
Het belang van e-mailhandtekeningenbeheer voor werken op afstand

Een whitepaper over het beheren en optimaliseren van zakelijke e-mailhandtekeningen voor werknemers op afstand



INHOUDSOPGAVE

Werken op afstand: een groeiende trend naar het nieuwe normaal	3
Uitdagingen voor IT-teams met betrekking tot werken op afstand	4
Op afstand werken en het beheer van e-mailhandtekeningen	5
Software voor e-mailhandtekeningen: perfect voor gebruikers op afstand	7
Gebruikmaken van e-mailhandtekeningen en nieuwe mogelijkheden creëren	9
Ten slotte	11

Werken op afstand: een groeiende trend naar het nieuwe normaal

Tussen 2005-2019 is het werken op afstand of thuiswerken (d.w.z. werken zonder woon-werkverkeer) wereldwijd gegroeid met 159%¹. Dit mede dankzij verschillende technologische ontwikkelingen, zoals videoconferenties, verbeteringen in breedbandconnectiviteit en de lancering van verschillende samenwerkings- en instant messaging-tools.

Tegelijkertijd werd en wordt werken op afstand door veel traditionele kantoormedewerkers als aantrekkelijk gezien. Het biedt werknemers meer flexibiliteit in hun werkschema's, draagt bij aan een beter evenwicht tussen werk en privé, vermindert of voorkomt het dagelijkse woon-werkverkeer en leidt vaak tot een algehele verhoging van de productiviteit. Er zijn wel enkele negatieve aspecten bekend, zoals een gevoel van eenzaamheid en een gebrek aan omgang met collega's, maar werken op afstand wordt over het algemeen als iets heel positiefs ervaren. De meeste werknemers die op afstand werken, doen dit echter slechts sporadisch: een groot deel doet dit slechts een paar keer per maand in plaats van fulltime of zelfs parttime.

Tegen 2019 had wereldwijd 61% van de bedrijven een vorm van beleid ontwikkeld voor het werken op afstand, waarbij dit vooral in Europa, Noord-Amerika en Australazië in belangrijke mate werd toegepast. Op de Zuid-Amerikaanse, Afrikaanse en Aziatische markten lag dit percentage lager. Interessant is bijvoorbeeld dat wereldwijd slechts 32% van de Japanse bedrijven een beleid voor werken op afstand toepaste, terwijl 80% van de Japanse werknemers hiervoor interesse had².

Echter, in de eerste maanden van 2020 werd het bedrijfsleven, net als veel aspecten van het dagelijkse leven, volledig omgegooid door de COVID-19-pandemie. Door de snelle verspreiding van het virus over de wereld, de sociale-afstandsmaatregelen, de sluiting van openbare ruimtes en de landelijke lockdowns, werden bedrijven gedwongen om hun gebruikelijke werkwijze snel aan te passen. Voor veel werknemers betekende dit dat ze hun traditionele kantoorruimtes moesten verlaten en dat ze de middelen kregen om thuis te werken. Dat COVID-19 zoveel mensen noodgedwongen uit hun gemeenschappelijke werkruimtes verdreef, leidde tot wat het 'grootste thuiswerkexperiment'³ in de moderne geschiedenis genoemd zou worden.

Zelfs nadat landen hun lockdown-maatregelen versoepelden, werd duidelijk dat de manier waarop wij werken nooit meer hetzelfde zou zijn. Veel bedrijven die uit de crisis zijn gekomen, zijn fundamenteel veranderd. Sommige werknemers vinden dat thuiswerken hun productiviteit drastisch heeft verhoogd en willen onnodig woon-werkverkeer vermijden. Dit heeft ertoe geleid dat veel kantoormedewerkers vaker vanuit huis mogen werken.

Kijkt men verder dan de pandemie, dan is de verwachting dat steeds meer bedrijven zullen besluiten om geen fysieke kantoorruimte meer te gebruiken, nu duidelijk is hoe goed hun personeel vanuit huis heeft kunnen werken. De noodzaak om te forenzen zal afnemen en de verwachting is dat meer medewerkers een grotere mate van flexibiliteit zullen zien in hun werkroosters. De positieve milieueffecten van minder woon-werkverkeer waren tijdens de pandemie voor iedereen duidelijk zichtbaar en daarom zal de roep om een einde te maken aan het grootschalige forenzen de komende tien jaar alleen maar luider worden. Samen met de grote afname van persoonlijke ontmoetingen en het verminderde aantal internationale zakenreizen, heeft dit geleid tot de grootste schok van de laatste decennia als het gaat om hoe wij allemaal invulling geven aan ons werk.

Deze whitepaper gaat in op een paar van de meest voorkomende uitdagingen die zich voordoen wanneer een bedrijf besluit om werken op afstand in te voeren. We bekijken de moeilijkheden die ontstaan tijdens het beheren van e-mailhandtekeningen voor personeel op afstand voordat we de voordelen bespreken van een gecentraliseerde oplossing. Tot slot zal deze whitepaper, voor zowel interne als externe stakeholders, voorbeelden geven hoe het e-mailhandtekeningkanaal het best kan worden benut in het licht van werken op afstand.

¹ Bayern, Macy, "Why remote work has grown by 159% since 2005", techrepublic.com, 30 juli 2019

² International Workplace Group, "IWG Global Workplace Survey", iwgplc.com, maart 2019

³ Banjo, Shelly, "Coronavirus Forces World's Largest Work-From-Home Experiment", bloomberg.com, 2 februari 2020

Uitdagingen voor IT-teams met betrekking tot werken op afstand

Gezien de snelle verspreiding van COVID-19 en dat bij veel bedrijven daarom al hun medewerkers op afstand moesten werken, is het begrijpelijk dat hierdoor IT-uitdagingen ontstonden. Veel uitdagingen waren dezelfde als die waar bedrijven met een beleid voor werken op afstand al jaren mee te maken hadden.

Bij het invoeren van een beleid voor werken op afstand moet een organisatie er primair voor zorgen dat ze voldoende bandbreedte heeft om zowel Virtual Private Network (VPN) als toegang op afstand te kunnen ondersteunen. VPN's zijn lange tijd een belangrijk onderdeel geweest van het werken op afstand, maar zijn nooit ontworpen om door het volledig personeelsbestand tegelijkertijd gebruikt te worden. De VPN-technologie is vrij verouderde technologie die moeilijk te beheren is door IT-teams. Zo krijgen gebruikers vaak te maken met vertragingen die de productiviteit schaden. IT moet zich afvragen hoeveel mensen er op afstand gaan werken en of de organisatie wel voldoende bandbreedte heeft om met de benodigde verbindingen en tunnels om te gaan. Zijn VPN's uit den boze, dan zullen gehoste cloud-gebaseerde applicaties moeten worden geïntroduceerd om organisaties in staat te stellen dynamisch te schalen en snellere verbindingen te bieden. IT moet ervoor zorgen dat iedereen net zo efficiënt kan werken als op kantoor. Anders kan van mensen simpelweg niet verwacht worden dat ze hun werk goed doen.

Dan zijn er ook nog de technische kwesties bij werknemers thuis waarmee rekening moet worden gehouden. Een IT-team moet eerst nagaan of een gebruiker ooit eerder vanuit huis heeft gewerkt. Als ze geen toegang hebben tot een werkcomputer, moeten ze er een krijgen. Alleen, IT blijft beperkt in haar mogelijkheden. De internetsnelheid zal van grote invloed zijn op de mogelijkheden van medewerkers om deel te nemen aan videogesprekken, bepaalde apps te gebruiken en toegang te krijgen tot belangrijke werkbestanden. Dit behoort eigenlijk niet tot het takenpakket van het IT-team. Het is erg moeilijk om rekening te houden met de fysieke thuisomgeving van elke individuele werknemer. En het is belangrijk te beseffen dat niet iedereen een speciale, rustige werkruimte heeft apart van andere gezinsleden. Ook kunnen er zorgen zijn over kinderopvang of werknemers die noodgedwongen werken in ongeschikte kamers. Ondertussen moet IT steeds beschikbaar zijn om alle werknemers zo goed mogelijk te helpen en dat is niet altijd eenvoudig.

Het hebben van werknemers op afstand leidt onvermijdelijk tot een toename van het aantal verzoeken om IT-ondersteuning. En als mensen niet in hetzelfde kantoor zijn, wordt het moeilijker om technische hulp te verlenen. Mensen weten niet precies hoe ze een bepaalde app moeten gebruiken, de hardware die ze hebben gekregen werkt misschien niet goed, inloggen op de terminalserver kan moeilijk zijn, een laptop kan het slachtoffer worden van een kind dat zich verveelt. En van IT wordt verwacht dat ze elke medewerker ondersteunt bij elk van de, soms vele, problemen.



Werken op afstand leidt ook tot een verhoogde bedreiging als het gaat om cyberveiligheid. Denk aan phishing-scams, DDoS-aanvallen en ransomware. Tijdens de COVID-19-pandemie namen de phishing-aanvallen per e-mail enorm toe, waarbij cybercriminelen veel gebruikers verleidden tot het onthullen van persoonlijke informatie, het klikken op schadelijke links, het openen van bijlagen en dus het onbewust downloaden van malware. Personeelsleden kunnen gemakkelijk worden opgelicht als zij niet weten waar ze op moeten letten. Dat betekent dat de IT-afdeling thuiswerkende medewerkers moet voorlichten over bedreigingen die ze kunnen tegenkomen en hoe ze zichzelf kunnen beschermen.

En tot slot is een van de meer onverwachte uitdagingen waar IT-teams mee te maken hebben, het zorgen dat e-mailhandtekeningen consistent zijn voor alle medewerkers die op afstand werken. Dit lijkt misschien een onbelangrijk probleem als u kijkt naar de uitdagingen die al zijn genoemd. Toch kan het beheer van e-mailhandtekeningen een lastige kwestie worden voor een IT-beheerder.

Op afstand werken en het beheer van e-mailhandtekeningen

1. Het tijdsaspect

Een van de grootste problemen dat zich voordoet bij het beheren van e-mailhandtekeningen voor werknemers op afstand is dat dit gewoon te veel tijd in beslag neemt. Als zoveel mensen op afstand werken, heeft een IT-team de handen vol aan belangrijke taken die de bedrijfscontinuïteit moeten waarborgen. Updates van e-mailhandtekeningen zijn dan in het beste geval tijdrovend en vervelend, maar worden nog vervelender wanneer gebruikers op verschillende locaties werken. Tegelijkertijd is het geen goed idee om iedereen zijn eigen handtekening te laten ontwerpen en beheren. De IT-afdeling moet toezicht houden op de sjablonen die iedereen in het bedrijf gebruikt.

Zelfs als IT wel tijd heeft, leidt het handmatig bijwerken van ieders handtekening tot allerlei problemen. Als een e-mailhandtekeningsjabloon met behulp van HTML is gebouwd, moeten er veel testmails worden verzonden om ervoor te zorgen dat het ontwerp correct wordt weergegeven. Dit kan alleen pas gedaan worden in periodes dat er weinig mailverkeer is, dus dit gebeurt vaak buiten de standaard werktijden. Dat is zonder rekening te houden met de tijd die nodig is om het handtekeningsjabloon daadwerkelijk te bouwen met behulp van HTML-code.

Bij bedrijven die gebruik maken van Microsoft 365 (voorheen Office 365) of Microsoft Exchange, worden de handtekeningen onderaan een e-mailconversatie 'gestapeld'. Dit gebeurt bij het gebruik van Transport Rules om via de server (server-side) handtekeningen toe te voegen voor alle gebruikers. Voor gebruikers van G Suite is het niet mogelijk om HTML-code rechtstreeks in de standaard editor te plakken, en deze code moet minder dan 10.000 tekens lang zijn. Best een uitdaging als het ontwerp wat complexer is.

Hierbij wordt nog niet eens rekening gehouden met het feit dat specifieke regels moeten worden opgesteld om te zorgen dat handtekeningen correct wordt toegepast. En dat kan enorm ingewikkeld worden voor grotere bedrijven met honderden werknemers. Erger nog, één foutje, zoals het niet correct weergeven van de handtekening in bepaalde e-mailclients, of als de mailingregels niet goed werken, en het hele set-up proces moet opnieuw beginnen.

2. Gebrek aan controle

Gebruikers zouden geen controle moeten hebben over hun e-mailhandtekeningen, ongeacht de omstandigheden. Iedereen interpreteert een merk namelijk onvermijdelijk op verschillende manieren. De ene persoon kan besluiten dat hij de handtekening die hij heeft gekregen niet wil gebruiken, een ander gebruikt liever zijn eigen ontwerp, weer een ander verandert zijn functieomschrijving. E-mailhandtekeningen vertegenwoordigen de identiteit van een bedrijf net zo goed als elk ander merk materiaal, wat vooral belangrijk is wanneer er dagelijks veel zakelijke e-mails worden verstuurd, en misschien nog belangrijker als er op afstand wordt gewerkt.

Als gebruikers e-mails versturen met een amateuristisch ontwerp, onnodige inhoud, ontbrekende of verouderde contactgegevens, zal dit een ongewenste afspiegeling zijn van het bedrijf/merk waarvoor ze werken. En is het personeel niet op één locatie gevestigd, dan is de kans groter dat werknemers meer dan één apparaat gebruiken voor het verzenden van e-mails. E-mailhandtekeningen dreigen dan onbeheersbaar te worden omdat IT geen controle meer heeft over wat er wordt verzonden, dat ligt dan bij elke individuele gebruiker.

De meeste bedrijven laten dit, normaal gesproken, nooit toe. Maar naarmate meer en meer bedrijven werknemers thuis laten werken, wordt het veel moeilijker om te controleren hoe alle verschillende handtekeningen de deur uit gaan.

3. Gebrek aan zichtbaarheid

Dit sluit aan op het vorige punt, namelijk dat een IT-team niet in staat is om te zien wat voor soort handtekeningen de gebruikers eventueel verzenden.

Als iedereen gevraagd wordt om zelf een sjabloon te kopiëren en te plakken in zijn of haar e-mailclient, hoe kan IT er dan zeker van zijn dat iedereen het ook daadwerkelijk gedaan heeft? Het is te moeilijk om vast te stellen of er wijzigingen zijn aangebracht in het ontwerp, of dat het sjabloon correct is toegepast. IT zou dan iedereen in het bedrijf moeten vragen om een testmail te sturen ter beoordeling. Zoals u kunt raden: hoe groter een bedrijf is, hoe moeilijker dit wordt. Dit is vooral het geval als mensen op afstand werken, verschillende werktijden hebben en hun eigen projecten uitvoeren. Vaak zal dit verzoek gewoon genegeerd worden.

Als iedereen op afstand werkt, is het niet eens mogelijk om het bureau van elke gebruiker te bezoeken. Er zijn gewoon te veel variabelen om in de gaten te houden, vandaar dat dit uiteindelijk leidt tot een totaal gebrek aan zichtbaarheid.

4. Meer uitdagingen

Als het gaat om e-mailhandtekeningenbeheer, moet u nooit onderschatten hoeveel uitdagingen zich kunnen voordoen.

Zo kan de marketingafdeling aan IT vragen om een specifieke banner toe te passen op alle e-mailhandtekeningen van gebruikers. Zonder enige vorm van monitoring kan deze banner echter zeer snel verouderd raken. Gebruikers kunnen per ongeluk een evenement of een actie promoten die al eerder heeft plaatsgevonden. Omgekeerd kunnen ze een aankomend evenement promoten dat inmiddels is afgelast.

Een ander punt is dat e-mailhandtekeningen zich altijd onderaan een e-mailconversatie stapelen, ongeacht welke e-mailservice u gebruikt. Hoe meer e-mails er worden verstuurd, hoe meer handtekeningen er onderaan de mailconversatie worden opgestapeld. Dit kan ertoe leiden dat een e-maildiscussie wordt overspoeld met de inhoud van de handtekeningen, waardoor de eigenlijke berichten verborgen blijven.

Ook bestaat het risico dat er handtekeningen verschijnen met onvolledige of onjuiste contactgegevens. Niet iedereen gebruikt dezelfde contactgegevens. Sommige gebruikers hebben mogelijk mobiele nummers op het werk of laten oproepen doorschakelen naar hun persoonlijke nummer als ze vanuit huis werken. De een heeft wel een direct telefoonnummer, de ander weer niet. Dit kan ertoe leiden dat sommige gebruikers lege velden in hun handtekening hebben staan of gegevens tonen die feitelijk onjuist zijn. Er zijn handmatige work-arounds om dit te verhelpen, maar vaak lossen ze het structurele probleem niet op. De enige manier om dit dan echt op te lossen is om elke gebruiker een e-mail te laten sturen naar IT, zodat ze hun handtekeninggegevens één voor één kunnen bekijken. Maar dit is vaak niet wenselijk of niet eens haalbaar.

Afbeeldingen in handtekeningen kunnen gemakkelijk worden gestript of als bijlagen worden weergegeven. Om afbeeldingen te kunnen gebruiken, moeten ze direct in het sjabloon worden ingebed of online worden gehost. Het inbedden van een afbeelding vergroot automatisch het formaat van een handtekening en zal vaak als een aparte bijlage verschijnen als een e-mail naar een andere ontvanger wordt gestuurd. Bepaalde clients, zoals iOS, strippen afbeeldingen helemaal en zetten e-mails standaard om in platte tekst. Bij online hosting verschijnen afbeeldingen vaak niet automatisch bij het openen van een bericht. Veel e-mailclients blokkeren standaard deze externe afbeeldingen totdat de ontvanger de e-mail als veilig markeert of op een knop 'Afbeeldingen downloaden' klikt.

En ten slotte, als een geschikte disclaimer niet is opgenomen in alle uitgaande e-mails, verhoogt een organisatie haar aansprakelijkheidsrisico's. In veel landen, met name in Noord-Amerika en Europa, is het nog steeds een vereiste om disclaimers te gebruiken, met verschillende wetten op grond waarvan het gebruik van deze disclaimers kan worden afgedwongen. De Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) schrijft bijvoorbeeld voor dat alle e-mails een disclaimer moeten bevatten die aan de gestelde eisen voldoet. Dit wordt gebruikt om patiënten en ontvangers te informeren dat de informatie in een e-mail mogelijk Beschermd Gezondheidsinformatie (PHI) bevat en niet 100% veilig is. Zonder een geschikte disclaimer wordt een organisatie aansprakelijk gesteld als patiëntgegevens worden onderschept door onbekende partijen en vervolgens worden gebruikt voor schadelijke doeleinden.

Het controleren van zakelijke e-mailhandtekeningen is dus in het beste geval moeilijk, maar wordt nog moeilijker als u te maken heeft met personeel op afstand. Daarom besluiten veel bedrijven om gebruik te maken van software voor e-mailhandtekeningenbeheer door derden.

Software voor e-mailhandtekeningen: Perfect voor gebruikers op afstand

Het idee dat er software bestaat die specifiek ontworpen is voor het centraal beheren van e-mailhandtekeningen kan interessante reacties uitlokken. Simpel gezegd zijn veel IT-professionals zich er vaak niet van bewust dat dergelijke producten bestaan of zien ze er, in eerste instantie niet meteen het nut van in.

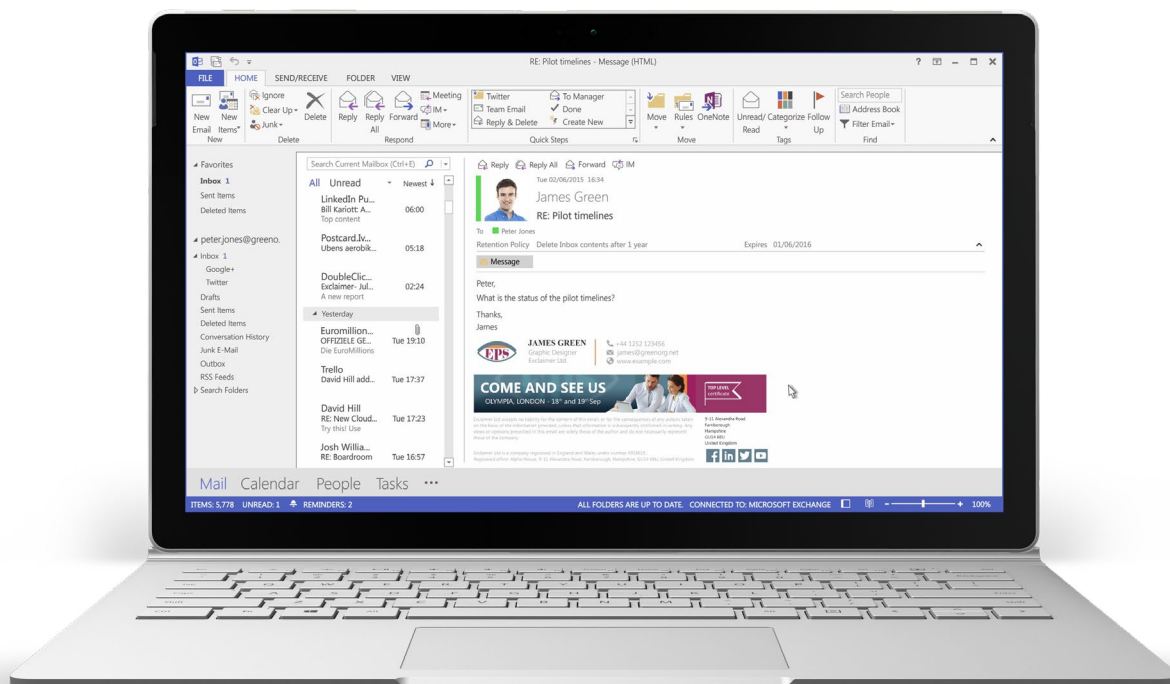


Maar als er te veel tijd wordt besteed aan tijdrovende handtekeningenupdates en de IT-afdeling zich moet richten op andere belangrijke taken, wordt software van een derde partij om e-mailhandtekeningupdates te vereenvoudigen en te controleren een aantrekkelijke mogelijkheid. Bedrijven maken immers gebruik van allerlei producten en diensten van derden om eenvoudige en complexe processen te automatiseren. Software voor e-mailhandtekeningenbeheer doet dat door het verminderen van ongemak, inconsistentie, gebrek aan flexibiliteit, verlies van geloofwaardigheid en menselijke fouten.

Wanneer software voor e-mailhandtekeningenbeheer bij een organisatie wordt gebruikt, is elke e-mail gegarandeerd voorzien van een hoogwaardige handtekening. Voor medewerkers op afstand die meer dan één apparaat gebruiken, wordt er geen onderscheid gemaakt tussen een e-mail die vanaf een computer wordt verzonden of die vanaf een mobiele telefoon wordt verzonden; het resultaat is altijd hetzelfde. Handtekeningwijzigingen kunnen eenvoudig worden getest voordat ze gebruikt worden, bijvoorbeeld door het ontwerp te bekijken, de spelling te controleren, hyperlinks te testen en sjablonen te distribueren aan verschillende personen en/of afdelingen. Met toegewijde software kan een organisatie eenvoudig gegevens wijzigen, indien gewenst, door het leveren van op maat gemaakte sjablonen voor een specifiek publiek. Alles is geautomatiseerd en iedereen krijgt het nieuwste ontwerp zonder dat er handmatige updates nodig zijn.

Als IT na het opzetten van de software niet meer betrokken wil zijn bij het beheerproces, kan het team deze taak overdragen aan de marketingafdeling. IT blijft de informatiesysteemaspecten van handtekeningen controleren, zoals het definiëren van de regels die worden gebruikt om medewerkers te groeperen in verschillende afdelingen of de gegevensbron die wordt gebruikt voor het automatisch invullen van de contactgegevens. Maar de marketingafdeling zal de controle hebben over het ontwerp, de berichtgeving en de context die uiteraard meer onder hun bevoegdheid vallen. Het proces brengt een minimale en beheersbare inspanning van beide teams met zich mee. Hierdoor kan het marketingteam veel gericht gebruikmaken van e-mailhandtekeningen en deze gebruiken als onderdeel van een geïntegreerde campagne. Zonder dit soort fijnmazige controle is er weinig ruimte voor strategie en planning. Met toegewijde software wordt het eenvoudiger om het e-mailhandtekeningkanaal effectiever te segmenteren, waardoor mogelijk zelfs specifieke sjablonen aan verschillende teams kunnen worden toegewezen en afzonderlijke berichten op verschillende afdelingen kunnen worden gepromoot.

Tegelijkertijd hoeven nooit alle gebruikers, ook niet degenen die op afstand werken, betrokken te zijn bij het ontwerp van de handtekening; alle wijzigingen worden automatisch doorgevoerd. Een IT-team elimineert effectief elke handmatige interventie van gebruikers, waardoor de kans op interne meningsverschillen wordt verkleind. Het bewerken van de handtekening wordt centraal beheerd, waardoor er geen noodzaak is dat andere mensen sjablonen moeten implementeren of opleggen.



Gebruikmaken van e-mailhandtekeningen en nieuwe mogelijkheden creëren

Software van derde partijen voor e-mailhandtekeningen zijn ontworpen om het IT-team te verlossen van tijdrovende updates. En het marketingteam in staat te stellen nieuwe mogelijkheden te creëren voor de inzet van e-mailhandtekeningen.

Maar hoe werkt dat in de context van werken op afstand? Er zijn vier belangrijke manieren waarop de e-mailhandtekening kan worden gebruikt om bedrijfsdoelstellingen te ondersteunen.

1. Presenteer een consistente merkidentiteit

Het is belangrijk dat het merk van een bedrijf consistent blijft in alle e-mails die worden verstuurd. Dit geldt vooral als iedereen thuis werkt. Elke medewerker is een wandelende advertentie voor de organisatie waar hij of zij voor werkt. Ze moeten zich volledig bewust zijn van het merk, de missie en de belangrijkste doelstellingen. Onderdeel daarvan is ervoor zorgen dat het merk niet in diskrediet komt of de reputatie wordt aangetast. Dat betekent dat consistente handtekeningen altijd moeten worden toegepast op alle e-mails die vanaf elk apparaat worden verzonden. Medewerkers mogen geen controle hebben over het ontwerp, mogen het sjabloon niet kunnen wijzigen of het gebruik van een handtekening geheel kunnen negeren. Elke e-mail moet altijd consistent zijn.

Tegelijkertijd is het, gezien het feit dat er elke dag zoveel e-mails worden verstuurd, verstandig om ervoor te zorgen dat het merk van een bedrijf echt opvalt in wat in wezen een zee van e-mails is. Door gebruik te maken van een professioneel handtekeningensjabloon dat de richtlijnen van het merk volledig integreert, waardevolle inhoud biedt en de juiste contactgegevens bevat, kan een bedrijf een positieve indruk maken op zelfs de meest veeleisende geadresseerden.

2. Gebruik een kosteneffectief marketingkanaal

Op het moment dat de COVID-19-pandemie begon, zagen veel marketingafdelingen hun budgetten slinken. Veel evenementen en campagnes gingen plotseling niet door zoals gepland. Tegelijkertijd communiceerden bedrijven nog steeds via e-mail, zo niet meer dan voorheen. E-mail blijft het dominante zakelijke communicatiekanaal. Daarom is het zinvol om een displaybanner te gebruiken in een sjabloon voor e-mailhandtekeningen.

E-mailhandtekeningen zijn één van die bedrieglijk eenvoudige, maar zeer effectieve marketingtechnieken die vaak van de bedrijfsradar verdwijnen. Ze zijn ongelooflijk goedkoop, zeer gericht (u weet wie uw banners gaan zien terwijl u met ze communiceert), verschijnen doorlopend in elke e-mail die door uw bedrijf wordt verstuurd, geven waardevolle informatie (inschrijven op een nieuwsbrief, een persbericht lezen, een video bekijken, etc.), worden vertrouwd, en zullen altijd zakelijk relevant zijn.

3. Betrek uw medewerkers en geef ze zeggenschap

E-mailhandtekeningen zijn een geweldige manier om in contact te komen met werknemers op afstand en geven hen meer gevoel van betrokkenheid. Als mensen op verschillende locaties werken, wordt communicatie steeds belangrijker. Het risico bestaat dat sommige werknemers zich geïsoleerd voelen en niet noodzakelijkerwijs weten wat er vanuit het oogpunt van het bedrijf gebeurt.

E-mailhandtekeningen gaan niet de plaats innemen van samenwerkingstools zoals Slack, Zoom of Microsoft Teams. Echter, e-mailhandtekeningen bieden wel een mogelijkheid om op subtiele wijze belangrijke informatie te verstrekken aan alle medewerkers. Een eenvoudig bericht in een sjabloon voor een handtekening kan bijvoorbeeld worden gebruikt om iedereen te herinneren aan de beste manieren om zijn of haar fysieke en mentale welzijn te behouden. Een banner kan worden gebruikt om te linken naar belangrijke nieuwssites of om nuttig advies te geven over hoe u productiever kunt zijn als u thuis werkt.

Tegelijkertijd is het voor elk bedrijf belangrijk om te weten hoe medewerkers op afstand werken. Sommigen zullen het misschien prettig vinden, terwijl anderen het er moeilijk mee hebben. Organisaties van elke omvang zouden een idee moeten hebben van het algemene mentale welzijn van hun personeel. Het toevoegen van een eenvoudige 1-kliks enquête aan alle e-mailhandtekeningen is een snelle en eenvoudige manier om deze informatie te verzamelen zonder constant aan iedereen te hoeven vragen om lange vragenlijsten in te vullen. Deze snelle feedback kan managementteams in staat stellen om adequaat te reageren.

Het is zelfs mogelijk om medewerkers verschillende sjablonen voor handtekeningen te geven, afhankelijk van de aard van de e-mailgesprekken die ze voeren. Ze kunnen een sjabloon hebben met hun persoonlijke mobiele nummer erop, en een ander sjabloon dat hun werktijden aangeeft als ze in deeltijd werken of in ploegdienst werken. Uw klantenservice- en supportteams kunnen specifieke handtekeningen hebben die hun gebruikelijke reactiesnelheid aangeeft. Dit helpt de verwachtingen bij klanten te managen en neemt een deel van de druk weg van uw medewerkers.'

4. Behoud en verbeter klanttevredenheid

Alle bedrijven zijn afhankelijk van het creëren van positieve klantervaringen en het handhaven van een hoog tevredenheidsniveau is een must. Terugkomend op het idee van de 1-klik-enquête, die werd uitgelicht voor werknemersfeedback, kan een soortgelijke enquête worden gebruikt om te peilen hoe uw klanten zich voelen over de ondersteuning die ze hebben ontvangen. Deze antwoorden kunnen snel worden verzameld, zodat een organisatie daar vlot op kan anticiperen.

Als er veel positieve reacties worden ontvangen, kunnen deze worden opgevolgd met een speciale promotieaanbieding of een verzoek voor een casestudy. Als er echter veel negatieve reacties zijn, kunnen deze snel worden opgevolgd om de problemen op te lossen. Dit helpt om de klanttevredenheid te verbeteren en de algemene tevredenheid te monitoren.

Ten slotte

Met meer mensen dan ooit die op afstand werken, mede door de COVID-19-pandemie in 2020, heeft het bedrijfsleven feitelijk de meest fundamentele verandering in decennia doorgemaakt. Werken op afstand voor traditionele kantoormedewerkers wordt gezien als het nieuwe 'normaal' en zal zo gezien blijven worden in de loop van het decennium. Tegelijkertijd zal het werk dat IT-afdelingen over de hele wereld hebben gedaan om deze dramatische verschuiving naar meer werken op afstand te ondersteunen, blijven leiden tot een wendbaarder personeelsbestand dat zich efficiënter aanpast aan snelle veranderingen. Al deze veranderingen zullen ook een bredere impact hebben op de maatschappij en het milieu, of het nu gaat om minder zakenreizen of om flexibelere werkroosters.

Echter, van IT-afdelingen wordt verwacht dat zij meer verantwoordelijkheden op zich nemen, zodat medewerkers effectief kunnen werken vanuit een thuisomgeving. Dit betekent meer uitdagingen op het gebied van bedrijfscontinuïteit en een grotere behoefte aan ondersteuning van medewerkers die met verschillende technische problemen te maken hebben. Het is altijd moeilijker om personeel te beheren als het op meerdere locaties functioneert, omdat er meer variabelen zijn die invloed kunnen hebben op de productiviteit van de medewerkers en de algehele bedrijfscontinuïteit. Dit geldt ook voor updates van e-mailhandtekeningen, die altijd moeilijk te beheren zijn geweest, maar nog moeilijker worden wanneer rekening wordt gehouden met een personeelslid op afstand.

Updates van e-mailhandtekeningen zijn gewoonweg tijdrovend, eentonig en hebben een enorme impact op de tijd van een IT-beheerder. En dan is er nog de invalshoek van het management. Er is geen garantie dat e-mailhandtekeningen functioneren op de manier waarop ze geacht worden te functioneren. Verschillende uitdagingen, zoals het stapelen van handtekeningen onderaan een e-mailketen, onvolledige contactgegevens en het verwijderen van beeldmateriaal, hebben jarenlang problemen veroorzaakt voor IT-afdelingen. Als een extern personeelsbestand aan de mix wordt toegevoegd, bestaat het gevaar dat gebruikers eigenaar worden van hun e-mailhandtekeningen, wat leidt tot verlies van merkconsistentie en een bredere impact op de reputatie van een organisatie.

Software voor het beheer van e-mailhandtekeningen is ontworpen om de druk op IT-teams te verlichten, net zoals andere tools en apps van derden dat doen. Door de mogelijkheid om e-mailhandtekeningen voor iedereen centraal te beheren, kan IT zorgen voor merkconsistentie en conformiteit in alle zakelijke e-mails. Deze mate van controle betekent dat elke medewerker altijd een handtekening bij zijn of haar e-mail heeft staan, ongeacht het apparaat waarvan hij of zij verzendt en ongeacht waar hij of zij zich bevindt.

Zodra de e-mailhandtekeningen centraal worden beheerd, ontstaan er nieuwe mogelijkheden voor marketingteams. Zij kunnen hun zakelijke e-mailhandtekeningen gebruiken als goedkoop marketingkanaal met de potentie om duizenden dagelijkse impressies te genereren. Als een bedrijf gebruik maakt van veel personeel op afstand, kunnen handtekeningen ook worden gebruikt om de interne en externe tevredenheid van belanghebbenden te meten, te weten de medewerkers en klanten. Door snel feedback van deze twee partijen te verzamelen, kunnen snel acties worden ondernomen om het moreel te verbeteren, veranderingen door te voeren en de communicatie te verbeteren. Dit is echter niet mogelijk zonder software van derden.

Dat is de reden dat zoveel IT- en marketingprofessionals al sinds 2001 vertrouwen op Exclaimer. Wij stellen de hoogste eisen op het gebied van e-mailhandtekeningenbeheer en waren destijds de allereerste die een dergelijke software-oplossing konden bieden. Onze producten worden wereldwijd door tienduizenden bedrijven gebruikt, waaronder gerenommeerde organisaties als de BBC, Canon, NBC, UNICEF, Sony, Volvo en Mattel. Ze zijn ontworpen voor Microsoft 365, G Suite en Microsoft Exchange en geven u gecentraliseerde controle over alle updates van e-mailhandtekeningen, ongeacht waar uw gebruikers werken.

OVER EXCLAIMER

Exclaimer is de erkende wereldwijde marktleider in lokale (on-premises) en cloud-gebaseerde software-oplossingen voor e-mailhandtekeningen voor Microsoft 365 (voorheen Office 365), G Suite en Microsoft Exchange. De producten worden gebruikt door meer dan 75 miljoen gebruikers in meer dan 150 landen.

Ons gevarieerde klantenbestand omvat gerenommeerde internationale organisaties zoals Sony, Mattel, 10 Downing Street, NBC, de Canadese overheid, de BBC en nog veel meer organisaties uit vele sectoren en in vele maten. Exclaimer heeft in de loop der jaren meerdere industrieprijzen ontvangen en heeft als eerste met succes de ISO 27001-certificering voor zijn cloud-gebaseerde handtekeningenbeheerdienst behaald.