

Ontdek ICT Happiness



De communicatie, adoptie en
begeleiding van ICT-implementaties



De optimale adoptie

Je technologische migratie is afgerond, de ICT-infrastructuur is helemaal opnieuw ingericht of de gloednieuwe werkplekken staan klaar voor gebruik. Jouw medewerkers kunnen direct zonder enig probleem aan de slag! Of toch niet?

Jammer genoeg wordt de menselijke kant van een verandering vaak vergeten. Je medewerkers zijn meestal niet degenen die kiezen voor een bepaalde ICT-oplossing, maar ze zijn uiteindelijk wel de mensen die ermee moeten werken. Eindgebruikers kunnen pas aan de slag gaan met een nieuwe manier van werken als ze zich wegwijs hebben kunnen maken met de voor hen nog onbekende technologie. Dit wordt ook wel de gebruikersadoptie genoemd. Door er rekening mee te houden dat een nieuwe technologie vraagt om een verandering in het dagelijkse werk en de werkwijze kun je een adoptie veel soepeler laten verlopen. En dat is wat je wil! Een project of migratie is immers pas écht succesvol als de eindgebruiker begrijpt hoe hij of zij het in moet zetten. Wil je weten of je adoptie geslaagd is? Check dan of jouw medewerkers zich competent en comfortabel voelen met de nieuwe ICT-oplossing en of deze optimaal gebruikt wordt.

Een soepele adoptie door de eindgebruiker begint eigenlijk al bij de start van een project. Door je medewerkers stap voor stap mee te nemen in de verandering die hen te wachten staat bereik je succes. Zo voorkom je namelijk dat je ICT-implementatie niet het gewenste effect bereikt. Neem je de eindgebruiker te laat of zelfs helemaal niet mee in de verandering? Dan blijven zij met vragen zitten. Waarom moeten we veranderen? Welke vernieuwingen kan ik verwachten? En wat is de invloed van de veranderingen op mijn werk? Met de juiste hulpmiddelen en activiteiten laat je eindgebruikers een nieuwe technologie omarmen en adopteren. Hierdoor zijn zij productiever én ervaren een stuk meer plezier in hun werk.

Door goed na te denken over de communicatie en begeleiding van medewerkers bereiken jouw ICT-projecten het gewenste resultaat. Maar hoe pak je dit aan? Met ICT Happiness bieden wij organisaties ondersteuning in de adoptie, implementatie en acceptatie van ICT-projecten. Zo verbinden we mensen, technologie en organisaties en maken we vooruitgang mogelijk.

Impact van technologische ontwikkelingen

We leven in een digitale wereld waarin we niet meer zonder technologie kunnen. Daardoor gaan we er soms te snel van uit dat medewerkers genoeg kennis hebben van ICT-toepassingen om ze zelf onder de knie te krijgen. Toch is niet iedereen even digitaal vaardig en zitten we niet allemaal te wachten op veranderingen. Het is dus belangrijk om te waken voor digitale businessincompetentie en je adoptieplan af te stemmen op alle werknemers in je organisatie. Een groter draagvlak zorgt namelijk voor een soepele verandering.

De wensen van de eindgebruiker

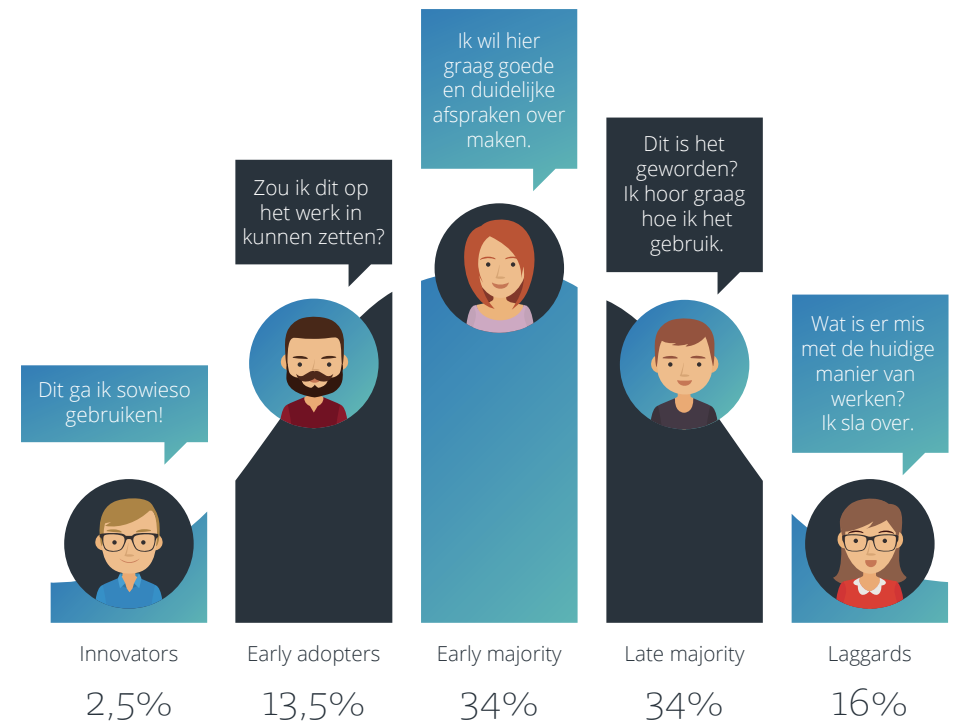
Het creëren van draagvlak bij medewerkers gaat vaak veel verder dan het geven van trainingen. Er zijn veel aspecten die een rol spelen bij het laten omarmen van nieuwe hardware, softwareapplicaties, een nieuw systeem of nieuwe werkplek. Het is belangrijk dat nieuwe ICT-toepassingen bijdragen aan het bereiken van de strategische doelstellingen. Daarnaast moet de technologie in orde zijn en goed werken via een gebruiksvriendelijk systeem. Maar het is misschien nog wel belangrijker dat de functionaliteiten van de tool of het nieuwe systeem aansluiten op de wensen van jouw werknemers. Zij zijn tenslotte de eindgebruikers die de implementatie succesvol maken. Om de adoptie te verhogen moeten organisaties hun werknemers zo veel mogelijk meenemen in de verandering en hen op tijd de juiste informatie en middelen aanbieden.





Adoptie van de verandering

Voor vrijwel elke ICT-verandering, groot of klein, geldt hetzelfde: werknemers moeten hun routines aanpassen en het gedrag veranderen. Tegenwoordig is een kort informatiebericht niet meer voldoende om een optimale omarming te bereiken. Werknemers zijn mondiger geworden en begrijpen ook beter wat ze nodig hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren. Als ze niet weten waarom ze over moeten stappen op een nieuwe tool of wat ze ermee moeten doen, dan zullen de meesten het ook niet zelf uit gaan zoeken. Bovendien zijn er verschillende soorten eindgebruikers, van de vroege innovators tot de achteraan lopende laggards. De ene werknemer heeft bepaalde frustraties en wil dat een nieuwe tool of nieuw systeem dit voor hen oplost, terwijl de ander het werken op de huidige manier juist prima vindt en weerstand heeft tegen verandering. Om de verschillende eindgebruikersgroepen binnen een organisatie te bereiken moet de communicatie goed worden afgestemd op de gehele organisatiecultuur.



Het positieve effect van ICT Happiness

ICT-projecten zijn dus succesvoller als je de eindgebruikers actief meeneemt in de verandering. Met ICT Happiness zorg je voor draagvlak en wordt de verandering sneller geaccepteerd. Bovendien ervaren medewerkers meer tevredenheid, zijn ze productiever en hebben een hogere betrokkenheid, met voldoening voor de ICT-afdeling als gevolg. En een goede communicatie en adoptie zorgt voor minder druk op de servicedesk. Met trajecten op maat kun je tot slot gemakkelijker inspelen op belangrijke thema's en voorwaarden, zoals veilig en volgens de laatste richtlijnen werken.

De belangrijkste voordelen op een rij:

- Hogere medewerkerstevredenheid en -betrokkenheid
- Minder weerstand tegen veranderingen en meer motivatie
- Meer plezier, efficiëntie en productiviteit in het werk
- Meer voldoening voor de ICT-afdeling
- Creëren van een flexibele organisatie
- Veilig werken volgens de laatste standaarden
- Hoger rendement op ICT-investeringen





Op maat gemaakt

Trajecten voor ICT Happiness zijn altijd maatwerk en worden opgesteld en uitgevoerd op basis van de wensen en behoeften van jouw organisatie. Hierbij kijken we altijd naar de huidige én de gewenste situatie. Elke organisatie is immers anders, heeft andere behoeften en werkt met verschillende typen medewerkers. We gaan met jou in gesprek om de huidige situatie te schetsen en de behoeften te inventariseren. Op basis daarvan komen we tot een aantal verschillende activiteiten en een integraal plan op maat.

Het veranderingsproces

Veranderen is een geleidelijk proces dat vraagt om een reeks aan activiteiten die ervoor zorgen dat eindgebruikers de nieuwe technologie gaan omarmen. Het is belangrijk om medewerkers steeds te betrekken en actief mee te blijven nemen. Jouw medewerkers moeten de begeleiding en ondersteuning krijgen die bij hen past. Adoptie is dan ook een continu proces, waarbij je voor, tijdens en na de verandering blijft inspelen op de teams én het individu. Afhankelijk van de verandering en de impact hiervan op de organisatie stellen wij een passend voorstel op om de adoptie zo goed mogelijk te begeleiden, bijvoorbeeld met de inzet van instructies of referentiekaarten.



De vijf succesfactoren

Wij zien ICT Happiness als een goede mix van communicatie en training rondom veranderingen op het gebied van technologische toepassingen. Het begint allemaal met vijf belangrijke succesfactoren.

De juiste communicatie

De communicatie start al vanaf het begin van het verandertraject. Met duidelijke informatie, op de juiste tijd gedeeld en bij de juiste mensen neergelegd, maken we het verschil. Binnen het gehele verandertraject is er aandacht voor het waarom, wat en hoe.

Middelen op maat

Een combinatie van de juiste (leer) middelen zorgt ervoor dat alle gebruikers binnen jouw organisatie aan de slag kunnen met de nieuwe ICT-middelen en weten wat de verandering voor hen betekent. De referentiekaarten, instructievideo's en zelfstudiefaciliteiten begeleiden de gebruikers om ermee aan de slag te kunnen gaan.

Sterke continuïteit

We zorgen ervoor dat de adoptie ook verdergaat wanneer ons werk erop zit. Zo betrekken wij de enthousiastelingen van jouw organisatie bij het proces zodat zij anderen inspireren als ambassadeurs van de verandering.

Brede benadering

Het proces voor ICT Happiness benaderen we vanuit de technologische, functionele én de menselijke kant. Zo houden ook we rekening met de medewerkers die uiteindelijk met de nieuwe technologieën aan de slag gaan.

Een frisse blik

Als externe partij kijken we met een frisse kijk naar jouw organisatie. Zo kunnen we objectief alle medewerkersprofielen bekijken en informatie opstellen die ook voor leken begrijpelijk is.



Motiveer je medewerkers, benut talenten en til je werk naar een hoger niveau. Met ICT Happiness haalt jouw organisatie het allerbeste uit de technologische ontwikkeling! Acknowledge verzorgt jouw digitale transformatie tot in de puntjes. Op basis van de wensen, behoeften en huidige situatie van jouw organisatie komen wij met een advies op maat. Zo kunnen jouw medewerkers plezierig, efficiënt en effectief aan de slag met innovaties. Benieuwd wat we voor jouw organisatie kunnen betekenen? Neem contact op met ICT Happiness-specialisten Nikki Damen of Jasper de Krom.



Nikki Damen

nikkidamen@acknowledge.nl



Jasper de Krom

jasperdekrom@acknowledge.nl



Acknowledge

Burgemeester Mollaan 80
5582 CK Waalre

T: 040 - 254 44 30
E: info@acknowledge.nl
W: www.acknowledge.nl

©2019 - Acknowledge