



USER ADOPTION

**VAN GEBRUIKERSFRUSTRATIE NAAR
GEBRUIKERSENTHOUSIASME**

Wat bepaalt het succes van een IT-project? Is het opgeleverd binnen tijd en budget? Voldoet het aan alle specificaties van het ontwerp? Is een bepaald probleem opgelost? ...

Dit zijn allemaal factoren die de perceptie van een IT-project zullen beïnvloeden, maar uiteindelijk is er maar één factor die de werkelijke businesswaarde van een IT-project zal bepalen, namelijk User Adoption. User Adoption kunnen we het best omschrijven als: "de eindgebruikers die op een efficiënte en effectieve manier gebruik maken van een nieuwe oplossing en daarbij hun oude manier van werken achterwege laten".

Businesswaarde creëren door User Adoption

User Adoption is belangrijk, omdat er geen of weinig winst geboekt kan worden als de nieuwe oplossing niet gebruikt wordt zoals ze bedoeld is. Zonder User Adoption zijn er vaak onnodig extra uitgaven (tijd en geld), met weinig of geen toegevoegde waarde.

De term eindgebruiker mag niet verengd tot de traditionele 'end-user'. Op een gegeven moment is iedereen eindgebruiker:

- de ontwikkelaar die een nieuwe methode zal gebruiken (bijvoorbeeld Team Foundation Server),
- de systeembeheerder die overstapt naar een nieuw platform (bijvoorbeeld Microsoft Azure),
- de helpdeskmedewerker die een nieuwe tool of methodologie toepast voor het opvolgen van incidenten (bijvoorbeeld Microsoft System Center Service Manager met ITIL),
- de eindgebruiker die wordt geconfronteerd met een nieuwe werkomgeving (bijvoorbeeld Microsoft Lync, SharePoint, een nieuwe versie van Office...),
- ...

User Adoption gebeurt niet zomaar. Het is een proces (geen event) waarin tijd en moeite geïnvesteerd moet worden. Het is een proces dat uit verschillende stappen en iteraties bestaat. Het is een proces dat we in kaart willen brengen en meten, zodat we de meerwaarde ervan voor onze business kennen.

Om dit proces in goede banen te leiden, heeft Realdolmen een User Adoption Framework uitgetekend. Het User Adoption Framework is gebaseerd op het boek "User Adoption Strategies" van Michael Sampson.

Het volledige framework bestaat uit vier verschillende stappen. Iedere stap bestaat uit een aantal opties die volgens het projecttype, het doelpubliek, de omvang, de bedrijfscultuur... gecombineerd kunnen worden. Voor de meeste mogelijkheden heeft Realdolmen de kennis en mensen in huis (User Adoption Specialists). Een aantal opties zijn echter zo specifiek dat deze mee gedragen zullen worden door de klant.

Kort samengevat:

- Winning attention - Hoe zorgen we ervoor dat de eindgebruiker zich bewust is van de geplande wijziging? Waar kunnen we het belang aantonen voor zijn werksituatie?
- Cultivating basic concepts - Hoe zorgen we ervoor dat de eindgebruiker de basisfunctionaliteiten van de nieuwe oplossing kent? Hoe vindt de eindgebruiker zijn weg binnen de nieuwe oplossing?
- Enlivening applicability - Hoe past de nieuwe manier van werken binnen de specifieke situatie van een persoon of team? Hoe zal de eindgebruiker zijn werk uitvoeren binnen de nieuwe oplossing?
- Making it real - In de laatste fase zorgen we ervoor dat de oude manier van werken ook effectief de "oude" manier wordt. De eventuele data zijn overgezet, de werkwijze van het team/individu wordt vastgelegd...

→ WAT KAN REALDOLMEN VOOR U DOEN?

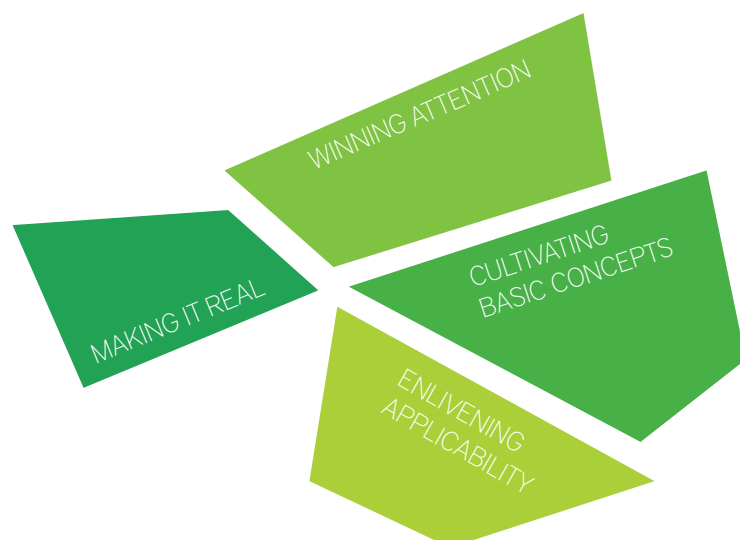
Het User Adoption Framework vergelijken we graag met een menukaart. Bij iedere stap zijn er een aantal mogelijkheden die al dan niet passen binnen de cultuur van uw firma, het budget van het project of het projecttype. Het is dus een kwestie om de juiste opties met voldoende herhaling te kiezen.

Realdolmen beschikt over de kennis en de middelen om u in iedere stap van User Adoption te begeleiden en het User Adoption-plan samen te stellen. Ook de uitvoering van het User Adoption-plan kunt u volledig of gedeeltelijk aan Realdolmen toevertrouwen. Een ervaren User Adoption Specialist bewaakt de uitvoering en de kwaliteit ervan.

Een aantal concrete voorbeelden van onze services per fase:

- **WINNING ATTENTION:**
 - Opstellen van communicatie voor specifieke medewerkers zoals het maken van flyers, posters, een banner op intranet, ...
- **CULTIVATING BASIC CONCEPTS:**
 - Opleiding voor de gebruikers (klassikaal, demo, e-learning).
 - Het maken van documentatie (quick reference guide, online help).
- **ENLIVENING APPLICABILITY:**
 - Samenwerken met verschillende afdelingen om een nieuwe tool te gebruiken binnen hun team
 - Consultancy bij het aanmaken van teamsites in SharePoint.
 - Begeleiding van de Embedded Champions, ...
- **MAKING IT REAL:**
 - Organiseren en begeleiden van een “bulk-loading-party”.
 - Uitwerken van policies rond het gebruik van de nieuwe tool.

Tot slot levert Realdolmen ook de tools om het User Adoption-proces te evalueren: survey/test om te peilen of de nieuwe tool effectief gebruikt wordt en medewerkers tevreden zijn, live assessment op de werkvloer, etc.



User Adoption

Realdolmen onderzoekt graag, samen met u, hoe het User Adoption Framework in uw omgeving toegepast kan worden. Voor uitgebreide informatie kunt u terecht bij uw Realdolmen-contactpersoon of via education@Realdolmen.com.

© Alle rechten voorbehouden aan
Realdolmen NV Huizingen, 2018