

# Drie stappen voor de adoptie van een moderne werkplek

De overgang van traditioneel werken naar een moderne werkplek betekent verandering. Gebruikers staan daar niet altijd direct voor open, wat weerstand kan opleveren binnen een organisatie. Daardoor is het mogelijk dat de implementatie van een migratie naar bijvoorbeeld Microsoft 365 technisch uitstekend verloopt, maar het management het gevoel heeft dat het beoogde resultaat niet wordt behaald. Welke drie stappen kun je nemen om de adoptie van een moderne werkplek succesvol te laten verlopen?

Tekst Aad Polman\*

**D**e moderne werkplek stelt gebruikers in staat om hun werkzaamheden prettiger uit te voeren en laat hen op een andere manier (samen)werken. Een manier die meer efficiency aanbrengt, kennisdeling bevordert en bovendien kostenbesparend werkt. Bij de overstap naar deze manier van werken is het van groot belang dat gebruikers vanaf het startmoment al bekend zijn met de kenmerken en voordelen van hun nieuwe moderne werkplek. Pas wanneer zij de nieuwe functionaliteiten herkennen, gebruiken en omarmen, kunnen de vooraf geformuleerde doelstellingen bereikt worden.

Wanneer gebruikers enthousiast zijn over de nieuwe mogelijkheden, stralen zij dit uit naar andere gebruikers, het management, maar ook naar klanten. Zij worden de ambassadeurs van de moderne werkplek en zijn zo in staat klantverwachtingen te overtreffen. Een goede manier om dit enthousiasme te bevorderen is door een goed gestructureerd adoptieprogramma te doorlopen. Dit programma is van belang voor zowel gebruikers als het financieel en alge-

**Enthousiaste gebruikers worden de ambassadeurs van de moderne werkplek**

www.eshgro.nl  
info@eshgro.nl  
0485 476 193

meen management. Het succes van de moderne werkplek is sterk afhankelijk van de benodigde gedragsverandering bij de gebruikers.

## Drie stappen voor succesvolle adoptie

Ook een grote speler als Microsoft erkent het belang van adoptie: "Tachtig procent van de implementatie-inspanning van een moderne werkplek dient gericht te zijn op de gebruikers, slechts twintig proces op de technische aspecten." Binnen een goed gestructureerd adoptieprogramma zijn daarom drie hoofdstappen te onderscheiden: visie, onboarding en waarde verhogen.

### Stap 1 - Visie

In deze eerste fase wordt gezamenlijk de visie van de organisatie bepaald. Er vinden bijvoorbeeld interviews plaats met belanghebbenden (gebruikers, management, financieel). Op basis hiervan worden persona's opgesteld. De input van dit onderzoek wordt gebruikt voor het opstellen van de business-scenario's. Uiteindelijk wordt er een succesplan opgesteld, dat bestaat uit vooraf

SMART-gedefinieerde doelstellingen die behaald moeten worden om aan het einde van de migratie te kunnen spreken van een succes.

Ook belangrijk in deze fase: de rol van een Executive Sponsor. Dit is iemand uit het managementteam die een essentiële rol kan innemen bij het succesvol maken van de implementatie van de moderne werkplek.

### Stap 2 - Onboarding

Een belangrijke vraag in deze fase is: "Als medewerker in [team ...] wil ik [activiteit ...] met dit [resultaat ...]."

Het is de bedoeling dat de leden van het adoptieteam na lancering de eerstelijnsupport voor de gebruikers binnen hun persona of afdeling zijn. Naast het adoptieteam wordt er binnen de organisatie een technisch team gevormd, meestal bestaande uit medewerkers van de IT-afdeling. Dit technische team gaat de diensten activeren en draagt zorg voor de technische acceptatie.

Ook wordt in deze fase van onboarding samen met het technische- en adoptieteam een Proof of Concept

(PoC) uitgevoerd, gaan key users testen, worden er proefmigraties uitgevoerd en vindt uiteindelijk de definitieve lancering van de nieuwe werkplek plaats. De doelstelling is dat aan het einde van de onboardingfase vrijwel alle gebruikers bekend zijn met de komst van de nieuwe werkplek en de voordelen ervan. Zoveel mogelijk gebruikers zijn al enthousiast en willen graag van de nieuwe mogelijkheden gebruik gaan maken.

### Stap 3 - Waarde verhogen

De doelstelling van deze fase is om de gebruikers betrokken te houden bij de nieuwe ontwikkelingen rondom de nieuwe, moderne werkplek. Allereerst kan een succesanalyse uitgevoerd worden, waarbij samen met de organisatie het succesplan wordt getoetst. Welke doelstellingen zijn behaald, welke niet? En vooral: waarom niet? Door deze analyse goed uit te voeren, kan een plan worden opgesteld met (nieuwe) doelen die nog behaald moeten worden en adviezen voor mogelijke nieuwe diensten of functionaliteiten. Zo is het adoptieprogramma

**Succes is sterk afhankelijk van de benodigde gedragsverandering bij de gebruikers**

eigenlijk de start geworden van een continue cyclus, waarin constant verbeteringen door de IT-dienstverlener geadviseerd worden en door de organisatie geadopteerd en (gezamenlijk) geïmplementeerd worden.

### Adoptie binnen de organisatie

Hoewel de stappen in een adoptieprogramma altijd identiek zijn, zal in de praktijk de omvang, complexiteit en benodigde tijd per bedrijf verschillen. Organisaties die bereid zijn hierin te investeren, zullen veel rendement ervaren uit de overgang naar een moderne werkplek. ■

\*Aad Polman is accountmanager bij Eshgro

