

internet met **impact**

sinds 1998

Visie op een sociaal intranet
Thema: de implementatie

Bezoekadres Postadres T 0314 - 368160
Innovatieweg 26-03 Postbus 704 F 0314 - 368161
7007 CD Doetinchem 7000 AS Doetinchem E info@am-impact.nl



1. De implementatie van een sociaal intranet

In de voorgaande blogs hebben we geschreven over wat een (goed) sociaal intranet inhoudt, wat de meerwaarde ervan is en hoe een goede aanbieder herkend wordt. Alle belangrijke voorwaarden voor succes. Maar daarmee is één hele belangrijke voorwaarde voor succes nog steeds onbenoemd gebleven: de implementatie. a&m impact werkt met een stappenplan bij de realisatie en implementatie van een sociaal intranet. En wel omdat goede implementatie een sociaal intranet kan maken of breken. Daarom hier een korte omschrijving van elke stap in het traject.

Stap 1: inventariseren

Nogal logisch natuurlijk om te beginnen met een inventarisatie. Maar hoe we invulling geven aan de inventarisatiefase telt. Het is verleidelijk om slechts met de communicatie- en/of ICT afdeling van een organisatie te praten over eisen en wensen. Dan ben je redelijk snel klaar en beschik je over een duidelijke opdracht. Echter, dergelijke eisen en wensen zijn dan soms eerder gesteld op aannames dan op feiten. Met alle gevolgen die dit voor het uiteindelijke resultaat heeft.



Wij geloven echter in een user-centered design. Een simpele filosofie die er van uitgaat dat elke oplossing die we opleveren uiteindelijk in dienst van de eindgebruiker moet staan. Dan is het ook logisch dat de eindgebruiker – de medewerker op de werkvloer – ruim de mogelijkheid krijgt om zijn wensen voor het voetlicht te brengen. Met voorbeelden tonen we de mogelijkheden wat vaak ogen doet openen. Bijkomend voordeel van deze aanpak: het draagvlak voor het eindproduct is groter. Vaak stellen we voor om een aantal medewerkers te interviewen om zo een beeld te krijgen van zaken als bestaande ICT systemen en eventuele problemen, de organisatiecultuur en de mate waarin medewerkers en teams zelfsturend zijn.

Stap 2: analyseren

Onze bevindingen uit stap 1 zijn natuurlijk zo veel waard als de kwaliteit van de analyse die er op volgt. Met onze jarenlange ervaring weten we exact hoe we wensen om kunnen zetten in simpele, gebruikersvriendelijke en betaalbare features. Hierbij passen we samen met de klant een kosten-batenanalyse toe, want het gaat ons niet om de hoeveelheid features, maar om de gebruikersvriendelijkheid van een systeem en de toegevoegde waarde voor de eindgebruiker. Dus less is more. De analysefase draait dus om het vertalen van de input van de eindgebruiker in concrete features voor het intranet.



Stap 3: ontwikkelen

Wanneer de globale kaders van het product bekend zijn, is het tijd om meer specifiek aan productontwikkeling te doen. Simpel gesteld: wat wordt het en wat kan het exact? Hierbij werken we met agile scrumsessies waarbij er van klein naar groot gewerkt wordt. Naar gelang het wensenpakket worden functionaliteiten toegevoegd aan een basisconcept. Deze aanpak waarborgt dat de prioritering goed zit (het belangrijkste eerst) en dat het eindproduct geen log geheel wordt, vol overbodige functionaliteiten.

Onderdeel van onze scrum-aanpak zijn korte iteraties (sprints) om specifieke functies te ontwikkelen. Binnen zo'n iteratie wordt een functie bedacht, ontwikkeld en gelijk aan feedback blootgesteld van de mensen die er mee moeten werken. Omdat het hier steeds om relatief kleine deelonderwerpen gaat is die feedback vaak goed om te zetten in directe aanpassingen van het product. Zo wordt elk onderdeel en elke functie van het sociaal intranet eerst aan feedback blootgesteld voordat er een definitieve versie komt.

Stap 4: livegang

Volgens het hiervoor beschreven traject wordt bouwsteen na bouwsteen van het eindproduct klaargemaakt en op zijn plek gelegd. Wanneer alle bouwstenen op hun plek liggen en het product aan nog een finale test is blootgesteld, kan het product live gaan. Dat is voor elke organisatie een speciaal moment en het besteden van gepaste aandacht hieraan draagt bij aan een succesvolle adoptie op de werkvloer. Het bijzonder maken van dit moment is dan ook iets waarover we vaak meedenken met onze klanten.



We merken in praktijk dat organisaties vaak verschillend tegen een livegang aankijken. Deze ene wil eerst met één locatie of regio live terwijl de andere liever top-down live wil gaan. Wij adviseren onze klanten hierbij en kiezen samen de beste mogelijkheid.

Stap 5: adopteren

In deze zeer belangrijke stap van het traject gaat het om het activeren van de eindgebruiker. Hoe krijgen we de gebruiker op het intranet en hoe informeren we ze over de mogelijkheden en toegevoegde waarde ervan? Wij zien dit bij veel (software)implementaties mis gaan, omdat de eindgebruiker niet goed geïnformeerd wordt over wat je allemaal met het systeem kunt en hoe dat bij kan dragen aan de werkdag van de werknemer.

In de adoptiefase is het belangrijk om zoveel mogelijk gebruikersdata te verzamelen en op basis daarvan te werken aan verdere verbetering van het product. Dit is een continu proces dat nooit helemaal ophoudt, maar juist in de periode kort na de livegang van cruciaal belang is. Om een sociaal intranet tot een succes te maken moet er blijvend geluisterd worden naar de gebruikers ervan. Mede daarom blijven we continue betrokken zodat het een gezamenlijk project is en blijft.

Wellicht heb je na het lezen van dit overzicht nog (steeds) vragen. Schroom niet om ze aan ons te stellen.

Contact

a&m impact internetdiensten
Dhr. Tom Dellepoort of Arno ten Hagen
Telefoon: 0314-368160
E-mail: info@am-impact.nl
Website: www.am-impact.nl