

E-BOOK

# Adoption & Change



FUJITSU

# Onze Adoption & Change experts



Henriëtte Schwarz



Margriet Spek



Diantha Serto



Roel van der Heiden

# Introductie

## De eerste vraag bij veranderen

Je kent het wel, de “Waarom”-vragen van kinderen. Wandelend naar school, op de fiets, in de auto of thuis tijdens het eten. Welk antwoord je ook geeft, er komt altijd een volgende “Waarom”-vraag achteraan. Tja, en als je er dan niet meer uitkomt, dan eindig je gewoon met: “Dat zoeken we op.” Of nog erger: “Daarom!”

## Waarom veranderen?

Of het nu de implementatie van een nieuwe tool is, een reorganisatie of het hybride werken: het zijn allemaal veranderingen. En dan is de eerste vraag die een medewerker heeft – maar niet altijd zal stellen – “Waarom?”. Medewerkers willen weten waar zij aan toe zijn, maar vooral ook waarom deze verandering nodig is? Waarom nu? Waarom kan het niet bij het oude blijven? Het werkt toch prima? Bij kinderen kun je het vragenuur nog wel eindigen met: “Daarom!”. Bij medewerkers kan dit natuurlijk niet. Toch gebeurt dit maar al te vaak. Werkgever slaat de initiële en zeer terechte vraag met regelmaat volledig over of kapt deze af. Dit zorgt voor onrust en weerstand.

Want als wij al niet duidelijk kunnen maken waarom het nodig is, waarom doen we het dan?

## Begin bij het begin

Wil je van jouw verandertraject een succes maken? Zorg dan eerst dat alle medewerkers begrijpen waarom de verandering nodig is en wat het effect is als de verandering niet wordt doorgevoerd. Let daarbij op dat voor veranderingen met grote impact, de afzender en de wijze waarop deze de boodschap brengt medebepalend is voor het succes. Stap niet in de valkuil door het met een algemeen intranetberichtje af te doen. Wil je dat het echt begrepen wordt, dat het daadwerkelijk landt? Zorg dan dat de sponsor (meestal het hoger management) de boodschap op een persoonlijke manier brengt.

Graag stellen we in dit e-book onze consultants aan je voor. Met hun kennis en passie gaan ze graag met jullie hoofdsponsor, productowner, ambassadeurs en andere eindgebruikers aan de slag gericht op de acceptatie en omarming van M365!

Hopelijk bezorgt dit e-book jou veel informatie en inspiratie!



# Adoption & Change management

Een goed verandertraject start met een duidelijke stip op de horizon. Als duidelijk is waar je naartoe wilt, dan is het maken van keuzes een stuk makkelijker en is dit ook beter uit te leggen aan de eindgebruikers.

Dit is waar onze Adoption & Change consultants zich op richten: het wegnemen van onzekerheid en frustratie bij eindgebruikers, waardoor nieuwe tools en mogelijkheden succesvol worden gebruikt. En alleen dan wordt innovatie ingezet bij het bereiken van onze doelen!





VIDEO HENRIËTTE SCHWARZ

## Hybride werken. Een aantal tips!

Hybride werken, mooie term, maar is dit wel zo nieuw? Het is meer dan alleen op kantoor of thuis werken. Het gaat om hoe werken we samen met elkaar, welke afspraken maken we en welke middelen zetten we in. Henriëtte Schwarz geeft in deze video alvast een paar tips!



Margriet Spek

BLOG MARGRIET SPEK

# Van IT-feestje naar blije gebruikers

De implementatie van een nieuwe tool, zoals bijvoorbeeld Teams, klinkt als een technische aangelegenheid. Maar het gebruik ervan heeft impact op de manier van werken en is zeer zeker geen IT-feestje. Na de implementatie is het wellicht een kwestie van 'de knop omzetten en gebruiken', maar dit werkt alleen als de gebruikers op een goede manier zijn meegenomen in de verandering.

## Tijdig...

Aan en gaan? Nee, tijdig betekent dat je al vroeg in het verandertraject met de medewerkers communiceert over het waarom van de verandering. Hoe eerder zij begrijpen wat de achterliggende reden voor de verandering is, hoe beter ze zullen reageren en hoe groter de kans dat ze op een goede manier meewerken aan die stip op de horizon.

## Goede manier...

De impact van een verandering verschilt per persoon. En ook de wijze waarop iemand reageert verschilt. Zo ziet de een direct waarom de verandering nodig is en stapt er met zevenmijlslarzen doorheen, terwijl een ander tijd nodig heeft om te begrijpen waarom, wat en hoe. Dat is iets om rekening mee te houden bij de aanpak van de verandering. Neem dan ook de tijd om te zorgen dat iedereen kan 'meekomen' en klaar is voor de volgende fase.

## Van A naar R

Onze aanpak is gebaseerd op het ADKAR-model en is gericht op het individuele veranderingsproces dat medewerkers bij organisatorische veranderingen doormaken. Het bestaat uit de volgende vijf stappen:

### 1. Awareness

Begrijpen wat de noodzaak van verandering is.

### 2. Desire

De verandering steunen en/of de persoonlijke voordelen ervan inzien.

### 3. Knowledge

De kennis hebben om te kunnen veranderen.

### 4. Ability

De ruimte en mogelijkheid krijgen om de verandering door te voeren.

### 5. Reinforcement

Het vasthouden en versterken van de verandering.

## Begin bij het begin

Een grote valkuil bij de uitvoering is het doen van aannames. Te vaak wordt vanuit de eigen kennis en ervaring gedacht en geoordeeld waardoor relevante stappen worden overgeslagen of anders worden ingevuld. Zorg ervoor dat je de informatie en kennisbehoefte van de gebruikers kent of ga er vanuit dat de ander nog niets weet, dan zit je altijd goed.

## Meer weten over onze aanpak?

Kijk op [kijk op onze website](#) of informeer naar de mogelijkheden of een Adoption & Change management workshop voor jouw organisatie van toegevoegde waarde kan zijn om alle informatie op tafel te krijgen waarmee een goede strategie voor het verandertraject kan worden uitgestippeld.

[Ga naar website](#)



# Diantha Serto over het vak Adoptie

Verandering: het is onontkoombaar, maar toch hebben we er vaak moeite mee. De mens houdt immers van voorspelbaarheid en wil het liefst op de bekende manier doorwerken.

In de huidige maatschappij komen we regelmatig in aanraking met verandering. Zeker binnen bedrijven, waar nieuwe IT-oplossingen zoals Teams elkaar steeds sneller opvolgen en er van medewerkers verwacht wordt dat zij deze oplossingen snel in gebruik nemen.

Een Adoption & Change management consultant die de medewerker tijd geeft en de gebruikers meeneemt in het grotere verhaal heeft de grootste kans van slagen.







VIDEO DIANTHA SERTO

## Een voorbeeld zoals wij het liever niet doen

Balen als je je laptop opent en een applicatie opeens vervangen is door een nieuwe applicatie! Diantha legt uit dat je deze frustratie kunt voorkomen door de tijd te nemen om eerst je processen aan te passen.

“Dat is mij nooit verteld!”





VIDEO DIANTHA SERTO

## Een voorbeeld waar we wél trots op zijn

In deze video vertelt Diantha waarom ze trots is op de communicatie bij het migratieproject van meer dan 5.000 medewerkers naar een ander M365 platform als gevolg van een bedrijfsovername.

WORKSHOP

# Adoption & Change management

Leuk, een nieuwe tool! Maar hoe krijg je medewerkers mee in deze verandering en hoe voorkom je dat ze aan de oude vertrouwde manier blijven vasthouden? Er komt meer bij kijken dan je denkt. Om organisaties hierbij op weg te helpen, hebben wij een Adoption & Change management workshop samengesteld. Margriet Spek vertelt over de workshop in deze video.





VIDEO MARGRIET SPEK

## Een interactieve workshop

1. Waarom willen we deze verandering, welke problemen lost dit op?
2. Wie zijn hierin belangrijke stakeholders, en wat kunnen zij betekenen om de verandering in beweging te krijgen?
3. En het belangrijkste is: hoe betrek je de eindgebruikers in de verandering en krijg je ze in beweging om je Return On Investment te realiseren.

Voor een optimale workshop zijn we graag creatief en actief op locatie en maken we gebruik van een mix van traditionele en moderne digitale middelen. Ervaar zelf hoe ons nieuwe clubhuis in de Meern de faciliteiten voor deze workshop biedt. We ontvangen je graag!

Vraag direct een workshop aan!

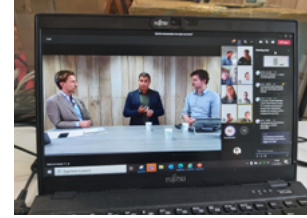
# Fujitsu helpt M365 product owners door rondetafelsessies

Het gebruik van M365 en Teams zijn niet meer weg te denken onderdelen sinds we in maart 2020 massaal zijn gaan thuiswerken. Teams biedt veel mogelijkheden om online en hybride werken goed te ondersteunen, maar maken gebruikers en organisaties hier ook optimaal gebruik van?

## Adoptie als vast onderdeel van IT

Adoptie is een onderwerp dat de afgelopen jaren steeds meer wordt genoemd als vast onderdeel van het takenpakket van IT. Maar waarom is dat?

Waarom zou je als IT-afdeling aan gebruikers uit moeten leggen hoe de 'nieuwe knoppen' werken? Welke problemen er worden opgelost bij de implementatie van M365? Hoe kun je als IT medewerkers ondersteunen in het hybride samenwerken?



Onder begeleiding van onze gastheren Roel van der Heiden en Jitse van Leeuwen organiseren wij online rondetafelsessies over de uitrol en het gebruik van M365, met in het bijzonder aandacht voor Microsoft Teams. Begeleid door onze Adoption & Change management consultants wisselen product owners van het M365 platform ervaringen en best practices uit. Elk kwartaal behandelen we in een intieme setting (circa acht deelnemers) verschillende onderwerpen die van belang zijn om van de uitrol en het gebruik van M365 een succes te maken, zowel op korte als lange termijn.

Hoe maak je als product owner de stip op de horizon zichtbaar en welke stuurmiddelen heb je om deze te realiseren? Hoe neem je hierin de gebruikers mee van A tot Z zodat de mogelijkheden die er zijn optimaal benut worden? Hoe geef je invulling aan 'het nieuwe normaal' van hybride werken? En hoe blijf je ervoor zorgen dat de continue stroom aan nieuwe functionaliteit binnen M365 opgepakt wordt door de organisatie en haar gebruikers? Dit zijn enkele van de vele vragen die voorbij komen tijdens de sessies.

Aan de hand van stellingen en praktijk cases delen deelnemers actief hun ervaringen. De opzet van de rondetafelsessies blijkt succesvol en wordt beoordeeld met een gemiddelde van een 8,5. De ene organisatie is soms wat verder op één onderdeel, terwijl een andere organisatie juist een voorbeeld kan zijn op een ander onderdeel. Deelnemers stellen ook vragen aan elkaar en dankzij de stellingen via M365 Forms blijft iedereen alert en zijn de reacties voor alle deelnemers inzichtelijk. Tijdens de korte wap-up na afloop van de discussiepunten, brengen Roel en Jitse uiteraard ook de praktijkervaring van Fujitsu ter tafel.

**Kijk voor meer informatie op de Microsoft website.**

[Ga naar website](#)



# Nut & noodzaak van Adoption & Change management

Een verhoogde zelfredzaamheid en grotere digitale volwassenheid van medewerkers is interessant, zeker nu. We bevinden ons midden in de digitale transformatie. Steeds meer binnen organisaties migreren naar een Cloud omgeving en werken met M365. Dat vraagt veel van gebruikers.

## **Voordelen van een goed Adoption & Change management traject:**

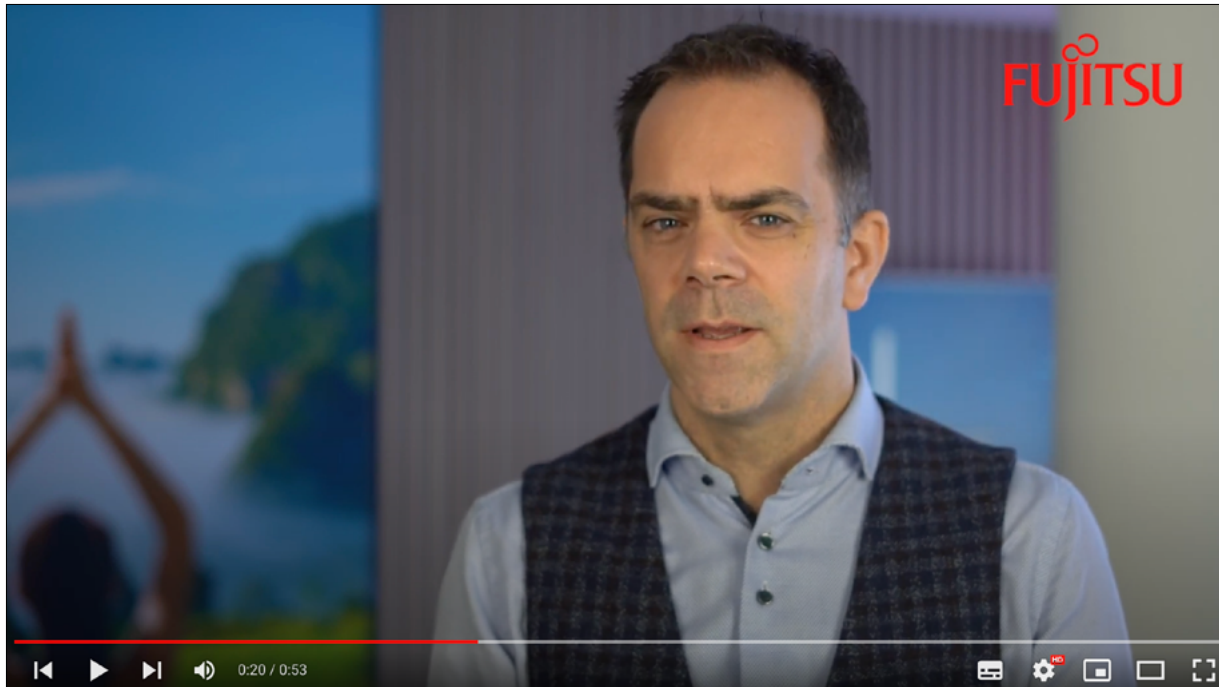
- Maximaliseren van het gebruik nieuwe IT-middelen
- Minimaliseren van de dip tijdens migratie
- Verhoogde gebruikerstevredenheid
- Verminderd aantal calls bij de helpdesk
- Groei in digitale volwassenheid van medewerkers

Verschillende onderzoeken laten zien dat het succes van een digitale transformatie binnen organisaties in hoge mate afhangt van de mate waarin de organisatie in staat is om de nieuwe technologie te adopteren.

De invoering van M365 raakt gebruikers, want hun dagelijkse patronen worden doorbroken en dus is adoptie noodzakelijk. Anders is het net of je het bad zonder de stop probeert te laten vollopen.

Om het effect van de wijziging te bereiken moeten de gebruikers van de technologie weten wat er gaat veranderen en hoe ze ermee om moeten gaan.





VIDEO ROEL VAN DER HEIDEN

## Start met onderzoek!

Begin niet met oplossingen of trainingen, maar doe liever eerst onderzoek naar wat de eindgebruikers nodig hebben en hoe we hun dagelijkse werk eenvoudiger kunnen maken. Zo vergroot je de kans dat ze de nieuwe mogelijkheden ook daadwerkelijk omarmen.



# Meer uit Microsoft Teams halen?

Teams is zoveel meer dan alleen chatten en vergaderen. Het brengt mensen virtueel dichterbij elkaar, en dat is in deze tijd belangrijker dan ooit tevoren. Met het Teams Usage assessment krijg je binnen één week een duidelijk beeld hoe volwassen Teams wordt gebruikt in jouw organisatie. Kijk op [www.fujitsu.com/nl/adoption-change/teams-usage-assessment](http://www.fujitsu.com/nl/adoption-change/teams-usage-assessment) hoe het werkt.

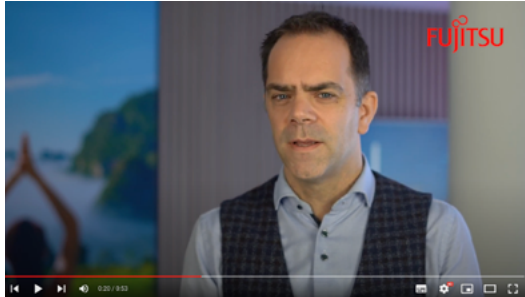
Uitkomst van het Teams Usage assessment is niet alleen inzicht, maar ook concreet advies op bovenstaande bevindingen. Wat kan jouw organisatie (nog beter) uit Teams halen, in welke fase van de adoptie strategie (gebaseerd op ADKAR) zijn gebruikers en welke verbeterpunten kunnen (meteen) ingezet worden? Uiteraard helpen onze Adoption & Change management consultants hier graag bij!

Vraag direct het assessment aan!



## Meer weten?

Bekijk nog meer video's van onze Adoption & Change management consultants of neem contact met ons op!



### Wat doet een adoptieconsultant?

Roel van der Heiden



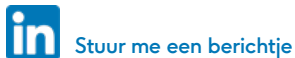
### Veranderen is leuk!

Henriëtte Schwarz



### Het belang van communicatie

Diantha Serto



### Minder praatjes, meer praatjes

Margriet Spek





[www.fujitsu.com/nl/adoption-change](http://www.fujitsu.com/nl/adoption-change)