



LUMERON

SMART IN TRANSITION

Professionaliseren en resultaten verbeteren



Digitaal (samen)werken



HOE KRIJG JE IEDEREEN MEE IN DE NOODZAKELIJKE VERANDERING?

TECHNISCHE IMPLEMENTATIE IS ÉÉN DING, MAAR DE
MEDEWERKERS MEEKRIJGEN IN DE VERANDERING IS DE ECHTE
UITDAGING.

ONTDEK IN DIT EBOOK HOE JE USER ADOPTION TOEPAST EN
ALLE VOORDELEN HIERAAN VERBONDEN

Digitaal(er (samen)werken... klinkt logisch maar...

Link Business & IT

In een wereld die voortdurend in beweging is, evolueren ook de tools die we dagelijks op de werkvloer gebruiken. Steeds meer organisaties zetten stappen richting de implementatie van Microsoft 365-toepassingen of ERP- en CRM-systemen. Hoewel technische implementatie belangrijk is, vormt het betrekken van medewerkers bij deze verandering de echte uitdaging.

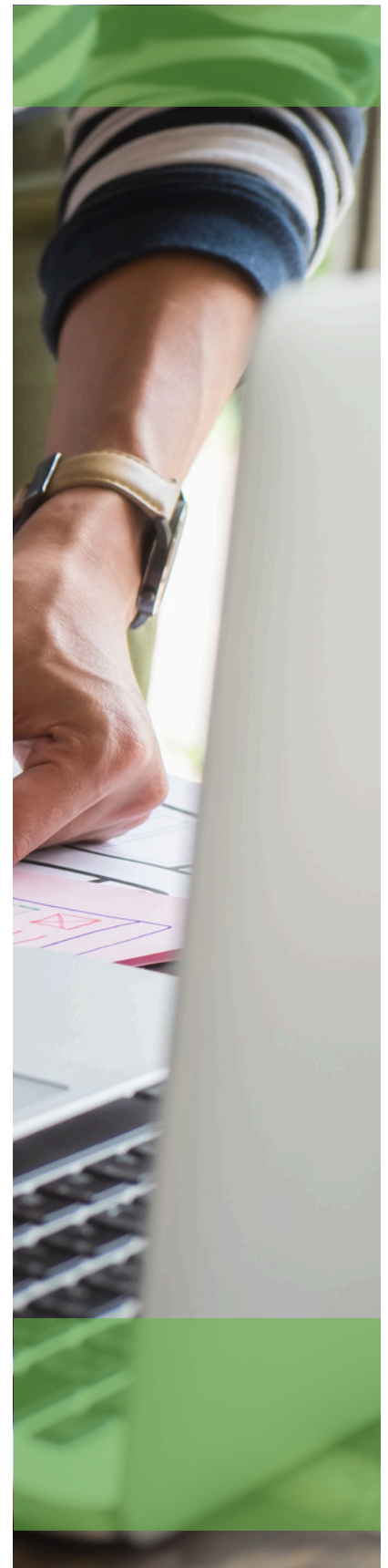
hoe krijg je iedereen mee?

Hoewel iedereen zich bewust is van de noodzaak om digitaal samen te werken, merken we toch dat individuele medewerkers vaak het grotere plaatje van de digitalisering binnen de organisatie niet volledig zien. Als je hen vraagt hoe de organisatie in 2020 digitaal is gaan samenwerken, hoor je vaak als antwoord: 'We gebruiken nu Microsoft Teams' of een variant daarop, zoals 'We maken nu gebruik van Zoom'.

Van Deployment naar User Adoption

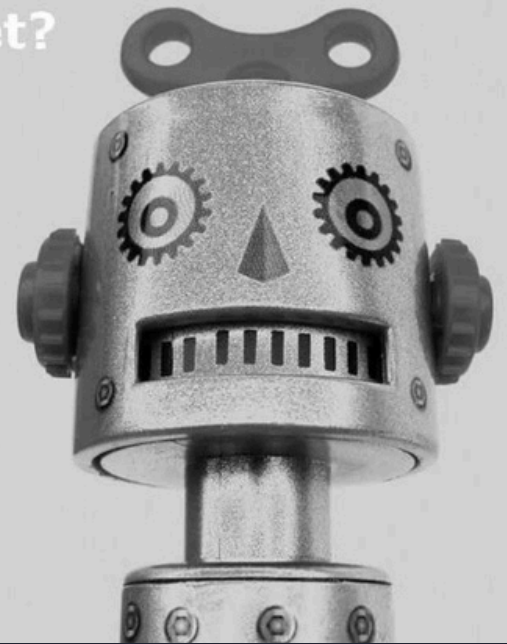
User adoption omvat alle inspanningen binnen een bedrijf om medewerkers in staat te stellen een nieuwe applicatie, software of technologie effectief te gebruiken. Het gaat verder dan alleen training en omvat ook communicatie, ondersteuning en betrokkenheid.

Bij ons user adoption traject staat de gebruiker centraal, waarbij we streven naar zowel kennisoverdracht als enthousiasme voor het gebruik van de nieuwe applicatie, zoals Microsoft 365.



A TECHNOLOGY IS ONLY AS GOOD AS ITS USER ADOPTION

Digitaal 'samen'werken is in deze tijden een evidentie... of niet?



VOORBEELDEN WAAR USER ADOPTION BELANGRIJK IS EN DIT ZO ZOU MOETEN ZIJN

- De implementatie van Microsoft 365 binnen een organisatie
- Het gebruik van Teams en al z'n mogelijkheden (als deel van de MS 365 suite)
- Het introduceren van een nieuwe ERP-software
- De implementatie van een nieuw facturatieprogramma
- De introductie van een nieuw (of een aangepaste versie van een bestaand) orderverwerkingssysteem
- Het gebruik van een totaal nieuwe communicatietechnologie
-

Weerstand tegen verandering minimaliseren

Gebruikerstevredenheid verhogen

**Uniformiteit, consistentie & standaardisatie
verkrijgen**

Productiviteit verhogen

**Samenwerking en communicatie
vergemakkelijken**

Functionaliteiten optimaal gebruiken

Aanpassingen naar bedrijfsbehoeften realiseren

Voordelen diverse gebieden

User adoption

EEN SUCCESVOL USER ADOPTION TRAJECT

Een combinatie van communicatie, training, ondersteuning en voortdurende betrokkenheid



BEPALEN VAN DE USER ADOPTION STRATEGIE

OPZET VAN DUIDELIJKE COMMUNICATIE

INTEGRATIE IN DE DAGDAGELIJKSE PROCESWERKING

DE HUIDIGE WERKING GOED BEGRIJPEN (EN IN KAART BRENGEN)

OVERBRENGEN VAN KENNIS VIA HET "TRAIN THE TRAINER" PRINCIPE

AANGEPASTE TRAININGSPROGRAMMA'S VOOR VERSCHILLENDE GEBRUIKERSPROFIELEN

GEBRUIK VAN FEEDBACKMECHANISMES

SAMEN MET DE MEDEWERKERS AAN DE SLAG

INSTALL - EXPLAIN - DONE?

Een transitietraject omvat meer dan alleen het installeren van Microsoft Office 365. Vaak valt men in de valkuil van louter installatie en training over nieuwe functies. Maar dit markeert niet het einde van het project. Zo'n traject vereist een gefaseerde aanpak en grondige voorbereiding, verdeeld over vier grote fases.

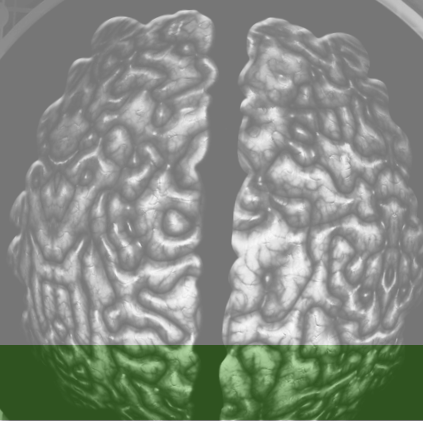


Belanghebbenden

Scenario's

Bewustwording

Training



4 GROTE FASES



Fase 1



Belanghebbenden op managementvlak mee krijgen en de believers/voortrekkers in pole position plaatsen

De omvang van een organisatie beïnvloedt de rol van het managementteam bij de roll-out en implementatie van nieuwe systemen. Ongeacht de grootte is het cruciaal om inspiratoren, lead-users, te identificeren die het voortouw nemen in de juiste richting. Vroegtijdige betrokkenheid van deze mensen verhoogt het engagement en de effectiviteit van het traject.

Maar waarom zijn inspiratoren belangrijk en wat is hun rol? Uit onderzoek van Microsoft onder eindgebruikers van Microsoft 365 applicaties blijkt dat de meerderheid het meeste leert van collega's die dagelijks met dezelfde processen en applicaties werken. Deze collega's delen korte tips & tricks en helpen elkaar vooruit. Hoewel klassikale trainingen nuttig zijn, is het moeilijker om de inhoud hiervan te laten beklijven, waardoor medewerkers er daadwerkelijk mee aan de slag gaan.

Een buienradar als boodschappenlijst?

Net zoals we geen buienradar als boodschappenlijstje op onze smartphones gebruiken, zoeken we naar inspiratoren die vertrouwd zijn met het werken met smartphones en applicaties. Als je ooit Microsoft 365 hebt gebruikt, weet je dat er voor elke activiteit één of meerdere applicaties beschikbaar zijn.

Het is belangrijk om het overzicht te bewaren en alleen de nodige applicaties te definiëren, maar het concept is cruciaal voor de volgende fase.



Fase 2

business scenario's uitwerken

Het is belangrijk dat een organisatie de juiste beslissingen kan nemen om zijn strategische doelen te realiseren. Om correcte beslissingen te nemen zijn data en aantoonbaarheid van feiten essentieel. Toch mogen we ook ons buikgevoel en intuïtie niet zomaar overboord gooien. Een goeie mix van data en buikgevoel levert de beste resultaten op gebied van besluitvorming.

Komen tot de juiste scenario's kan enkel door te praten met de medewerkers zelf. Zo verkrijg je inzichten in de 'echte' huidige manier van werken, en dat is de enige juiste werkwijze. Op die manier komen antwoorden boven op vragen zoals:

- **Waar liggen problemen** op het gebied van samenwerking en communicatie binnen de organisatie?
- Op welke gebieden wil de organisatie **verbeteringen doorvoeren**?
- Welke **strategische initiatieven** of lopende transformatieprojecten binnen de organisatie kan digitaal samenwerken ondersteunen?
- Welke **communicatie- en samenwerkingsmethoden** gebruiken medewerkers en waarom?
- Hoe ziet het proces van het opstellen, verspreiden en **delen van informatie** eruit?



Digital transformation geen rocket-science

Digitalisering lijkt soms ingewikkeld, maar dat hoeft niet zo te zijn. Hoewel sommige organisaties al klaar zijn voor deze stap, is de digitale volwassenheid van de organisatie cruciaal. Het is belangrijk om niet voor de muziek uit te lopen. Veel Vlaamse KMO's hebben nog veel te winnen op digitaal vlak, met voordelen voor hun medewerkers.

Vaak terugkerende frustraties en pijnpunten

- Rond samenwerken & overleggen
 - Gebruik van mailkettingen
 - Veel mensen in CC
 - Veel zijsporen in communicatie
 - Frustraties rond “vervuiling” in mailboxen
 - Frustraties “had mij dat dan gevraagd, ik ken dit al...”
 - Teveel meetings om gewoon een aantal weetjes te delen
- Rond bestandenbeheer
 - Frustraties omdat het lang duurt om een document terug te vinden
 - Onduidelijkheden wat waar te plaatsen
 - Versiebeheer loopt stroef, iedereen heeft hier een eigen werkwijze voor
 - Samen op documenten werken is niet evident
 - Het ontstaan van kopiën (ik sla dit document op met een eigen naam in een eigen mapje)
 - Wat is nu de laatste (of juiste) versie van een document?





HIGH LEVEL STRUCTUUR

Eenmaal de oefening afgerond, komen we tot een High Level Structuur voor het toekomstige digitale werken. Een mapping van welke tools we waarvoor zullen gebruiken. Deze mapping zijn de handvaten voor het IT-team of de IT-partner om alles op een correct manier op de achtergrond te configureren.

Hierbij is het van belang om niet enkel de gebruikerskant goed op te zetten. Neem zeker ook de nodige stappen rond security en rechtenbeheer.

Naast het uitwerken van de scenario's en de high level structuur van het toekomstig digitaal landschap vanuit een gebruikersoogpunt, maken we nu ook een stappenplan voor de implementatie.

Alle nieuwe applicaties zomaar openzetten zonder de medewerkers hierop voor te bereiden kan niet. Een gefaseerde uitrol in functie van de huidige noden en behoeftes zorgt ervoor dat dit ook landt in de organisatie. Hier zijn terug de inputs uit de gesprekken cruciale informatie voor onze volgende twee fases: bewustwording & training.



Bedrijven die op bovenstaande antwoorden: “dit doen we al lang zo”, zijn klaar voor de volgende stap om de mogelijkheden onderling te connecteren en nog extra meerwaarde uit de digitale transformatie te halen.



Fase 3

Bewustmaken van de organisatie

Anders dan velen denken zijn medewerkers niet per definitie tegen verandering. Wel zijn ze op zoek naar een goede reden voor zichzelf om mee te stappen in de verandering. Als de oefening in de tweede fase goed is uitgevoerd, dan hebben we alle materiaal in handen om hen mee te krijgen.

Nieuwsgierig naar waarom we allemaal in de rij staan?

Marketingcampagnes spelen in op onze interesses, gevoelens en verlangens, net zoals we dat doen in deze bewustwordingsfase van ons "digitaler samenwerken" project.

Het hoeven echter geen enorme marketingbudgetten te zijn, zoals die in de film- of elektronicawereld. Hier zijn een paar concrete voorbeelden:

- **Naam:** Geef het project een pakkende naam, zoals "WeConnect", "GoDigital", "TeamUp", enz.
- **Management:** Zorg voor betrokkenheid van het management door het belang ervan te benadrukken tijdens interne bijeenkomsten.
- **Visueel:** Creëer visuele prikkels met aantrekkelijke posters op strategische locaties zoals de koffiehoek, de kantine en de toiletten.
- **Mailing:** Start een maand voor de implementatie met korte mailings om medewerkers enthousiast te maken over nieuwe mogelijkheden en best practices. Focus op hun behoeften en nodig ze uit om zich tijdig in te schrijven voor trainingsmomenten.





Fase 4

Training

Finaal blijft het natuurlijk belangrijk dat iedereen de juiste kennis op doet om met de nieuwe tools aan de slag te gaan.

Alle voorbereidingen zijn getroffen dus we organiseren voor alle medewerkers verplichte opleidingsmomenten waarop we de tools tonen en toelichten.



De geselecteerde inspiratoren spelen nu een cruciale rol bij het succes. We brengen hen regelmatig samen, met een frequentie van om de twee weken, als leidraad. Dit gefaseerde plan activeert geleidelijk aan nieuwe werkwijzen binnen de organisatie, waarbij het tempo deels afhangt van de digitale volwassenheid van de organisatie.

Tijdens deze sessies gaan we verder dan eenvoudige tooltraining. Hoewel het belangrijk is om de basisfunctionaliteiten van de applicaties te leren, richten we ons vooral op de scenario's (zie fase 2) en de vertaling naar de processen. We stellen vragen als "Waarom is deze functie dagelijks nodig?" en "Wat is de impact van het niet gebruiken van deze functionaliteit op onze dagelijkse werkzaamheden?"



Eenmaal de inspiratoren 'gevoed' zijn met goesting en kennis, is het aan hen. Zij zijn de ambassadeurs van de nieuwe werking.



De geselecteerde inspiratoren informeren hun collega's tijdens interne teamoverleggen, aangepast aan het kennisniveau en de behoeften van elk team.

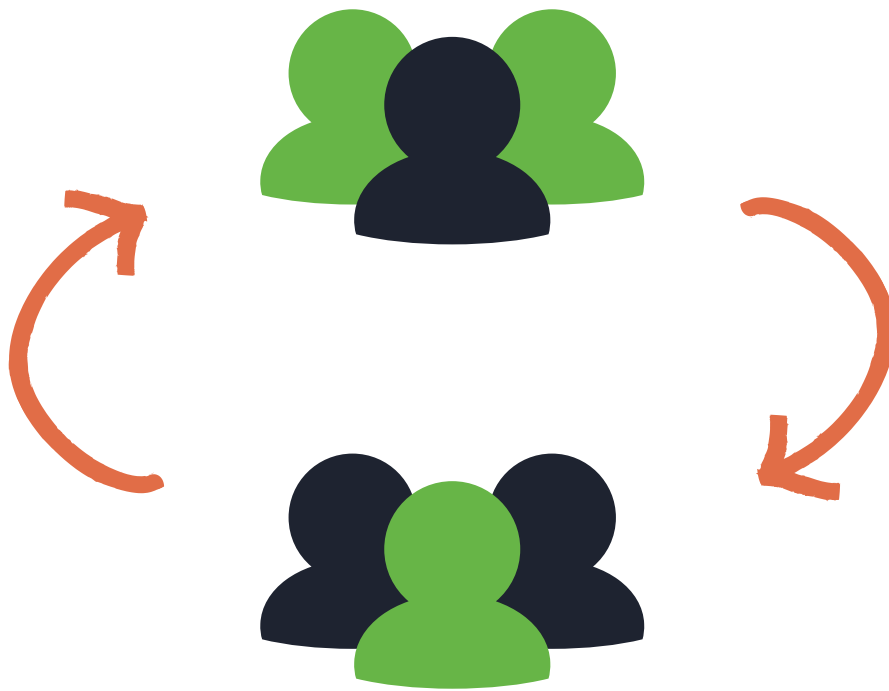


In sommige gevallen kan het handig zijn om korte momenten in te plannen waarop de hele organisatie op de hoogte wordt gebracht van wat er de komende weken op de agenda staat.



Het digitale landschap van Microsoft 365 is een evolutief gebeuren. Ook hier blijven de inspiratoren een belangrijke rol spelen.

OPGELET!



Aandachtspunten bij jobverschuivingen

Zorg ervoor dat er altijd gemotiveerde en betrokken inspiratoren beschikbaar zijn, zelfs wanneer er personeelsswisselingen zijn binnen de organisatie. Bij een verschuiving in functies, zorg voor een vervanging binnen het team van inspiratoren en organiseer indien nodig een kort maar krachtig introductietraject om de nieuwe persoon op hetzelfde niveau te brengen.

Daarnaast komen er ook nieuwe medewerkers aan boord, die niet betrokken waren bij het implementatietraject. Naast het introductietraject over de organisatie, de processen en de collega's, is het ook belangrijk om hen vertrouwd te maken met de digitale samenwerkingsmethoden binnen de organisatie. De inspiratoren spelen hierin een cruciale rol en dit moet worden opgenomen in de onboardingstrajecten.



LINK BUSINESS & IT

EEN STERKE LINK TUSSEN BUSINESS EN IT IS CRUCIAAL VOOR SUCCESVOLLE DIGITALISERING. HET BEGRIJPEN VAN BEDRIJFSPROCESSEN IS DE EERSTE STAP NAAR EFFECTIEVE DIGITALISERING.

Inspiratiesessies

Hoe kan **Microsoft 365** bijdragen aan het verbeteren van de dagdagelijkse werking?



2u (management) sessie



4u inspiratiesessie



8u inspiratieworkshop (kan ook in 2 halve dagen)



Klantencase

Pleegzorg Vlaams Brabant & Brussel

Efficiënter samenwerken met Microsoft 365

Bij Pleegzorg Vlaams Brabant & Brussel stond men voor een grote uitdaging. "Voor onze documenten en informatie, wilden wij de overstap maken van een server-based naar cloud-based oplossing. Daarnaast wilden we ook onze SharePoint en Teams omgeving op maat maken van onze organisatie, zodat deze 'systemen' optimaal waarde toevoegden aan onze manier van werken.". Aan het woord is Dasja Janssens, directeur organisatie.

Een traject in twee delen

In de eerste fase lag de focus op het opzetten van een basisstructuur en het in huis krijgen van de nodige basiskennis. In de tweede fase is de centrale documentenbibliotheek efficiënter ingericht door gebruik te maken van Teams en SharePoint en zijn we met een aantal geselecteerde teams aan de slag gegaan om de transitie op maat van hun proces te creëren binnen de Teams-omgeving en andere Microsoft 365 applicaties.

FASE 1

In grote lijnen omvatte het traject volgend stappen:

- Eerst legden we een basisstructuur voor de Teamsomgeving vast
- Daarna werkten we samen met inspiratoren (krachtgebruikers bij Pleegzorg) en Teams eigenaren om bepaalde topics onder de knie te krijgen. Werken met inspiratoren is een manier om de nodige kennis in de organisatie te brengen. Zij zijn het aanspreekpunt voor de organisatie, de helpende handen waar de collega's bij terecht kunnen wanneer ze problemen en/of vragen hebben.
- Via vrije basisopleidingen kon elke medewerker zijn/haar kennis bijspijkeren. Op die manier werd de kennis van enkele geselecteerde topics verder verspreid binnen de organisatie.
- Tussendoor werkten we met stuurgroepen waarin het volgende aan bod kwam:

Bespreken status en vorderingen van het traject

Bijsturen waar nodig

Bespreken of er extra hulp nodig was

Problemen bespreken en beslissen over oplossingen

Akkoord krijgen voor de volgende stappen

ONZE KRACHT IS MAATWERK

SCAN →

KLANKBORD →

BUSINESS PARTNER →

REALISATIE VAN PROJECTEN →

FASE 2

In de tweede fase zijn we op een gestructureerde manier de centrale documentenbibliotheek gaan ontlasten door gebruik te maken van Teams en SharePoint. Daarnaast zijn we met een aantal aangeduide teams aan de slag gegaan om een op maat gemaakte Teams-omgeving te creëren, met gebruik van de gepaste applicaties.

In dit traject onderscheiden we drie cruciale mijlpalen.

- Herkenbaarheid
- Afspraken
- Op maat gemaakte oplossingen

Deze teamgerichte aanpak maakte de doorlooptijd van het digitalisatietraject wel langer, maar was ook noodzakelijk om dit goed te doen landen. Een verandering gebeurt immers niet van vandaag op morgen, daar is tijd voor nodig!

Een participatieve aanpak

“Bij de participatieve aanpak die Lumeron nastreeft, hebben de consultants oog voor de organisatie en vinden zij samenwerken heel belangrijk. Dit had tot gevolg dat we het niet moeten doen met een standaardstramien, maar dat we echt maatwerk kregen binnen de toepassing van de mogelijkheden van de Microsoft 365 applicaties, en met het oog op de medewerkers in onze organisatie.

Als ik op het traject terugkijk, dan is voor mij die centrale aanpak, gericht op medewerkers heel belangrijk. Wij liepen een succesvol traject, waarbij we zelfs de meest weigerachtige collega's aan boord kregen!

Als we de balans opmaken dan zou ik zeggen dat Lumeron staat voor een heel participatieve aanpak, een heel ondersteunende aanpak gericht op de organisatie maar vooral gericht op de mensen die in die organisatie werken.”

ONZE KRACHT IS MAATWERK

SCAN →

KLANKBORD →

BUSINESS PARTNER →

REALISATIE VAN PROJECTEN →

PLEEGZORG VLAAMS BRABANT & BRUSSEL

“Lumeron staat voor een heel participatieve en heel ondersteunende aanpak gericht op de organisatie maar vooral gericht op de mensen die in die organisatie werken”



Dasja Janssens - directeur organisatie Pleegzorg Vlaams Brabant & Brussel

EFFICIËNTER DIGITAAL (SAMEN)WERKEN

Zit je zelf met vragen rond efficiënt digitaal (samen)werken met de Microsoft 365 tools? Verliep een eerdere migratie niet zo vlot, of is het toch niet helemaal geland bij de medewerkers? Lumeron helpt je graag!



OVER ONS

Onze motivatie

Organisaties 'echte' stappen voorwaarts laten zetten en de juiste omstandigheden creëren zodat ze alle hindernissen kunnen wegwerken en weer in blakende conditie verkeren.

Onze passie

Medewerkers meepakken in ons verhaal door trajecten te initiëren, te sturen en kennis over te dragen zodat de verbetercultuur stapsgewijs in de genen en het DNA van de organisatie landt.

ONZE AANPAK ZIT IN ONZE NAAM



LUISTEREN

tot we begrijpen wat het probleem is en niet enkel om te antwoorden



MEEDENKEN

wat de juiste richting is voor uw specifieke case... niet vanuit een standaardoplossing



REFLECTEREN

om het probleem om te buigen in een oplossing voor de toekomst



ONTZorgen

door met uw interne organisatie aan de slag te gaan

MEER INFO GEWENST? KENNISMAKING? AFSPRAAK?

Lumeron NV
Kerkstraat 108
9050 Gent
België

info@lumeron.be
Tel: +32 9 396 39 50

BTW BE0746.562.577




SMART IN TRANSITION

www.lumeron.be