



Hoe neem je medewerkers mee in een (Microsoft 365) implementatie?

Sinds de uitbraak van de Coronapandemie hebben we massaal diverse samenwerkingstools in gebruik genomen. Microsoft heeft met haar uitgebreide tools en platform aanzienlijke vooruitgang geboekt in het faciliteren en beheren van de ICT-infrastructuur. Dit met het doel om het werk van jouw medewerkers efficiënter te maken. De implementatie van Microsoft 365 (Teams, SharePoint en OneDrive) heeft een fundamentele verandering teweeggebracht in de manier waarop organisaties werken. Fascinerend voor diegenen die streven naar een efficiëntere (samen)werkingscultuur

Zoals bij alles zit ook hier een keerzijde aan. Ambitieuze plannen zijn opgesteld en gepresenteerd aan jouw organisatie. Ze laten zien hoe je kan profiteren van de voordelen van Microsoft 365. Op papier lijken deze plannen veelbelovend omdat organisaties streven naar efficiëntie en flexibiliteit. Door projectteams worden uitgebreide plannen ontwikkeld en mogelijk zelfs rigoureus geïmplementeerd.

Uit onderzoek en uit mijn eigen ervaring blijkt dat de beloofde efficiëntie in veel gevallen tegenvalt na een implementatie. Met de volgende zeven aandachtspunten en tips zul je zien dat het ook beter kan:

1. Haast en speed is zelden goed

Mijn eerste ervaringen met migraties hadden vooral een technisch karakter. Het idee was simpel: neem je bestaande systeem en implementeer daar bovenop een Microsoft 365 omgeving. Dit was een veelvoorkomende ad-hoc aanpak tijdens de Corona-periode. Toch bleek al snel dat deze methode niet per se efficiënter was, aangezien je nog steeds dezelfde indeling en tools gebruikte.

Het is essentieel om voldoende tijd en aandacht te besteden aan de onderzoeksfase. Naast de technische inventarisatie van de huidige IT-omgeving is het van belang om inzicht te krijgen in hoe mensen samenwerken en hoe processen momenteel zijn gestructureerd. Een functioneel onderzoek is hierbij cruciaal.

Het brengt de wensen voor een nieuwe omgeving in kaart en laat je nadenken en zien hoe je op een andere manier betere samenwerking mogelijk maakt. Het is namelijk niet alleen de technologie die verandert, maar het is vooral de manier waarop mensen met elkaar (samen)werken en processen worden uitgevoerd. Het gaat om het creëren van een omgeving die niet alleen technisch geavanceerd is, maar ook naadloos aansluit op de specifieke behoeften en werkmethoden van de organisatie.

2. Het zijn en blijven mensen

De meesten van ons hebben nu eenmaal moeite met verandering, ongeacht hun intelligentieniveau. Leeftijd speelt echter wel een rol. Ouderen hebben meer tijd nodig om nieuwe patronen te integreren in leven. Dat is simpelweg een neurologisch gegeven. Daarom is het bij IT-projecten essentieel om voldoende aandacht te besteden aan verandermanagement. Zorg ervoor dat naast een projectmanager een verandermanager wordt aangesteld. Het ontbreken van een verandermanager kan leiden tot weerstand tegen nieuwe werkmethoden. Een verandermanager zorgt voor een effectief verandermanagement- programma en kan deze implementeren in je organisatie. Bij toekomstige projecten verhoogt dit de acceptatie van nieuwe processen en verlaagt bovendien het ziekteverzuim. Wil je inzicht verkrijgen in wat de veranderbaarheid, veranderbehoefte en veranderrichting van je organisatie is, dan is dit een must have.

3. Duidelijkheid en begrip

“Waarom veranderen we?” en “Wat betekent de verandering voor mij?” zijn belangrijke vragen die bij medewerkers naar voren komen. Duidelijke communicatie over waarom we veranderen en wat de verandering betekent voor medewerkers maakt projecten aanzienlijk soepeler. Binnen tijd en budget opleveren hoort bij projecten. Wat vaak over het hoofd wordt gezien, en een ondergeschoven kindje blijkt, zijn de werknemers (de gebruikers). Voor een optimale gebruikservaring, raden we aan dat de project- en/of verandermanager samen met marketing en communicatie een plan opstelt. Dit plan informeert gebruikers adequaat, verzamelt waardevolle feedback en zorgt voor tijdige sturing, waardoor de oplevering beter aansluit op de wensen en behoeften van medewerkers.

4. Het zijn en blijven tools

Bij ieder beroep heb je tools die jouw werk makkelijker kunnen maken. Het aanreiken van nieuwe tools hoeft niet per definitie beter te zijn voor de manier waarop jouw gebruikers deze inzetten. Een sloophamer is niet gemaakt om een simpele stelling in elkaar te timmeren, net zo min dat standaardconfiguraties vanzelfsprekend voldoen aan de specifieke behoeften van je medewerkers en je organisatie. Pas de tools aan op basis van de unieke vereisten van de organisatie voor maximale efficiëntie.

5. Trainen is niet hetzelfde als begeleiden en coachen

Medewerkers die niet volledig op de hoogte zijn van de functionaliteiten en mogelijkheden van Microsoft 365, krijgen daarvoor gebruikerstraining. Naast deze training, zijn mensen nodig die enthousiasmeren, ook wel sponsoren genoemd. In de context van veranderingsmanagement verwijst een sponsor naar een persoon die verantwoordelijk is voor het ondersteunen van een veranderingsinitiatief.

Actieve en zichtbare sponsoring levert de grootste bijdrage aan het succes van een veranderingsinitiatief. Uit onderzoek van Prosci blijkt dat 'actieve en zichtbare' sponsoring tot 70% meer succes boekt bij projecten. Zelfs met slechte sponsoren

vergroot je de kans op succes met 30%! Met andere woorden zorg ervoor dat je je sponsoren benoemt. Zorg daarom dat je dit tijdig doet. Hoe eerder hoe beter!

6. Zo efficiënt als de zwakste schakel

Project gedaan, succesvol geïmplementeerd, gebruikers blij en de organisatie is vol aan de bak met het nieuwe werken! Fantastisch! Na de oplevering van een project is deze afgerond en afgesloten. Dat betekent dat de nieuwe methode in je organisatie ingeburgerd wordt.

Dan komt er bij een medewerker een externe mail binnen, die mailt hij op de oude vertrouwde manier door naar een groep medewerkers die vervolgens op dezelfde manier reageren. Vervolgens keren je gebruikers in een maand tijd terug naar oude gewoonten en oude patronen. Gebrek aan goede afspraken vooraf (Governance), en “gedoogbeleid” in oude werkprocessen, zorgen ervoor dat je organisatie binnen de kortste tijd weer oude en inefficiënte processen gebruikt.

De inrichting is nieuw en daar hebben je medewerkers begeleiding bij nodig. Zonder monitoring en evaluatie van de nieuwe werkwijze is er geen zicht of de behaalde efficiëntie ook geborgd blijft. Zorg voor borging zeker in het eerste half jaar. En bespreek wat wel en wat niet werkt.

7. Digitaal Vooruit met je digitale transformatie

De basisimplementatie van de moderne werkplek zorgt voor fundamenteel anders werken. Op dit fundament gaan er deuren open naar automatisering en de volgende stap in de digitale transformatie. Het optimaliseren van de efficiëntie vereist daarom meer dan alleen een doordachte implementatie. Het is een proces voor continue vernieuwing waarbij training en adoptie van gebruikers, en de specifieke behoeften van de organisatie, centraal staan. Door regelmatig te evalueren over waar je organisatie staat in de digitale transformatie, zie je kansen waar je Digitaal Vooruit kan.

Wil je weten hoe jouw organisatie zo optimaal en efficiënt mogelijk kan omgaan met digitale veranderingen, neem dan vrijblijvend contact met me op. Dan bespreken we de uitdagingen en tevens de wensen van jouw organisatie door. Ik help je graag bij jouw volgende stap in jouw digitale transformatie.



Digitaal Vooruit / Octagon Advies

Joost Koks
Pitrus 61
6581RP Malden
+31 (0) 6 212 943 14

joost@joostkoks.nl
joost@octagonadvies.nl

Copyright © Digitaal Vooruit

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de directie van Digitaal Vooruit.

Hoewel dit document met veel zorg is samengesteld, aanvaardt Digitaal Vooruit geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele handelingen naar aanleiding van dit document.

