertrouwelijkheid van de communicatie waren de belangrijkste selectiecriteria voor de tool de aanwezigheid van een AVG-statement, de beschikbaarheid van een *privacy shield*¹ en de mogelijkheid om het event met een wachtwoord te beveiligen. Het event was opgezet om alleen kennis uit te wisselen, geen persoonlijke of vertrouwelijke data. Hierdoor zou een tool die niet volledig aan onze veiligheidseisen voldeed, bijvoorbeeld Zoom, een laag risico vormen. Maar omdat veel organisaties applicaties die niet aan hun privacy- of cyberstandaarden voldoen blokkeren, zou deelname via bedrijfslaptops bij gebruik van Teams niet voor iedereen mogelijk zijn. Ook dit pleitte voor Teams, want deze tool wordt vrijwel nooit geblokkeerd.

Verbinden

Na onze keuze voor Microsoft Teams onderzochten we hoe we het beste een brug konden slaan naar de deelnemers en hoe we de interactie tussen de deelnemers onderling konden

bevorderen. Online is daar een andere benadering voor nodig dan bij een fysiek event. Hierna gaan we kort in op het organiseren van een goed uitgedacht logistiek plan.

We kozen voor een plenaire start van het event met een korte inhoudelijke introductie en de presentatie van de agenda. Daarna volgden workshops. Alle aanwezigen verdeelden we in vier workshopgroepen en alle deelnemers kregen een aanvullende Microsoft Teams-uitnodiging voor de respectievelijke workshopgroep. Na elke workshopsessie wisselden de presentatoren van workshopgroep. Voorafgaand aan het event hadden we een korte sessie georganiseerd om de presentatoren te informeren over de werkwijze, om de kans op verkeerde wissels te verkleinen. Met een maximum van vijftien participanten per workshop creëerden we een omgeving waarin veel interactie mogelijk was, wat de mogelijkheden tot verbinding vergrootte.

Tijdens de meeting

De meeting startte met een algemene introductie en we stelden de deelnemers een aantal vragen via de *voting tool* 'Mentimeter'. Deze tool is makkelijk te gebruiken en maakt interactie met de participanten mogelijk. Men hoeft geen applicatie te downloaden om Mentimeter te kunnen gebruiken en een uitgebreide registratie is niet nodig. Organisatoren en deelnemers loggen simpelweg in met een meeting-ID. De vragen die we stelden waren laagdrempelig, om de aandacht van de deelnemers te trekken en het ijs te breken. Bijvoorbeeld: 'Wat is je guilty pleasure bij thuiswerken?' en 'Hoe voel je je vandaag?' Daarna volgde een inhoudelijke presentatie over de vraag hoe je een virtuele meeting memorabel en succesvol maakt.

We gebruikten een methode van KPMG voor een memorabel en effectief event (zie figuur 1). Hoofdpunten van deze benadering zijn: een goede voorbereiding is voorwaarde voor succes, authenticiteit helpt om deelnemers geïnteresseerd te houden, korte en specifieke boodschappen maken het eenvoudiger om een boodschap goed over te brengen, en visuele zichtbaarheid – zet je camera aan – versoepelt de communicatie. Tijdens onze sessie zorgden we voor een duidelijk programma, informeerden we de sprekers over de succesfactoren (zie hierna) en organiseerden we korte workshopsessies van maximaal vijftien minuten, met steeds vijf minuten tussenpauze.

In een virtuele sessie is het praktisch onmogelijk om onder het spreken, ter verduidelijking op een sheet aan te wijzen, waar je het over hebt. Daarom is het aan te bevelen duidelijke content te gebruiken zonder afleidende plaatjes en/of tekst om de boodschap helder voor het voetlicht te krijgen. Maar net zo belangrijk als de inhoud is de manier waarop je die presenteert. De juiste intonatie en gericht in de camera kijken; 'wees een heuse tv-personality'.

Making your videoconference or teleconference memorable and effective



Figuur 1: Hoe maak je een virtuele meeting memorabel en effectief?

(Bron: KPMG)

Technische stabiliteit

Na de plenaire introductie verdeelden we de deelnemers over de workshopgroepen. Eén groep bleef in de virtuele ruimte waar de introductie had plaatsgevonden, en de overige deelnemers ontvingen een link voor een Microsoft Teams-meeting voor workshopgroep 2, 3 of 4. In alle groepen was iemand van de organisatie aanwezig om de technische stabiliteit te monitoren, indien nodig hulp/ondersteuning te bieden aan de deelnemer, de tijd in de gaten te houden en kleine pauzes in te lassen.

Vertrouwelijkheid

In een van de workshopsessies werd een discussie over het gebruik van Zoom georganiseerd. Hoewel Zoom recent meermaals negatief in het nieuws kwam, vinden we het een prima tool om een kennissessie te faciliteren. Een van de sprekers pleitte voor een risk based-benadering. Wordt er tijdens de meeting vertrouwelijke informatie gedeeld? En hoe erg is het dan als de verbinding eventueel niet veilig is? Wellicht is het risico tijdens een meeting waar enkel generieke kennis wordt gedeeld beperkt. Overigens kun je de risico's met aanvullende maatregelen verminderen. Je kunt de meeting bijvoorbeeld beveiligen met een password. Ook kun je een 'lobby' creëren, een virtuele wachtruimte waarin participanten wachten tot de organisatie ze handmatig toegang tot de sessie geeft. Dergelijke maatregelen kunnen natuurlijk ook nuttig zijn als je een andere tool dan Zoom gebruikt.

Verbinden

De vervaagde scheidingslijn tussen thuis en werkomgeving maakt het makkelijker om je bij online meetings als persoon met de andere deelnemers te verbinden. Je hoort misschien het geluid van een huisdier of je ziet kinderen voorbijlopen, situaties die op kantoor ondenkbaar zijn. Als je op deze momenten inspeelt kun je op afstand toch persoonlijk contact onderhouden. Online meetings kunnen zo ook helpen bij het ontwikkelen en onderhouden van persoonsgerichte klantrelaties.

Conclusie en vooruitblik naar het nieuwe normaal

Terugkijkend op ons eerste virtuele event willen we allereerst benadrukken dat we het erg leuk vonden om het te organiseren. Wat ons vooral aansprak was dat het een goede mogelijkheid bleek te zijn om deelnemers met elkaar te verbinden. Verder helpen de glimpen die je van elkaars thuissituatie opvangt je om je ook op persoonlijk niveau tot elkaar te verhouden. Ook hebben we gemerkt dat het loont om je als organisator te verdiepen in de technische mogelijkheden van de verschillende tools en bewust na te gaan welke tool het beste aansluit bij je eisen. Ten slotte bieden virtuele afspraken ook andere voordelen, zoals verminderde reistijd en een lagere CO2-voetafdruk. Alles bij elkaar verwachten we dat de huidige COVID-19-situatie een opmaat vormt naar meer online events en meetings. We voorzien dan ook dat, na de crisis, een gezonde balans tussen virtuele en fysieke meetings het 'nieuwe normaal' zal vormen.

Noot

- ¹ Het EU-U.S. Privacy shield is een overeenkomst tussen het ministerie van Economische zaken van de VS en de Europese commissie voor de uitwisseling van persoonsgegevens tussen bedrijven in de VS en Europa.



M. (Manon) van Rietschoten RA | *Manager bij KPMG IT Assurance & Advisory*

Manon is sinds september 2013 werkzaam bij KPMG. Afgelopen jaren heeft zij audit, IT-audit- en advieswerkzaamheden verricht. Momenteel werkt Manon als manager bij de IT Assurance & Advisory- afdeling van KPMG met een focus op IT Assurance en Advies-opdrachten binnen het assetmanagement en bankingsegment. Naast haar werkzaamheden voor KPMG is Manon voorzitter van de NOREA / ISACA Young Profss-commissie.

E: vanRietschoten.Manon@kpmg.nl



D. (Dominique) Oudhuis | *Consultant bij KPMG IT Assurance & Advisory*

Na afronding van haar studie (BSc Gezondheidswetenschappen en MSc Management, Policy-Analysis and Entrepreneurship in Health- and Life Sciences) is Dominique Oudhuis sinds September 2019 in dienst bij KPMG als Consultant IT Assurance & Advisory. Tevens heeft zij een Scriptiestage afgrond bij KPMG waar zij onderzoek deed naar de implementatie van wearables in de klinische zorg. Bij KPMG werkt Dominique voornamelijk aan opdrachten op het snijvlak Zorg-IT.

E: Oudhuis.Dominique@kpmg.nl