

# Unified Communications & Collaboration; zo krijg je de eindgebruiker mee

## Inhoud

- Een compleet nieuwe wereld 2
- Zoveel mensen, zoveel vooroordelen 2
- Mens 2
- Organisatie 3
- Stel de eindgebruikers centraal 3
- Geen gouden formule, wel een gouden tip 4

Een succesvolle  
adoptie is  
afhankelijk van  
twee pijlers:  
de mens en  
de organisatie.

Unified Communications & Collaboration (UC&C) is een technologie die al jaren bezig is aan een gestage opmars. Deze technologie om effectief en slimmer samen te werken heeft een grotere impact dan menigeeen denkt. De voornaamste reden is dat het gaat hier om een containerbegrip, waar steeds meer vormen van communicatie en online samenwerken onder vallen.

Eén van de uitdagingen voor een succesvolle implementatie van deze manier van werken is de eindgebruiker. Niet iedereen is meteen overtuigd van de meerwaarde van UC&C. Daar komt nog bij dat het overal en altijd met elkaar in contact staan sowieso een gedrags- en zelfs cultuurverandering vereist.

Als UC&C in zijn volle potentie wordt toegepast, is er veel efficiency-winst te behalen. Maar dat vereist wel dat de organisatie de eindgebruiker meeneemt, traint en begeleidt in het gebruik van deze nieuwe manieren van samenwerken.

**Deze whitepaper biedt een aantal handvatten om daar zo goed mogelijk mee om te gaan. Geen enkele implementatie van Unified Communications & Collaboration is hetzelfde. De adoptie van de nieuwe manier van samenwerken is afhankelijk van het soort organisatie en haar (communicatie)processen, maar ook van het type medewerkers. De ene eindgebruiker staat immers meer open voor deze nieuwe manier van werken dan de andere.**

**Dat neemt niet weg dat er een aantal algemene tips en tricks zijn die kunnen helpen bij de succesvolle uitrol van Unified Communications & Collaboration.**

## Een compleet nieuwe wereld

Iedereen die nog op kantoor heeft gewerkt vóór de automatiseringsgolf in de jaren negentig kan het beamen; ICT had en heeft een enorme impact in de manier waarop we met elkaar samenwerken. Dankzij de PC en de internetverbinding zijn we anders met elkaar gaan communiceren en bedrijfsprocessen gingen compleet op de schop. En dan hebben we het nog niet eens over de mobiele revolutie van de laatste tien jaar.

Je zou kunnen zeggen dat UC&C als ambitie heeft om al deze technologieën te gebruiken om mensen zo eenvoudig en efficiënt mogelijk met elkaar te laten samenwerken.

Dat vergt een grotere cultuuromslag dan de meeste mensen en organisaties zich realiseren. Groeps-chat, videoconferencing, samenwerken in documenten en het ontvangen van een voicemail in de e-mail; los van elkaar hebben deze systemen misschien weinig impact. Als je ze beschouwt als een totale set van tools om mensen en organisaties zo efficiënt mogelijk met elkaar te laten samenwerken, dan is het een ander verhaal.

UC&C is daarmee een bundeling van technologieën die veel impact heeft op de manier waarop mensen binnen en buiten organisaties met elkaar samenwerken en zelfs hoe ze worden aangestuurd. Immers: als je altijd en overal toegang hebt tot alle documenten en communicatiemiddelen, dan is de fysieke aanwezigheid op kantoor ineens een stuk minder belangrijk.

Deze cultuuromslag is voor de ene medewerker eenvoudiger dan voor de ander, omdat iedereen andere wensen en behoeften heeft op de werkvloer.

## Zoveel mensen, zoveel vooroordelen

Het mag duidelijk zijn; de manier waarop we op kantoor met elkaar (en de buitenwereld) communiceren verandert snel. Of het nu gaat om telefoon, messaging of collaboration tools; de eindgebruiker heeft ondersteuning nodig bij de invoering van nieuwe en vervangende communicatiemiddelen. Deze

ondersteuning heeft als doel dat medewerkers optimaal met de nieuwe middelen kunnen gaan communiceren.

De realiteit is echter dat deze ondersteuning vaak niet (of als sluitpost) wordt meegenomen in de begroting. En dat is zonde, want de kans dat de implementatie van UC&C slaagt en dat de gestelde (bespaar)doelen worden gehaald, is voor een belangrijk deel afhankelijk van de adoptiegraad van die eindgebruiker.

Een succesvolle adoptie onder eindgebruikers is afhankelijk van twee pijlers: de mens en de organisatie.

## Mens

Communicatiemiddelen hebben pas nut als ze medewerkers helpen om hun doelen te bereiken. In de pijler ‘mens’ wordt gekeken naar hoe nieuwe communicatiemiddelen eindgebruikers kunnen helpen bij hun dagelijkse werkzaamheden. Uitgaande van de nieuwe tools die UC&C biedt, hoe kunnen eindgebruikers hun doelen op een andere of slimmere manier bereiken?

Dit vraagt van mensen dat ze op een andere manier gaan werken. In de praktijk blijkt dat er wel wat verschil kan zitten in de veranderbereidheid van verschillende eindgebruikers. Dat kan afhankelijk zijn van:

- Leeftijd en generatie. Jongere medewerkers zijn over het algemeen

gewend om privé gebruik te maken van Skype of WhatsApp en hoeven niet meer te worden overtuigd van het nut van deze manier van communiceren.

- Functieprofielen. Over het algemeen zijn kenniswerkers die veel gebruik maken van laptops en mobiele telefoons meer gewend om nieuwe manieren van communiceren te gebruiken dan collega's die bijna nooit met een scherm werken.
- De fasering. Sommige organisaties stappen in één keer over op UC&C, andere doen dat stap voor stap.
- Nieuwsgierigheid. De ene eindgebruiker is nu eenmaal eerder geneigd om iets nieuws te proberen dan de ander.

## Organisatie

In de pijler 'organisatie' wordt vooral gekeken naar de manier waarop mensen met elkaar in de organisatie samenwerken, hoe de huidige processen verlopen en of de nieuwe communicatiemiddelen daar verandering in brengen. Dat kan soms tot in de details worden uitgewerkt; wat betekent het bijvoorbeeld als een eindgebruiker zijn of haar status op 'busy' zet in de Unified Communications-tool? Dat betekent dat je diegene niet kunt bellen, maar mag je wel een IM-bericht sturen?

Het is erg belangrijk om hier als organisatie afspraken over te maken en de processen aan te passen aan de nieuwe manier van communiceren. Met presence-informatie geeft je medewerkers bijvoorbeeld veel meer mogelijkheden om hun

bereikbaarheid zelf te bepalen. Het is dan wel zaak om daar afspraken over te maken en deze ook uit te spreken.

Om het geheel compleet te maken, moet je bij de uitrol ook rekening houden met (de voorkeuren van) externe partijen met wie eindgebruikers regelmatig communiceren en samenwerken - van klanten tot leveranciers en partners. Als je bijvoorbeeld een tool uitrolt voor video-conferencing, dan wil je er wel zeker van zijn dat deze externe partijen daarmee uit de voeten kunnen - anders schiet het zijn doel voorbij.

De invoering van UC&C is dus meer dan een technisch verhaal; er verandert ook het nodige op het gebied van bedrijfsprocessen en HR. De beste manier om dit aan te vliegen, is het centraal stellen van de eindgebruiker - en dan niet alleen na de implementatie, maar al vanaf het begin.

## Stel de eindgebruikers centraal

De beste aanpak om Unified Communications & Collaboration uit te rollen, is samen te vatten in vier woorden: *Stel de eindgebruikers centraal*

Zij zijn degenen die uiteindelijk op deze nieuwe manier gaan communiceren en samenwerken. Hoe meer een oplossing tegemoet komt aan hun wensen en eisen, des te succesvoller is de implementatie.

Grofweg zijn de volgende stappen te onderscheiden:

### 1. Definieer gebruikersgroepen

In elke organisatie zijn er verschillende groepen eindgebruikers met elk hun eigen behoeftes op het gebied van samenwerken en communicatie. Denk bijvoorbeeld aan de sales-afdeling die over het algemeen vaak onderweg is en veel afhankelijk van laptop en mobiele telefoon. Of de receptioniste voor wie het erg belangrijk is om de beschikbaarheid van collega's in te zien.

### 2. Inventariseer wat er al is

Er zullen weinig organisaties zijn waar nog niet, op de een of andere manier, gebruik wordt gemaakt van UC&C oplossingen. Dat hoeft niet altijd via de officiële (IT-)route te gebeuren; het kan zijn dat sommige teams al werken met Skype, Google Apps, Slack en WhatsApp.

### 3. Organiseer kennissessies

Als je helder hebt welke verschillende groepen gebruikers er zijn, is het tijd om met ze om tafel te gaan zitten. In een zogeheten greenfield-situatie kun je mensen laten vertellen hoe ze nu werken en hoe ze het liefste zouden willen werken. Probeer samen uit te vinden hoe je die brug kunt slaan met UC&C

### 4. Maak een communicatie ontwerp

Als je alle wensen en eisen op tafel hebt, de huidige situatie kent en de randvoorwaarden in beeld hebt, is het tijd om

een plan te maken voor het communicatie ontwerp. Het is belangrijk om daar alle eindgebruikers in mee te nemen; dus niet alleen intern, maar ook externe gebruikers zoals klanten, leveranciers en partners. In deze fase bepaal je welke middelen er nodig zijn, zoals devices, software en het netwerk. Al deze aspecten moeten worden meegenomen; als je van medewerkers verwacht dat ze voortaan gaan bellen via hun laptop terwijl de verbinding daar niet toereikend voor is of ze gebruiken niet de juiste headset, dan is dat niet bepaald bevorderlijk voor de acceptatie.

Ook het tempo van de implementatie moet in deze fase worden meegenomen. Sommige organisaties kiezen ervoor om in een keer over te gaan, in andere bedrijven gebeurt het meer stapsgewijs.

## 5. Bereid voor

Het is belangrijk om eindgebruikers in de voorbereidingsfase mee te nemen in de plannen. Dat betekent helder communiceren over wat er wanneer staat te gebeuren en welke voordelen er zijn van deze nieuwe manier van werken. Organiseer waar nodig trainingen om medewerkers voor te bereiden, dat geldt zeker voor de groepen eindgebruikers die de minste ervaring met UC&C-oplossingen hebben.

Dat hoeft niet traditioneel en klassikaal te zijn; er zijn ook interactieve, speelse manieren om mensen te laten snuffelen aan de nieuwe systemen. Ook kunnen medewerkers allemaal in hun eigen tempo online trainingen volgen.

## 6. Zorg voor begeleiding

Na de implementatie is het vooral belangrijk dat medewerkers met vragen snel bij iemand terecht kunnen. Het is dus belangrijk om mensen de mogelijkheid te geven om hulp te vragen. Dat hoeft overigens niet per sé bij de IT-afdeling te zijn; een alternatief is het benoemen van ‘champions’ per afdeling of gebruikersgroep die collega’s op weg kunnen helpen.

## 7. Maak adoptie inzichtelijk

Ook is het belangrijk om na de implementatie te meten hoe het ervoor staat met de adoptie van UC&C in de organisatie. Zorg daarom dat je (kwalitatieve én kwantitatieve) data verzamelt. Het uitsturen van vragenlijsten is een geschikt middel om kwantitatieve informatie te verzamelen. Let er daarbij op dat de doelen en scenario’s die eerder in het succesplan zijn vastgesteld hierin worden meegenomen. Microsoft kan daar overigens een handje bij helpen, met deze template voor een survey.

## Geen gouden formule, wel een gouden tip

Er is dus niet echt een gouden formule voor de succesvolle uitrol van Unified Communications & Collaboration. Het succes van de implementatie hangt onder meer af van de manier waarop de technologie wordt geadopteerd door de gebruikers.

Succesvolle implementaties hebben wel degelijk iets gemeen; het centraal stellen van de wensen en ervaring van de gebruiker. Of je nu stapje voor stapje over gaat naar een nieuwe manier van (online) communiceren en samenwerken of in één keer een big bang maakt, het betrekken van eindgebruikers is essentieel. Ga met hen aan tafel zitten, vraag waar ze behoefte aan hebben, leg uit waarom er is gekozen voor bepaalde oplossingen en bied hen de helpende hand na de implementatie.

Welke use case of uitdaging je ook hebt; als je eindgebruikers centraal stelt, kom je er eigenlijk altijd uit. Zij zijn immers degenen die Unified Communications & Collaboration uiteindelijk moeten omarmen.

## Meer weten?

Neem dan gerust contact op met Ronald Magendans, UC&C specialist. Je bereikt hem via 088 446 1 444 of via [ronald.magendans@detron.nl](mailto:ronald.magendans@detron.nl).

[detron.nl](http://detron.nl)