

Moderne softwareprogramma's en apps nemen steeds meer werk over van mensen. Blijft er wel genoeg werk over voor managementondersteuners of moeten zij zich gaan richten op andere taken? Receptioniste Christien Whitlau ziet haar functie veranderen in die van gastvrouw, omdat een receptierobot een deel van haar taken gaat overnemen. Managementondersteuner Christine Stolk is projectassistent Office 365 geworden en streeft ernaar breder inzetbaar te zijn.

# MENS EN ROBOT

## Is er straks nog wel genoeg werk?

**C**hristien Whitlau werkt op de receptie van het hoofdkantoor van Facilicom Solutions, een divisie van de Facilicom Group, een bedrijf dat onder andere receptie-, schoonmaak- en beveiligingsdiensten levert. Een tijdje geleden kreeg ze te horen dat zij en haar collega moeten gaan samenwerken met een robot. “Hoevel er meteen bij werd gezegd dat de robot ons moest gaan versterken en niet zou vervangen, was het toch niet leuk om te horen”, vertelt Christien. “Ik ben bang dat ik straks minder contact met klanten heb.” De receptierobot van Facilicom had ook al een naam toen hij aan Christien werd voorgesteld: Bernadette. “Bernadette werd bij ons gebracht door een ooeivaar, althans in een animatiefilmpje. Toen zei ik dat ze dan ook maar beschuit met muisjes moesten uitdelen als ze echt zou komen. Dat is ook gebeurd, dus dat was wel leuk. We willen er het beste van maken en ontfermen ons dus over haar. We zeggen weleens: het is een beetje ons kindje.”

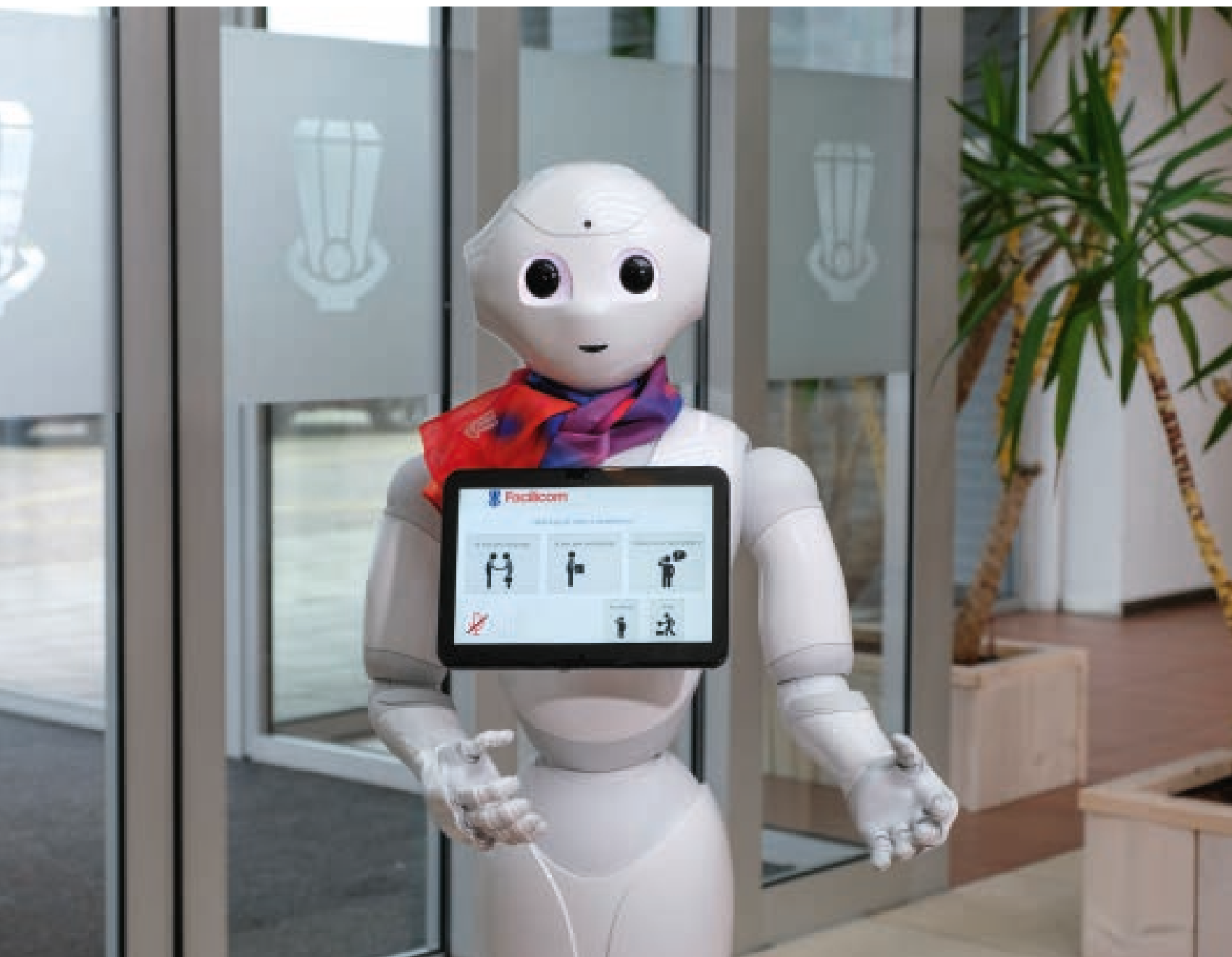
### TECHNISCHE ONDERSTEUNING

Bernadette maakt deel uit van het innovatieprogramma van Facilicom, legt innovatiemanager Jeroen Poelhekken

uit. “We volgen de ontwikkelingen op ons vakgebied op de voet en een van de ontwikkelingen waarop we inzetten is robotica. “Er zijn al robots op het gebied van beveiliging, maar die worden nog maar beperkt ingezet. Het robotiseren van het schoonmaakproces is nog vrij complex en toen kwamen we uit op de receptierobot. Op dat gebied



**Facilicom zoekt  
een robot met een  
persoonlijke touch**



**Receptierobot Bernadette van de Facilicom Group staat klaar om een bezoeker te ontvangen.**

was de kans om op korte termijn een werkend product te krijgen het grootst.” Jeroen heeft gekeken naar telefoons, al dan niet via een videoverbinding, waarmee de bezoeker via een drukknop verbinding kan leggen met een receptionist op afstand. Ook overwoog hij de optie van selfservicezuilen, waarbij de bezoeker zijn naam invult waarna er een pas uit de zuil komt rollen. Maar Facilicom wilde een robot die iets kon betekenen op het gebied van gastvrijheid, een robot met een persoonlijke touch dus. Jeroen en zijn collega’s ontwikkelden dit concept voor de robot

samen met Trigion, een andere divisie van Facilicom Group. “Een van hun partners heeft de robot geleverd. We hebben voor deze robot gekozen, omdat die goed te ontwikkelen is. Je kunt de robot per maand huren en krijgt er volledige technische ondersteuning bij.”

#### **WELKE WOORDEN GEBRUIK JE EIGENLIJK?**

Receptierobot Bernadette heeft eerst een pilotfase doorlopen bij Facilicom. “Ik vond het jammer dat ze gingen proefdraaien terwijl de vaste receptionisten er niet waren”,

zegt Christien. “Mijn collega was ziek en ik werk ook een paar dagen per week bij de telefoondesk en precies op die dagen kwam Bernadette. Later hebben wij toch ook nog kunnen proefdraaien.” Christien vond sommige dingen die de robot zei raar. “Ze was bekend met de standaardvragen, maar bezoekers vragen ook weleens heel andere dingen. Ze zegt bijvoorbeeld: ‘Goedemorgen, ik ben Bernadette, kan ik u helpen?’ En dan gaat ze meteen verder met: ‘Heeft u een afspraak, bent u een leverancier of heeft u andere vragen?’ Maar als er afwijkende vragen worden gesteld, kan ze daar niet op antwoorden.”

Jeroen verwacht dat Bernadette na wat aanpassingen beter werk gaat leveren. “Eigenlijk koop je een kale robot. Het hele proces, wat ze wanneer doet of zegt en hoe ze reageert, moet je daar nog in laten programmeren”, legt hij uit. “Je moet dus goed onderzoeken welke vragen er allemaal aan een receptioniste gesteld kunnen worden. Hoe stel je die, welke woorden gebruik je en begin je met jezelf voor te stellen of begin je met zeggen voor wie je op bezoek komt. En hoe moet de robot het gesprek eigenlijk beginnen? Dat moet je dan koppelen aan het technische deel.”

### **BERNADETTE VERSTAAT KLANTEN SOMS NIET**

Als Bernadette ergens niet uitkomt, krijgt Christien een mailtje, maar in de proefperiode kwamen bezoekers toch vaak al eerder naar de receptionistes toe. “Mensen lopen toch eerder op een andere persoon af. Bernadette kan ook nog niet lopen of rijden.”

De receptie van Facilicom ligt in een atrium waar het ruimoerig kan zijn. Het kwam in de proefperiode dan ook nog weleens voor dat Bernadette de bezoekers niet verstond.

“Ze is gevoelig voor geluid”, bevestigt Christien. “Als ze iets niet verstaat, moet ik inspringen, maar dat moet ik wel zachtjes doen, want als ik te hard praat gaat ze naar mij kijken in plaats van dat ze de bezoeker aankijkt. Ze zegt dan bijvoorbeeld dat ze de collega voor wie de bezoeker komt gaat bellen, maar blijft mij dan aankijken. Dat mag ik niet doen, dus ik vind dat zij dat ook niet mag doen.”

Jeroen geeft aan dat hij op dit vlak eveneens verbeteringen verwacht. “Als een receptioniste drie keer vraagt ‘wat zegt u?’ dan wordt dat wel geaccepteerd, maar voor een robot kunnen mensen minder geduld opbrengen. Wij evalueren of het voor de klantbeleving misschien beter is om als de robot het niet in een of twee keer verstaat, meteen maar

---

### **PROJECTASSISTENT VOOR OFFICE 365**

Bij Driestar educatief is Office 365 ingevoerd en daarmee ook het werken in Teams. Christine Stolk is managementassistent onderwijsadvies & pabo bij de onderwijsinstelling. “Na enkele discussies over de inrichting van Office 365 en beslissingen op beleidsmatig niveau die hiermee te maken hadden, ben ik ook onderdeel geworden van de pilotgroep. Ik werk nog maar een jaar bij Driestar educatief, dus ik probeer mezelf een beetje te profileren.” Christine ziet automatisering niet als een bedreiging maar als een kans om meer inhoudelijke taken naar zich toe te trekken. “Als ondersteuner heb je vaak contact met veel afdelingen en zie je goed het perspectief van het grotere geheel. Daardoor weet je wat wel of niet werkt en kun je de link leggen met wat wel of niet nodig is in een nieuw systeem.”

Ook toen Office 365 was geïmplementeerd, kwamen er nog vragen van medewerkers. “Omdat ik weet waarom er voor het systeem is gekozen en wat de voordelen zijn, kan ik daar onderbouwd op reageren. Het werken met Office 365, dat zich met name op de gebruiker richt, heeft natuurlijk consequenties voor de digitale mappenstructuren. Het principe van Office 365 is dat de verantwoordelijkheid voor de inrichting en documentbeheer lager in de organisatie ligt. Met mijn kennis van wat er speelt op de werkvloer weet ik dat er óók behoefte is aan een logische structuur. Ik houd hier rekening mee door enerzijds logica aan te brengen, in de vorm van vaste mappen, en anderzijds collega's de vrije hand te geven om hun eigen omgeving in te richten volgens het Office 365-principe.”

Vorig jaar was Christine ook al betrokken bij de omslag van papieren agenda's - waar de collega's nogal aan gehecht waren - naar agendabeheer in Outlook. Sterker, zij was degene die de uniforme werkwijze daarvoor heeft opgesteld. “Tegen zo'n verandering kun je je verzetten, maar dat kost alleen maar energie. Als managementondersteuner heb je meer capaciteiten dan alleen plannen, dus ik vind het juist leuk als ik kan besparen op agendabeheer en me meer inhoudelijk kan inzetten, zoals voor het Office 365-project. Eerst hield mijn manager zich daarmee bezig, maar nu verwijst hij mensen met vragen door naar mij en verwacht hij dat ik die oplos. Hij ziet mij als expert daarin.” Christine vindt het dus een win-winsituatie. “Ik werk meer inhoudelijk en word breder inzetbaar en mijn manager houdt tijd over die hij kan besteden aan klanten.”



**Christine Stolk, managementondersteuner en projectassistent Office 365.**



**Receptioniste Christien Whitlau ontfermt zich over receptie-robot Bernadette.**

aan de bezoeker te vragen zijn naam in te typen op de tablet die op Bernadettes borstkas zit.”

Facicom heeft enquêtes gehouden onder bezoekers om te polsen wat zij van de robot vinden. “Een enkeling moest er echt niks van hebben, maar over het algemeen reageerden mensen positief. De robot komt heel menselijk over.” Christien heeft een andere ervaring. “Ik hoor van de mensen hier dat contact dat je met elkaar hebt leuker is dan met een robot te moeten communiceren. Dat vind ik persoonlijk ook. Je praat toch tegen een computer, *that's it*. Wat ik wel leuk vind aan Bernadette is dat ze een klein beetje met haar handjes beweegt, dus in die zin heb je echt het gevoel dat ze tegen je praat.”

## ‘Wat ik leuk vind aan Bernadette is dat ze met haar handjes beweegt’

### **ROBOT KAN SECRETARESSE NIET VERVANGEN**

Bernadette kan nog geen koffie inschenken of op een liftknopje drukken. Jeroen: “Het enige wat ze nu doet is de medewerker voor wie de bezoeker komt bellen, zodat die de bezoeker op kan halen.” In de toekomst ziet Jeroen daar wel mogelijkheden voor. En dat zou dus ook een takenvermindering betekenen voor de managementondersteuner die het bezoek altijd voor een directielid of manager ophaalt. “Maar dat zal nog wel een paar jaar op zich laten wachten.”

Christien is niet bang dat de receptierobot haar werk helemaal gaat overnemen. “Ik zie de robot nog geen koffie inschenken en ze kan zich nog niet verplaatsen, dus ik denk dat het zo’n vaart niet zal lopen. Mijn collega en ik zijn negen maanden weggeweest, omdat we mee moesten met de telefooncentrale en toen hebben ze ons toch tussentijds al teruggevraagd. Naast ons receptiewerk verrichten we ook facilitaire en administratieve werkzaamheden, en dat blijft zo. Daarnaast komt er in de ontvangstruimte een koffiebar. Daar gaan we als gastvrouwen de bezoekers voorzien van verse koffie.”

Ook Jeroen denkt dat er geen robot komt die het werk van de secretaresse helemaal uit handen neemt. “Persoonlijke connectie met degene die je ondersteunt speelt in die functie een veel grotere rol. Een robot heeft nog niet echt een persoonlijkheid. Wellicht zijn er technologiebedrijven of heel zakelijke organisaties die zeggen: ik heb iemand nodig die mijn afspraken inplant en het maakt me niet uit of het een mens of robot is. Maar er spelen vaak wel allerlei aspecten en belangen bij die een robot niet kan inschatten. Ik zie dus niet zo snel gebeuren dat facilitaire taken en de ontvangst van belangrijke gasten verdwijnen van het bordje van de secretaresse of managementondersteuner.”