

Sådan kravspecificerer du et intranet

Få overblik: Hvilket intranet passer til din organisation?



Det gode intranet kræver grundig forberedelse

Hvis din organisation vil forbedre den interne kommunikation, effektivisere videndeling på tværs og højne det generelle informationsniveau, kan et velfungerende intranet være netop det værktøj, der får tingene til at gå op i en højere enhed.

Men et intranet er ikke bare et intranet, og når du skal indkøbe et system, er det afgørende, at du får en løsning, der passer til præcis din virksomheds behov.

I denne guide får du hjælp til at nå frem til det bedst mulige beslutningsgrundlag for at investere i et intranet, der både tager højde for organisationens kompleksitet, brugernes forskellighed, sikkerhed og meget mere.

Som supplement til denne guide har vi lavet et Excel-værktøj, som du kan bruge til at skabe dit eget overblik over, hvad netop din organisation har brug for. Det kan du hente her:

HENT VÆRKTØJET HER





6 spørgsmål, du skal forholde dig til

Baseret på vores erfaring fra kunder - fordelt på et utal af brancher og af vidt forskellige størrelser og karakter - har vi udvalgt seks temaer, som du bør forholde dig til, inden du skriver under på en kontrakt:

1. Hvilken type intranet skal I bruge?
2. Hvad skal I bruge intranettet til?
3. Hvem skal bruge intranettet?
4. Hvor kompleks er jeres organisation?
5. Hvilke konkrete opgaver skal intranettet kunne udføre?
6. Hvilke andre systemer skal der tages højde for?

Hvilken type intranet skal I bruge?

Et intranet består af forskellige elementer, der bør vejes nøje op mod hinanden, så I får lige præcis den vægtning og balance, der gør den valgte løsning til den rigtige for netop jeres virksomhed.

Helt overordnet kan intranet deles op i fire forskellige typer:

- Det sociale
- Det organisatoriske
- Det rollebaserede
- Det personaliserede

Det sociale intranet

Det sociale intranet kan lidt forsimplet defineres som et intranet, der er bygget på og omkring mennesker. Intranettet er præget – og langt hen ad vejen styret – af brugerne, og der er ikke som sådan redaktører, der bestemmer, hvad der skal tales om og hvordan.

Dynamikken og teknologien kan minde om sociale medier som fx Facebook-grupper eller business-værktøjer som Yammer eller Slack. Det sociale intranet kan anskues som "elektroniske opslagstavler", hvor alle kan byde ind med tanker, idéer og løsningsforslag, og det uformelle aspekt er toneangivende.

Det organisatoriske intranet

Det organisatoriske intranet er det klassiske – og lidt forkætrede – envejs-kommunikationsværktøj, hvor ledelsen typisk top-down-kommunikerer ud i virksomheden.

Strømmen af personalehåndbøger, procesbeskrivelser, vejledninger og nyhedsinformation flyder fra ledelsesgangen og ud på kontorerne eller ned i produktionshallen, hvor modtagerne tager imod.

Det organisatoriske intranet lægger i udgangspunktet ikke op til dialog, men er et informationsværktøj, som i øvrigt kan være temmelig væsentligt i forhold til at sikre, at vigtige oplysninger kommer ud i hjørnerne af virksomheden.

Det sociale intranet kan anskues som "elektroniske opslagstavler"

Det rollebaserede intranet

Det rollebaserede intranet tager udgangspunkt i brugerens faglige rolle og funktion. Brugeren får serveret fagrelevante viden såsom presseklip og relevante rapporter, og den forside, der møder brugeren, vil ofte være skræddersyet i forhold til netop den faglige funktion.

Det personaliserede intranet

Det personaliserede intranet er en løsning, der tager højde for og hensyn til dig og din specifikke jobfunktion. Løsningen målretter kommunikation til de enkelte medarbejdergrupper og sikrer, at relevante personer har adgang til relevante ressourcer, fora og kanaler, mens "unødige" information bliver sorteret fra.

Stand alone-løsning eller alt-i-én?

Når vi lister de fire elementer op, er det, fordi vi ved, at markedet tilbyder netop disse – og kalder dem forskellige typer af intranet - som stand alone-løsninger. Men i realiteten giver det ikke rigtig mening, eftersom du altid vil have brug for større eller mindre dele af de

forskellige elementer. Har du ikke det, har du sandsynligvis ikke brug for et intranet, men kan nøjes med et mindre komplekst system med færre muligheder.

Det kan eksempelvis være, at din virksomhed er lille, er samlet på én lokation, har en fuldstændig homogen gruppe medarbejdere og en åben og dialogbaseret kultur med et fladt hierarki, og så kan et system med udelukkende sociale funktioner være det rigtige valg for jer.

Men hvis organisationen eksempelvis er spredt over flere adresser og tæller forskellige medarbejdertyper – det kan være, I har et ledelseslag og et produktionslag – vil I alt andet lige have behov for en "rigtig" løsning, der tager højde for organisationens kompleksitet. Derfor bør en dialog mellem dig og en intranet-leverandør altid tage udgangspunkt i de faktiske forhold: Hvem er I, hvor mange er I, hvor mange lokationer er I spredt ud over, hvordan ser medarbejdergruppen (eller grupperne) ud og lignende? Og løsningen, du vælger, skal afspejle den virkelighed.

INTRANOTE RETURN ON KNOWLEDGE

Sådan kravspecificerer du et intranet

1. Hvilken type intranet skal I bruge?

Helt overordnet kan intranet deles op i fire forskellige typer:

- Det sociale
- Det organisatoriske
- Det rollebaserede
- Det personaliserede

Når du skal vælge et intranet, skal du tage højde for lige netop din virksomheds størrelse og funktion. Forhold dig til forskellige elementer, som udgør et intranet, og skab overblik over, hvilke fordele og ulemper de hver især indebærer for din organisation.

Beskrivelse af de fire elementer

Det sociale intranet

- er bygget af og omkring mennesker
- er præget – og langt hen ad vejen styret – af brugerne
- er forholdsvis umodereret
- har en dynamik, der kan minde om sociale medier som eksempelvis Facebook-grupper eller om business-værktøjer som Yammer eller Slack
- er kendetegnet ved at være et uformelt forum
- kan betragtes som en "elektronisk opslagstavle", hvor alle kan byde ind med tanker, idéer og løsningsforslag

Fordele for os

[Her kan du opliste, hvilke elementer der passer godt til jeres virksomhed]

Ulemper for os

[Her kan du opliste, hvilke elementer der konflikter med kulturen eller strukturen i jeres virksomhed]

Hvad skal I bruge intranettet til?

I forlængelse af de overvejelser, I gør jer omkring intranettes karakter, bør I dykke ned i det helt centrale spørgsmål: Hvad skal I egentlig bruge intranettet til?

Spørgsmålet kan virke banalt, men jævnfør gennemgangen af de fire elementer, der udgør et intranet, er det meget vigtigt. Hvis det ikke står soleklart, hvilke typer kommunikation intranettet skal kunne håndtere, er der stor risiko for, at I får en løsning, der enten kan for lidt eller for meget.

Udfordringen er typisk, at svaret på spørgsmålet er: Det hele. Og det er ganske naturligt, for når tanken om et intranet – enten et nyt intranet eller en opgradering af det gamle – bliver født og udvikler sig, vil der ofte ligge mange forskellige årsager til grund. Men hvis man vil det hele, er der risiko for, at man ikke rigtig når noget.

Derfor er øvelsen at holde målet for øje og prioritere sine behov, så intranettet bliver bygget op omkring de fundamentale parametre, I som organisation har formuleret. Og så må de øvrige funktionaliteter trækkes ind i ligningen efterfølgende.

Et godt eksempel på en funktionalitet, som vi jævnligt hører om på møder med nye kunder, er muligheden for, at lokale ledere på forskellige lokationer kan blogge til egne medarbejdere og på den måde sikre et højt lokalt kommunikations- og informationsniveau.

“I bør dykke ned i det helt centrale spørgsmål: Hvad skal I egentlig bruge intranettet til?”

Men når vi spørger ind til behovet, viser det sig, at den centrale indkøber – oftest i HR- eller kommunikationsafdelingen – ikke har afstemt behovet med de lokale ledere. Det er derfor en centralt fostret idé, som let kan få rigtig dårlige vilkår, fordi den ikke er forankret hos dem, der skal få det til at ske.

En anden typisk udfordring er, at ønskerne i HR- og kommunikationsafdelingerne ikke stemmer overens med organisationens it-modenhed. Især i virksomheder, hvor medarbejdergruppen er opdelt i kontor- og produktionsafdelinger, kan der være meget store forskelle i brugen af it-redskaber.

“Hvis en stor del af medarbejderne har en hverdag, hvor de ikke er i nærheden af en skærm, er det væsentligt at overveje nøje, hvilket intranet der passer til virksomhedens samlede behov.”

[illegible]

Hvem skal bruge intranettet?

Det er imidlertid ikke kun medarbejdernes jobfunktioner, der skal tages i betragtning, når du dykker ned i, hvilken type intranet der passer til jer. Du skal også overveje, hvem der er den arketypiske bruger, og hvem der kan være ambassadør. Og så skal du kunne se ind i fremtiden.

Når vi skærer ind til benet, er intranettet et værktøj. Et værktøj, der skal øge kommunikationen, understøtte virksomhedskulturen, sikre overblikket og i sidste ende øge effektiviteten i virksomheden. Derfor skal det først og fremmest fungere – ikke blot i teknisk forstand, men i den konkrete kontekst, som din organisation udgør. Og derfor bør du identificere de brugere, som kan være katalysatorer i forhold til at teste og drive intranettet.

Find den gruppe medarbejdere, som kommer til at bruge intranettet mest eller spiller en nøglerolle i forhold til kollegerne – eksempelvis fordi de senere udgør det led, som skal videreformidle informationer på tværs af afdelinger og hierarkiske niveauer. Gør dem til ambassadører og tag dem med i høringsfasen. Få input og giv dem medejerskab i processen.

Dermed kan du nemlig identificere nogle af de specifikke behov, som man ikke nødvendigvis er bevidst om, hvis man ikke selv sidder med

fingrene nede i dejen. Det kan eksempelvis være, at en medarbejder i en koordinerings- eller sekretariatsfunktion efterlyser muligheden for at lave og håndtere stamkort på virksomhedens ansatte. Det kan umiddelbart virke voldsomt i en virksomhed, der ikke er udpræget stor, men hvis virksomheden har vækstambitioner, og medarbejderen har erfaring fra større organisationer, ved hun, at stamkort bliver en udfordring på sigt, når medarbejderstaben vokser. Sådan et input er væsentligt, når du skal vurdere, hvilke funktioner det nye intranet skal have.

		Sådan kravspecificerer du et intranet																																																					
3. Hvem skal bruge intranettet?																																																							
Bliv skarp på, hvem brugerne er - og brug ikke mindst tid og energi på at identificere både nøglemedarbejdere, ambassadører, der skal bære intranettet ud i organisationen og være med til at forankre en god kultur om systemet.																																																							
Få overblik over de forskellige afdelinger og medarbejdergrupper, og identificér nøglemedarbejdere, ambassadører, som tilsammen er de ressourcepersoner, der skal få både implementeringen og den daglige brug glide så friktionsløst som muligt.																																																							
Husk at inddrage ambassadørerne i processen og tag dem med i høringsfasen. Få input og giv dem medejerskab.																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Afdelinger / funktioner</th> <th>Nøglemedarbejdere</th> <th>Ambassadører</th> <th>Tilgængelige ressourcer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Salg</td> <td>Backoffice</td> <td>Teamledere</td> <td>Produkter</td> </tr> <tr> <td>Montører</td> <td>En medarbejder fra hver region</td> <td></td> <td>Markedsføring</td> </tr> <tr> <td>Produktionen</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">[Dette er vores eksempler - tilpas skemaet til din egen organisation]</td> </tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Afdelinger / funktioner	Nøglemedarbejdere	Ambassadører	Tilgængelige ressourcer	Salg	Backoffice	Teamledere	Produkter	Montører	En medarbejder fra hver region		Markedsføring	Produktionen				[Dette er vores eksempler - tilpas skemaet til din egen organisation]																																					
Afdelinger / funktioner	Nøglemedarbejdere	Ambassadører	Tilgængelige ressourcer																																																				
Salg	Backoffice	Teamledere	Produkter																																																				
Montører	En medarbejder fra hver region		Markedsføring																																																				
Produktionen																																																							
[Dette er vores eksempler - tilpas skemaet til din egen organisation]																																																							

Hvor kompleks er jeres organisation?

Vi har berørt det før, men organisationens størrelse og kompleksitet spiller en afgørende rolle for, hvilket intranet I bør investere i. Det er nemlig væsentligt at tænke helt lavpraktisk: Hvem skal kunne bruge intranettet, hvor og hvornår kan de tilgå en skærm i løbet af arbejdsdagen, og hvordan ser deres praktiske virkelighed i det hele taget ud?

Hvis medarbejderne sidder ved computeren hele dagen, er det forholdsvis enkelt at designe den rigtige løsning og brugerflade. Men hvis dele af medarbejderstaben arbejder i markant anderledes miljøer, stiller det særlige krav.

Forestil dig fx en lufthavn, hvor en stor del af medarbejderne skal flytte kufferter, fylde brændstof på fly og stå for catering. Eller en landmålvirksomhed, hvor medarbejderne ofte er udendørs. Eller en salgsorganisation med time efter time bag rattet. Hvordan skal intranettet designes, så disse medarbejdergrupper reelt har mulighed for – og lyst til – at bruge det?

Det kræver et væld af tekniske og indholdsmæssige overvejelser og tiltag, og der skal tænkes ud i hjørnerne. Hvordan skal formularer laves, så de fungerer på stationære såvel som mobile enheder? Skal medarbejdere i marken kunne tilgå forskellige oplysninger i akutte situationer – eksempelvis sikkerhedsprocedurerne? Skal nyhedsinformationer skubbes ud med notifikationer eller "bare" samles i et arkiv?

“Hvem skal kunne bruge intranettet, hvor og hvornår kan de tilgå en skærm i løbet af dagen, og hvordan ser deres hverdag ud?”

En anden konkret udfordring er sprog. Hvis din virksomhed har medarbejdere i eller fra flere lande – eller hvis det ligger i organisationens roadmap at blive mere international - skal du overveje, hvordan det smitter af på kravene til intranettets sprog. Stil krav til sprogstyring, så brugerne kan vælge det sprog, de ønsker at modtage informationer på. Det er vores erfaring, at manglende sprogunderstøttelse er et af de områder, mange virksomheder fortryder, at de ikke fik tænkt ind, hvis de valgte et for skrabt intranet.

Tænk derfor hele organisationens behov ind, og inddrag gerne både dem bag skrivebordene, sælgerne, teknikerne og produktionsfolket i det forberedende arbejde – det er den bedste måde at sikre, at de ofte forskelligartede behov bliver bragt frem i lyset.

INTRANOTE

Sådan kravspecificerer du et intranet

4. Hvor kompleks er jeres organisation?

Din organisations størrelse og kompleksitet spiller en afgørende rolle for, hvilket intranet I bør investere i. Derfor skal du tænke helt lavpraktisk:

- Hvem skal kunne bruge intranettet?
- Hvor og hvornår kan de tilgå en skærm i løbet af arbejdsdagen?
- Hvordan ser deres praktiske virkelighed i det hele taget ud?

Hvis medarbejderne sidder ved computeren hele dagen, er det forholdsvis enkelt at designe den rigtige løsning og brugerflade. Men hvis nogle arbejder i markant anderledes miljøer, stiller det særlige krav.

Tænk derfor i helt konkrete løsninger:

- Hvordan skal formularer laves, så de fungerer på stationære såvel som mobile enheder?
- Skal medarbejdere i marken kunne tilgå forskellige oplysninger i akutte situationer – eksempelvis sikkerhedsprocedurerne?
- Skal nyhedsinformationer skubbes ud med notifikationer eller "bare" samles i et arkiv?

Tag højde for de forskellige behov på tværs af organisationen, og inddrag gerne både dem bag skrivebordene, sælgerne, teknikerne og produktionsfolket i det forberedende arbejde – det er den bedste måde at sikre, at de ofte forskelligartede behov bliver bragt frem i lyset.

Afdelinger / fagområder	Adgang til den interne kommunikation og videndeling via:			
	Stationær pc	Mobil / tablet	Infoscærm	Bemærkninger
Administrationen	x	x		
Salgsafdelingen		x		mobil arbejdsplads i bilen
Produktionen			x	fælles pc med adgang til eget login
Økonomi	x			
IT og teknik	x	x		
Udviklingsafdelingen	x			
Service		x	x	hør Søren om behovet på lokationerne
Restørelsen				

Hvilke konkrete opgaver skal intranettet kunne udføre?

De opgaver, et intranet skal kunne løse, varierer fra den ene organisation til den anden. Eksempelvis har en kommune markant andre opgaver og er underlagt helt anderledes krav end en privat virksomhed, men fælles for både private virksomheder og offentlige administrative enheder er, at der i stigende grad er tale om digitale arbejdspladser. Langt de fleste arbejdspladser har behov for et system, der kan facilitere dialog, dokument-håndtering, arkivering og videndeling. Og systemet skal være brugervenligt og tilgængeligt.

Hos en kommune vil der typisk være en opgavekompleksitet, som intranettet skal kunne håndtere. Her er der mange opgaver, som indebærer central registrering af forhold vedrørende den enkelte borger, men der er også en dimension om-

kring kommunale folk i felten – eksempelvis SOSU-medarbejdere, der skal kunne tilgå og registrere informationer, mens de er på arbejde i borgernes hjem, eller ansatte på skoler og i daginstitutioner, som skal rapportere om institutionens børn, registrere fraværd og samarbejde på tværs med øvrige afdelinger.

På samme måde kan der være særlige forhold i en virksomhed, der stiller særlige krav til intranettet. Mange medarbejdere, lokationer i flere lande, forskellige faggrupper eller noget helt fjerde betyder, at den interne kommunikation og videndeling er kompleks. Igen handler det om at få defineret de konkrete behov, prioritere dem og tage en dialog med systemleverandøren.

INTRANOTE

RETURN ON KNOWLEDGE

Sådan kravspecificerer du et intranet

5. Hvilke konkrete opgaver skal intranettet kunne udføre?

De opgaver, et intranet skal kunne løse, varierer fra den ene organisation til den anden. Langt de fleste arbejdspladser har behov for et system, der kan facilitere dialog, dokumenthåndtering, arkivering og videndeling. Og systemet skal være brugervenligt og tilgængeligt.

Særlige forhold i en virksomhed kan stille særlige krav til intranettet.

Mange medarbejdere, lokationer i flere lande, forskellige faggrupper eller noget helt fjerde betyder, at den interne kommunikation og videndeling er kompleks.

Definér de konkrete behov, priorité dem og tag en dialog med systemleverandøren.

Afdelinger / fagområder	Konkrete behov og opgaver	Prioritering/faser	Bemærkninger
Administrationen (ledelse, HR, kommunikation)	Directors corner, medarbejderhåndbøger, kommende aktiviteter, on-boarding nye medarbejdere...	1. fase	Mulighed for rettighedsstyring
Salgsafdelingen	Business-cases, KPI'er, tilbudsskabeloner, salgsmateriale, brochurer...	1. fase	
Produktionen	Samarbejdsrum med eksterne, arbejdsplaner, sikkerhedsprocedurer, arbejdsbeskrivelser, produktionsplaner...	2. fase	
Økonomi	Formular til registrering af fraværd, kørsel og udlæg, timeregistrering...		
IT og teknik	Vagtplaner, planlagte servicevinduer...		

Hvilke andre systemer skal der tages højde for?

En af de dialoger, vi altid tager med potentielle kunder – og som alle intranet-leverandører bør tage – handler om øvrige it-systemer, et intranet skal spille sammen med. Det betyder i praksis stort set alle de it-systemer, der findes i organisationen.

Som hovedregel skal al information kun indtastes én gang – men skal kunne tilgås alle vegne. Det kræver, at systemerne kan udveksle data, og forudsætningen for det er, at der er taget højde for integration mellem systemerne.

Det er afgørende, at du får afklaret, om lige præcis jeres it-systemer kan tale sammen med det intranet, du er ved at købe. Derfor skal du tage it-afdelingen med på råd. I mange tilfælde vil det også være en god idé at tage en dialog med leverandørerne af jeres øvrige systemer for at få afklaret, hvor der er et godt match, og hvor der eventuelt bliver en udviklingsopgave for at få tingene til at fungere i praksis.

INTRANOTE RETURN ON KNOWLEDGE

Sådan kravspecificerer du et intranet

6. Hvilke andre systemer skal der tages højde for?

Dit intranet skal med stor sandsynlighed kunne spille sammen med en række øvrige it-systemer. Tag derfor it-afdelingen med på råd, inden du træffer en beslutning.

Tag også en dialog med leverandørerne af jeres øvrige systemer for at få afklaret, hvor der er et godt match, og hvor der eventuelt ligger en udviklingsopgave i at få tingene til at fungere i praksis.

It-systemer	Leverandør	Bemærkninger
Dokumenthåndteringssystemer	IntraNote	Fuld integration, automatisk publicering ved rettelser i dokument
Økonomisystemer	Navision-partnere	
CMS- hjemmeside		
Fagsystemer		Integration via link
Projektstyringsværktøjer		
HR-systemer		
[Dette er vores eksempler - tilpas skemaet til din egen organisation]		

Vejen til et nyt intranet i kort form

Lad os hurtigt opsummere: Når du skal afklare, hvilket intranet der dækker jeres behov og vil blive brugt aktivt af medarbejderne, skal du søge svar på følgende spørgsmål:

- **Definér hvilken type af intranet, I har brug for**

- Det sociale
- Det organisatoriske
- Det rollebaserede
- Det personaliserede

Sandsynligvis når du frem til, at I skal have en blanding af det hele.

- **Definér jeres behov**

- Hvad er det egentlige formål med at investere i et intranet?
- Hvilke konkrete funktioner skal det have?
- Hvad skal I måske fravælge?

- **Få et overblik over brugerne – og inddrag dem**

- Hvem skal egentlig bruge intranettet i hverdagen?
- Hvad har betydning for, at de tager løsningen til sig?
- Inddrag relevante medarbejdere i det forberedende arbejde.

- **Få overblik over organisationen – er nogen blevet glemt?**

- En virksomhed eller organisation har ofte flere medarbejdergrupper med en meget forskellig hverdag.

- Husk at tage højde for konkrete arbejdsforhold og lad det afspejle sig i den brugerflade, den enkelte medarbejder møder i hverdagen.

- **Tænk i konkrete opgaver**

- Den teknologiske udvikling giver mange muligheder, men værktøjerne skal kunne kobles til de konkrete arbejdsopgaver, hvis den digitale arbejdsplads skal være effektiv og tilfredsstillende for medarbejderne at agere i.
- Tag udgangspunkt i – og hav respekt for – den konkrete virkelighed, medarbejderne står i.
- Sørg for, at intranettet giver dem bedre arbejdsvilkår.

- **Tag højde for virksomhedens øvrige it-systemer**

- Hav respekt for integrationen mellem de nuværende it-systemer og det nye intranet.
- Inddrag it-afdelingen i dialogen og få klarlagt, hvad der er plug-and-play og hvad der kræver udviklertimer for at få enderne til at nå sammen.

RETURN ON KNOWLEDGE

Digitalisering skabt til hverdagen

IntraNote a/s

Papirfabrikken 20a, Silkeborg

Njalsgade 23, 2. th., København

Tlf: 7026 9500

info@intranote.dk

CVR 25797620