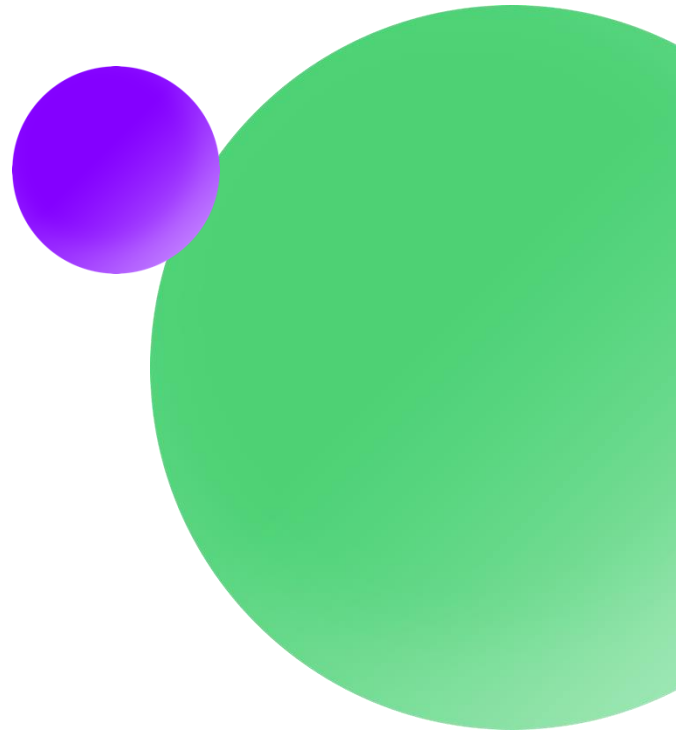


wortell



Service Description Digitaal Vitaal

3 december 2021

Work

Service Description

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Constant in beweging.....	3
2	Digitaal Vitaal.....	4
2.1	Digitaal Vitaal is een proces.....	4
2.2	Begeleiden in plaats van overnemen.....	4
3	Wij.....	6
3.1	Wat doet en levert Wortell?.....	6
3.2	Wat doe je zelf?.....	6
3.3	Wat doet Wortell niet?.....	6
3.4	Toegevoegde waarde.....	6
4	Inzichten	8
4.1	Wat doet en levert Wortell?.....	8
4.2	Wat doe je zelf?.....	8
4.3	Wat doet Wortell niet.....	8
4.4	Toegevoegde waarde.....	8
5	Thema's en Scenario's.....	9
5.1	Wat doet en levert Wortell?.....	9
5.2	Wat doe je zelf?.....	9
5.3	Wat doet Wortell niet.....	10
5.4	Toegevoegde waarde.....	10
6	Adoptiemiddelen.....	11
6.1	Wat doet en levert Wortell?.....	11
6.2	Wat doe je zelf?.....	11
6.3	Wat doet Wortell niet.....	11
6.4	Toegevoegde waarde.....	11
bijlage I	Toelichting thema's	12
bijlage II	Toelichting Adoptiemiddelen	15

1 Inleiding

1.1 Constant in beweging

Microsoft 365 is een dienst van Microsoft die constant in beweging is. Wij passen onze dienstverlening dan ook constant aan op de diensten van Microsoft 365. Hierdoor kan het zijn dat wij onze dienstbeschrijving gedurende de periode dat wij onze diensten aan u leveren aan moeten passen. Onze uitgangshouding is dat wij daarbij altijd een dienst bieden die minimaal gelijk blijft of een gelijke ervaring biedt.

2 Digitaal Vitaal

Digitaal Vitaal zorgt ervoor dat jouw medewerkers de technologie die je inzet **graag** gebruiken, weten **hoe** dat te gebruiken en willen **blijven** gebruiken. De uitgangspunten en methodiek van Digitaal Vitaal zijn hieronder beschreven.

2.1 Digitaal Vitaal is een proces

Omdat het uitbreiden van kennis altijd doorgaat, producten ontwikkelen en werkwijzen aangepast worden, is de adoptie van een werkomgeving nooit klaar. Dat is precies de reden dat Digitaal Vitaal een proces is. Een proces wat de verandering begeleidt en waarbij de medewerker centraal staat.

Digitaal Vitaal proces bestaat uit een aantal onderdelen:



- Wij – het adoptieteam en Wortel die de verandering coördineren
- Inzichten – het dashboard met ervaringscijfers rondom de verandering
- Medewerkers – persona's die de verandering ervaren
- Thema's en Scenario's – een onderverdeling van technologie
- Adoptiemiddelen – middelen om de verandering tot stand te brengen

2.2 Begeleiden in plaats van overnemen

Het Digitaal Vitaal proces wordt begeleid door een adoptie consultant. Ons doel is dan ook om de verandering te begeleiden en niet in zijn geheel over te nemen. Dat zorgt ervoor dat jouw organisatie snapt en weet hoe de aanpak werkt.

Dit geldt voor Digitaal Vitaal maar de aanpak werkt ook voor andere veranderingen in jullie organisatie. Het staat je vrij om de aanpak ook voor andere veranderingen te gebruiken.

Digitaal Vitaal is gericht op de adoptie van technologische middelen van Microsoft 365 en Office365 te vergroten. Om de scheiding duidelijk maken hieronder een aantal zaken die we niet doen van Digitaal Vitaal.

Wat doen we niet:

- Het geven van technisch advies
- Migraties van data
- Inrichten van Microsoft 365/Office365

Omdat de behoefte van een organisatie soms groter is dan Digitaal Vitaal je biedt zijn er ook een aantal uitbreidingen mogelijk. Deze uitbreidingen worden apart en op basis van nacalculatie aangeboden.

Uitbreidingen

- Change Management
- Maatwerk Thema's en/of Scenario's
- Afwijkende scenario's binnen een van de bestaande thema's

Voor de inrichting van Digitaal Vitaal worden er éénmalige werkzaamheden uitgevoerd voor de inrichting van Digitaal Vitaal. Die zijn beschrijven in een SOW en worden niet beschreven in deze Service Description.

3 Wij

Met 'Wij' bedoelen we het Adoptieteam en zij zorgen ervoor dat het proces draaiende blijft. Zij maken op basis van de gegeven inzichten de juiste keuzes in het proces. Het adoptieteam bestaat uit zowel leden uit de klantorganisatie als (een) medewerkers(s) van Wortell.

De volgende rollen zijn hierin minimaal, vertegenwoordigd:

- Primaire sponsor
- Projectmanager
- Persona vertegenwoordigers
- IT-vertegenwoordiger
- Communicatiemedewerker
- HR-medewerker
- Adoptie consultant (Wortell)

Dit team is samengesteld tijdens de opstartfase in aanloop naar de start van Digitaal Vitaal.

3.1 Wat doet en levert Wortell?

- Ondersteuning bij vraagstukken over het adoptieproces
- Ondersteuning bij de uitvoering van het adoptieproces
- Voorzitten van de maandelijkse voortgangsmeting van het adoptieteam
- Begeleiding bij het uitvoeren van het communicatieplan
- Het geven van input voor het opstellen van communicatie berichten op basis van het communicatieplan
- In maandelijkse meeting inbrengen en bespreken voortgang op basis van het adoptiedashboard
- Advies over de voortgang een aandragen mogelijke wijzigingen op basis van voortgang

3.2 Wat doe je zelf?

- Je zorgt ervoor dat de teamleden beschikbaar zijn als adoptieteamlid
- Plannen en organiseren van meetings
- Bepalen van afwijkende scenario's
- Opstellen en versturen communicatie
- Planning onderhouden en bewaken
- Aansturing van eigen organisatie

3.3 Wat doet Wortell niet?

- Maken en bewaken van planning
- Uitnodigen van de deelnemers

3.4 Toegevoegde waarde

- Het team heeft een actieve rol waardoor adoptie aandacht krijgt

- Het team weet wat de organisatie wil bereiken met de verandering en heeft focus op de verandering
- Het adoptie team bepaald de volgorde van de thema's en invulling van deze scenario's
- De leden van het team zijn ook medewerkers en weten wat er in de organisatie speelt. Daardoor kunnen zij als geen ander bepalen wat belangrijk is

4 Inzichten

Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden vergaren wij inzichten. Deze inzichten zorgen ervoor dat het adoptieteam grip houdt op de voortgang door inzicht te hebben in gebruikscijfers in Microsoft 365 alsmede in de algemene stemming van de medewerkers.

Die inzichten komen voort uit:

- ervaringen van ambassadeurs
- ervaringen van medewerkers
- resultaten uit het adoptie dashboard

4.1 Wat doet en levert Wortell?

- Enquête-model aanleveren voor het uitsturen van de enquête onder de medewerkers
- Model voor het verwerken en interpreteren van de enquêtegegevens
- Advies m.b.t. voortgang en uitvoering van Thema's en Scenario's
- Advies geven n.a.v. de metingen uit het adoptiedashboard
- Samen met het adoptieteam wordt de juiste volgorde van thema en scenario's vastgesteld

4.2 Wat doe je zelf?

- Inzicht in de gebruikscijfers van de nieuwe tooling uit het Microsoft 365 adoptie dashboard halen en opsturen naar de consultant van Wortell
- Het akkoord verkrijgen om de mening op te halen bij de medewerkers
- Verzamelen van gegevens

4.3 Wat doet Wortell niet

- Leveren van de Power BI Licentie voor het uitlezen van het dashboard

4.4 Toegevoegde waarde

- Prioriteren van de juiste thema's en scenario's
- Je doet waar de organisatie het meest mee geholpen is
- Inzichtelijk maken wat je gaat doen en waarom je het gaat doen
- Techniek opdelen in kleine stukken waardoor adoptie beheers- en behapbaar wordt.

5 Thema's en Scenario's

Met Digitaal Vitaal hebben we de techniek, applicaties en tools opgeknipt in kleine logisch delen. Die worden in Digitaal Vitaal thema's & scenario's genoemd. Een thema kent meerdere scenario's en met deze thema's & scenario's vertalen we de techniek naar begrijpelijke taal. Hierdoor wordt de techniek voor de medewerker, beter te adopteren.

Digitaal Vitaal kent op dit moment 9 thema's;

- Aan de slag met de online werkplek
- Online samenwerken vergaderen
- Zoeken en vinden
- Persoonlijk productief
- Inzicht creëren
- Kennis en organisatie
- Veilig werken
- Digitaal Welzijn
- Educatie

5.1 Wat doet en levert Wortel?

- Levert bij aanvang van de samenwerking een overzicht van alle thema's & scenario's
- Een beschrijving van de thema's met daarin
 - Doel van het thema
 - Houding en gedrag
 - Mijlpalen
 - Een omschrijving van het thema
 - Op wie het thema van toepassing is
 - Wat je niet meer gaat doen/waar je afscheid van neemt
- Beschrijving van de scenario's met daarin:
 - Afspraken en regels die daarbij horen
 - Wat betekent dit scenario's voor mij als medewerker
 - Wat moet er gefaciliteerd worden voor aanvang
 - De te gebruiken onderliggende Microsoft 365 apps en/of tools
 - Wat je niet meer gaat doen/waar je afscheid van neemt
- Overzicht van de kennisonderdelen per scenario (t.b.v. kennisoverdracht)

5.2 Wat doe je zelf?

- Input leveren voor een eerste invulling van de Thema's & Scenario's (resultaat van de workshops Get to Work en Verifiëren en Finetunen)

- Volgorde van de thema's en invulling van deze scenario's bepalen (resultaat van de workshops Get to Work en Verifiëren en Finetunen)
- Indien van toepassing afwijkende scenario's invullen
- Inhoudelijke kennis voor afwijkende scenario's

5.3 Wat doet Wortell niet

- Software die door de klant gebruikt wordt en geen onderdeel is van Microsoft 365 zijn uitgesloten als onderdeel van get scenario/thema (kan op maat gemaakt worden tegen meerwerk)
- De uitrol van twee of meer nieuwe thema's tegelijkertijd
- Creëren van Thema's en Scenario's op maat (tegen meerprijs)

5.4 Toegevoegde waarde

- Met thema's & scenario's worden de enorme berg techniek opgeknipt in kleine behapbare stukken waardoor het veranderen voor de medewerker makkelijk er is.
- Het zorgt voor een balans tussen techniek en adoptie tijdens de uitvoering.
- Medewerkers weten wat zij mogen verwachten van de verandering (en wat niet)

6 Adoptiemiddelen

Een adoptiemiddel is een product welke de medewerker ondersteund bij de adoptie van de techniek. De middelen worden op verschillende momenten ingezet in Digitaal Vitaal.

Een aantal van deze adoptiemiddelen zijn vrij toepasbaar wat inhoudt dat niet alle middelen gebruikt hoeven te worden. Daardoor biedt Digitaal Vitaal de mogelijkheid om die middelen in te zetten die het meeste effect hebben op de adoptie van de verandering. Dit zijn de adoptiemiddelen.

- Jim
- Ambassadeurs
- Ambassadeurs training
- Ambassadeurs thema training
- Klassikale training
- Kennis café
- Inloopspreekuur
- Feedback
- Inzichten – adoptieverkeerslicht
- Awareness video
- Management Awareness sessie
- Communicatieplan
- Adoptie expert

In bijlage II Toelichting Adoptiemiddelen worden de adoptiemiddelen toegelicht.

6.1 Wat doet en levert Wortell?

- Bij aanvang van de samenwerking leveren van het overzicht van adoptiemiddelen
- Advies m.b.t. inzet van adoptiemiddelen per thema en scenario

6.2 Wat doe je zelf?

- Bepalen welke adoptiemiddelen aansluiten bij de organisatie

6.3 Wat doet Wortell niet

- Andere adoptiemiddelen dan beschreven in bijlage II toepassen (wel mogelijk tegen meerprijs)
- Creëren van materiaal op maat (wel mogelijk tegen meerprijs)
- Omzetten van trainingsmateriaal in huisstijl klant (wel mogelijk tegen meerprijs)

6.4 Toegevoegde waarde

- Grote variëteit aan middelen die:
 - Aansluiten bij de verschillende teams en doelgroepen
 - Aansluiten op het moment en de situatie
 - Aansluiten bij verschillende leerbehoeften
 - Op verschillende momenten ingezet worden
 - Geschikt zijn voor verschillende niveaus

bijlage I Toelichting thema's

Aan de slag met mijn nieuwe digitale werkplek

Dit thema zorgt ervoor dat medewerkers aan de slag gaan met de nieuwe werkplek en kent 2 scenario's.

Dit thema zorgt ervoor dat medewerkers direct na de uitrol van nieuwe hardware kunnen blijven doorwerken zoals men al deed. Nadat de hardware is uitgerold, wat meestal een hele logistieke operatie is, worden de eerste veranderingen zichtbaar. Zo gaat men gebruik maken van de apps en/of data in Microsoft 365. Een praktisch voorbeeld zijn het gebruik van e-mail en Microsoft Teams zonder hiervoor extra in te loggen.

De scenario's in dit thema zijn;

- Aan de slag met mijn nieuwe PC
- Aan de slag met mijn Cloud werkplek

Online samenwerken en vergaderen

Met dit thema gaan medewerkers gebruik maken van de digitale samenwerkingsomgeving zoals Microsoft Teams. Scenario's in dit thema zijn:

- Start met online samenwerken
- Online vergaderen
- Samenwerken aan bestanden
 - Met collega's
 - Met externen
- Samenwerken aan actiepunten
- Samenwerken aan notities

Persoonlijk productief

Het thema persoonlijk productief heeft betrekking op de verschillende facetten van de Cloud werkplek die betrekking hebben op de persoon. Hier wordt met name efficiëntie behaald. De scenario's zijn:

- Basisvaardigheden – Ow, werkt dat zo!
- Aan de slag met Jim – mijn persoonlijke digitale assistent
- Mijn persoonlijke bestanden op één plaats
- Overzicht in mijn dag en taken
- Meeting inplannen
- Mijn notities op één plaats

Kennis en organisatie

In dit thema draait het vooral om het juist plaatsen en delen van kennis/informatie in de organisatie. Dit zorgt ervoor dat medewerkers kennis/informatie op de juiste plaats gaan delen en deze ook weer terug kunnen vinden.

- Waar zet ik mijn bestanden in de Cloud
- Hoe deel ik informatie en kennis in de organisatie
- Hoe deel ik kennis met een team
- Communiceren op de juiste plaats
- Bedrijfsbrede presentaties
- Mijn startpagina
- On- & off boarding van personeel
- Wie ben ik en hoe vind ik expertise

Zoeken en vinden

Binnen organisaties is enorm veel kennis en informatie beschikbaar. Helaas is het nog niet zo makkelijk om deze snel te vinden op het moment dat je deze nodig hebt. De gemiddelde medewerker is ongeveer 1 uur per dag bezig met het zoeken van relevante documenten, collega's*. In dit thema gaan we aan de slag met scenario's die onze organisatie gaan helpen om dit op een slimmere manier te doen.

- Overal toegang tot je bestanden
- Bestanden makkelijk vinden
- Bestanden op de juiste manier delen
- Hoe vind ik kennis
- Agenda's raadplegen
- Is er nog plaats voor mij op kantoor

Inzicht creëren

Inzicht creëren geeft inzicht in de werkomgeving van de medewerker. Het gaat om overzicht in zaken die betrekking hebben op team- en bedrijfsprocessen waardoor efficiënt en kortaat gehandeld wordt. We kijken naar de vragen: hoe kunnen we ervoor zorgen dat onze data ook inzichtelijk wordt voor de gehele organisatie? Verslagen, cijfers, lijstjes, hoe kunnen we deze efficiënt creëren en op de juiste manier delen.

- Inzicht krijgen in tijdsbesteding
- Mening uit de organisatie op halen
- Lijstje, lijstjes, lijstjes – deelbare lijstjes en overzichten
- Altijd en overal
- Verslagen maken en publiceren
- Acties automatiseren – power to the apps
- Van gegevens naar informatie – van cijfers naar overzicht

Veilig werken

Natuurlijk slaan we het thema 'veilig werken' met een Cloud werkplek niet over. Toch is dit thema zelden een op zichzelf staand thema en de scenario's worden daarom vaak toegepast als er een ander thema/scenario aan de orde is. Een goed voorbeeld hiervan is het gebruik van persoonlijke apparaten. Met het aanpassen van het veiligheidsbeleid van de zakelijke gegevens wordt dan ook het scenario 'zakelijk en privé scheiden' toegepast. Met het thema veilig werken worden medewerkers zich bewust van de veiligheidsrisico's, het veilig werken in de Cloud en raken zij bekend met de toegepast veiligheidsmaatregelen die getroffen worden in jullie bedrijf.

Met het thema veilig werken worden medewerkers zich bewust van de veiligheidsrisico's, het veilig werken in de Cloud en raken zij bekend met de toegepast veiligheidsmaatregelen die getroffen worden in jullie bedrijf.

- Eén wachtwoord met Single Sign On (SSO)
- Afwijkend gedrag rapporteren
- Bewust van digitaal veilig werken
- Een gewaarschuwd mens telt voor 2
- Identiteit beschermen
- Kroonjuwelen beschermen
- Zakelijke en privé scheiden

Educatie

In dit thema gaan we met onderstaande scenario's specifiek in op het (digitaal) lesgeven. Dit scenario is natuurlijk specifiek voor educatie opgesteld maar ook als jullie medewerkers veel digitaal lesgeven dan is dit scenario aan de orde. Scenario's in dit thema zijn:

- Online lesgeven
- Blended learning
- Hybride lesgeven
- Het welzijn van studenten en docenten
- Evenementen of hoorcollege organiseren

bijlage II Toelichting Adoptiemiddelen

Hieronder worden de adoptiemiddelen toegelicht.

Jim

Jim is een app in het menu van Microsoft Teams met de onderdelen “chat”, “E-learning” en “profiel”. Afhankelijk van de werkstijl krijgt de medewerker een profiel. Op basis van dat profiel wordt er kennismateriaal naar de medewerker gestuurd om hem of haar nog digitaal vaardiger te maken.

Jim wordt altijd ingezet en is daarmee een vast onderdeel van Digitaal Vitaal.

Wat doet en levert Wortell?

- Het platform Jim
- E-learnings
- Uitbreiding op het platform worden ook beschikbaar gesteld voor jouw bedrijf
- Installatiehandleiding JIM
- Beantwoording van vragen indien ze over Microsoft 365 gaan
- Installatie van Jim (indien Wortell de Microsoft 365 tenant beheert)
- Updates van Jim (indien Wortell de Microsoft 365 tenant beheert)

Wat doe je zelf?

- De installatie van Jim in de Microsoft 365 tenant (indien je zelf het systeembeheer doet)
- Updates van Jim (indien je zelf de Microsoft 365 tenant beheert)
- Beantwoording van vragen die aan Jim zijn gesteld en jullie eigen organisatie aangaan
- Aanwijzen van persoon die verantwoordelijk is voor Jim vanuit jullie organisatie

Wat doet Wortell niet

- Beantwoording van vragen aan Jim die niet over Microsoft 365 gaan
- Beantwoording van vragen aan Jim die niet over één van de Thema's en Scenario's gaat

Toegevoegde waarde

- Een digitale database met kennis artikelen over Microsoft 365
- Verrijking van kennis bij medewerkers
- Dag en nacht beschikbaar
- Een plaats waar medewerkers hun vragen kunnen stellen
- Een methode waarin al die vragen centraal afgevangen worden

Ambassadeurs

Ambassadeurs zijn medewerkers van uw bedrijf die het leuk vinden om andere collega's te helpen. We noemen ze Ambassadeurs en zijn onmisbaar in Digitaal Vitaal.

Zij verkleinen het gat tussen mensen en techniek waardoor mensen meer gesteund worden.

Ambassadeurs zijn collega's die getraind worden op twee gebieden:

- Het verlenen van ondersteuning aan collega's. Hoe doe je dat en hoe ga je om met weerstand;
- Verkrijgen van kennis zodat zij collega's goed kunnen ondersteunen.

Ambassadeurs worden ondersteund zodat ook zij hun vragen en ervaringen kwijt kunnen. Daarbij krijgen zij een PowerPack zodat zij als ambassadeurs herkenbaar zijn.

Ambassadeurs worden altijd ingezet. Het is een vast onderdeel van Digitaal Vitaal.

Wat doet en levert Wortell?

- Richtlijnen voor het werven van ambassadeurs
- Trainen van ambassadeurs
- Ambassadeurstraining
- Ambassadeurs thema training
- Coaching van de ambassadeurs

Wat doe je zelf?

- Werven van ambassadeurs
- Tijd en geld vrijmaken voor de ambassadeurs

Wat doet Wortell niet

- Zelf ambassadeurs leveren

Toegevoegde waarde

- Kennis wordt geborgd in de organisatie en niet bij externen
- Hulp nabij voor medewerkers door beschikbaarheid ambassadeur(s)
- Verbetering van adoptie door terugkoppeling vanaf de werkvloer naar het adoptieteam
- Zij kunnen ervaring op de juiste manier verwoorden omdat ze kennis van de digitale werkplek kunnen combineren met expertise op vakgebied

Ambassadeurstraining

In deze training worden ambassadeurs voorbereid om ambassadeurs te zijn. Ze leren wat het is om de rol te vervullen. Er wordt specifiek ingegaan op zaken als kennisoverdracht, omgaan

met moeilijke vragen en/of weerstand. Daarbij wordt ze verteld hoe zij ondersteuning kunnen krijgen.

Ambassadeurs zijn ondersteunend aan het adoptieproces van Digitaal Vitaal. Zij zijn geen helpdesk en zij dragen geen verantwoordelijkheid over mensen die zich verzetten tegen de verandering.

Ambassadeurs training wordt altijd ingezet. Het is een vast onderdeel van Digitaal Vitaal.

Wat doet en levert Wortell?

- Het trainingsmateriaal
- De trainer
- Faciliteren van de sessie

Wat doe je zelf?

- Beschikbaar stellen van tijd
- Beschikbaar stellen van ruimte en faciliteiten
 - Ruimte
 - Beamer
- Uitnodigen van ambassadeurs

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Bekend met de rol als ambassadeur
- Ambassadeurs weten wat van ze verwacht wordt
- Ambassadeur kent zijn/haar taken en verantwoordelijkheden
- Weten hoe om moeten gaan met bepaalde situaties
- Breiden eigen kennis uit m.b.t. ondersteunen van collega's Trainen op het vlak van tools
- PowerPack voor herkenbaarheid van ambassadeurs

Ambassadeurs thema training

Deze training draait vooral om kennisoverdracht rondom het thema en scenario's. Hier stellen we de onderstaande drietal zaken centraal:

Het is een sessie die alleen voor ambassadeurs georganiseerd wordt, zodat Ambassadeurs de collega's goed kunnen ondersteunen.

Ambassadeurs thema training wordt altijd ingezet. Het is een vast onderdeel van Digitaal Vitaal.

Wat doet en levert Wortell?

- Het trainingsmateriaal
- De trainer
- Faciliteren van de sessie
- Trainen van de ambassadeurs m.b.t.
 - Waarom is het belangrijk dat we dit doen?
 - Wat mag er wel en wat mag er niet? (governance indien bepaald)
 - Hoe werkt de technologie uit het scenario's?

Wat doe je zelf?

- Beschikbaar stellen van tijd
- Beschikbaar stellen van ruimte en faciliteiten
 - Ruimte
 - Beamer
- Uitnodigen van ambassadeurs

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Uitdragen van de technologische verandering
- Ambassadeurs snappen de waarom van het thema
- Kunnen actief uitdragen waarom het thema belangrijk is voor jullie organisatie
- Weten hoe de technische oplossing werkt en dragen dat uit
- Snappen de kaders waarbinnen de techniek werkt en dragen dat uit

Coaching

Bij coaching worden de Ambassadeurs specifiek ondersteund bij het ambassadeurschap binnen Digitaal Vitaal. Het is een uitstekend middel om te leren van elkaar en ervaringen om zo beter te worden.

Afhankelijk van de situatie worden er online- of sessies ter plaatse georganiseerd. Alle Ambassadeurs die de trainingen hebben gevolgd mogen meedoen.

Wat doet en levert Wortell?

- Parate kennis van producten
- Coach
- Faciliteren van de sessie

Wat doe je zelf?

- Beschikbaar stellen van tijd
- Beschikbaar stellen van ruimte en faciliteiten
 - Ruimte
 - Beamer
- Uitnodigen van ambassadeurs

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Ambassadeurs kunnen met vragen rondom het ambassadeurschap terecht bij de adoptieconsultant van Wortell
 - Vragen over het thema en scenario's
 - Vragen omtrent de waarom voor deze verandering
 - Vragen rondom Governance (indien bepaald)
 - Vragen zij om moeten gaan in een bepaalde situatie
- Ambassadeurs worden gesterkt in hun rol
- Laag verloop van ambassadeurs
- Kennis wordt geborgd in de organisatie
- Afwijkingen in het gebruik worden tijdigesignaleerd
- Adoptie team weet wat er speelt
- Er wordt gericht ingegaan op actuele situaties

PowerPack

Het PowerPack is een middel speciaal voor Ambassadeurs. Het helpt ze om herkenbaar te zijn als ambassadeur.

Het PowerPack is niet verplicht.

Wat doet en levert Wortell?

- In dit PowerPack zit o.a.:
 - Een welkomstbrief
 - Een tafelvlag met daarop de afbeelding van een ambassadeur
 - Een mok met daarop de afbeelding van een ambassadeur
 - Sticker van een ambassadeur
 - Vitamine W (snoepjes)
- Stelt een pakket samen met daarin alle producten van een PowerPack.

- De PowerPacks worden op één adres in Nederland geleverd
- Wortell deelt het PowerPack uit tijdens de ambassadeurs training

Wat doe je zelf?

- Een ruimte om de dozen op te slaan
- Het versturen naar andere vestigingen of woonadres van de ambassadeur (indien nodig)

Wat doet Wortell niet

- PowerPack opdelen in deelleveringen
- Versturen naar meerdere of persoonlijke adressen
- Later bijbestellen van PowerPack

Toegevoegde waarde

- Herkenbaarheid en daardoor beter vindbaarheid van de ambassadeurs in de organisatie
- Ambassadeurs voelen zich gesteund in hun rol als ambassadeur

Klassikale trainingen

In de klassikale training dragen we kennis over van scenario's. Dat wordt gedaan in een 'klassikale' groepsvorm waarbij we uitgaan van het principe voordoen-nadoen-zelf doen. Als er vragen zijn worden de personen direct ondersteund.

Wat doet en levert Wortell?

- Trainingsmateriaal conform Wortell huisstijl
- Adoptie consultant voor het overdragen van kennis (train de trainer)
- Samenstellen van training-materiaal o.b.v. Thema's & Scenario's
- Een training voor trainers (1% van het totale medewerkers aantal)
- Ondersteuning van trainers tijdens uitvoering van een training
 - Bij ondersteuning van de training wordt uitgegaan van 2 (eigen/ingehuurde) trainers per sessie

Wat doe je zelf?

- Aanstellen/inhuren van trainers
- Faciliteren van middelen (ruimte, beamers/scherm)
- Communicatie richting medewerkers
- Uitnodigen van deelnemers (maximaal 15 trainers per sessie)

Wat doet Wortell niet

- Alle medewerkers trainen (is bespreekbaar als meewerk)
- Trainingsmateriaal personaliseren o.b.v. eigen huisstijl

Toegevoegde waarde

- Na overdracht beschik je over eigen trainingsmateriaal
- Borging van kennis in de organisatie
- Betalen naar behoefte en noodzaak. Niet ieder thema is even groot en de behoefte van een organisatie en/of thema is verschillend. Daarom zijn uren voor trainers niet standaard in de prijs inbegrepen.

Kennis café

In het kennis café worden (kennis)onderwerpen uit de scenario's kort toegelicht. Er wordt aangegeven waarom het belangrijk is en d.m.v. demo de functionaliteit getoond. Het is ideaal voor medewerkers die zichzelf iets graag en makkelijk aanleren. Het kennis-café is gebaseerd op voordoen en later direct zelf doen

Het kennis café kenmerkt zich door:

- Korte sessies
- Informele sfeer
- Relatief veel onderwerpen in ene korte tijd
- Vrije inloop, inschrijven is niet nodig
- Relatief weinig tijd om vragen te stellen over onderwerp
- De sessie wordt online of ter plaatse (afhankelijk van de situatie) gegeven

De overdracht van kennis van de adoptie consultant naar de trainer is bij de prijs inbegrepen. De inzet van de trainer is niet standaard bij de prijs inbegrepen. Reden hiervoor is dat niet alle Thema's & Scenario's een kennis-café nodig hebben. Sommige onderdelen zijn zo klein dat ze uitstekend met andere adoptiemiddelen over te dragen zijn.

Wat doet en levert Wortell?

- Trainingsmateriaal conform Wortell huisstijl
- Adoptie consultant voor het overdragen van kennis (train de trainers)
- Samenstellen van kennis café materiaal o.b.v. Thema's & Scenario's
- Trainen van trainers (1% van het totale medewerkers aantal)
- Ondersteuning van trainers tijdens uitvoering van een kennis café
 - Bij ondersteuning van de training wordt uitgegaan van 2 (eigen/ingehuurde) trainers per sessie

Wat doe je zelf?

- Aanstellen/inhuren van trainers

- Faciliteren van middelen (ruimte, beamers/scherm)
- Communicatie richting medewerkers
- Uitnodigen van deelnemers

Wat doet Wortell niet

- Alle medewerkers trainen (is bespreekbaar als meewerk)
- Trainingsmateriaal personaliseren o.b.v. eigen huisstijl

Toegevoegde waarde

- Na overdracht beschik je over eigen trainingsmateriaal
- Borging van kennis
- Betalen naar behoefte en noodzaak. Niet ieder thema is even groot en de behoefte van een organisatie en/of thema is verschillend. Daarom zijn uren voor trainers niet standaard in de prijs inbegrepen.

Inloopspreekuur

In het inloopspreekuur hebben **trainers** en **ambassadeurs** de mogelijkheid om vragen te stellen over thema en scenario's.

Vragen worden daar kort en krachtig beantwoord. Het is het middel om in te zetten als de kennisoverdracht heeft plaatsgevonden en er verdiepende vragen zijn over het onderwerp.

Kenmerken van het inloopspreekuur zijn:

- Medewerkers mogen vrij inlopen.... en weer gaan als zij dat willen
- Neem de behoefte af dan neemt ook de duur en frequentie van het inloopspreekuur af
- Alle vragen rondom thema en scenario zijn welkom
- Zaken die niet beantwoord kunnen worden, worden mogelijk doorgespeeld naar de helpdesk

Het inloopspreekuur is een keuze.

Wat doet en levert Wortell?

- Adoptie consultant voor beantwoorden van vragen
- Uitnodiging om deel te nemen aan de Teams meeting
- Korte online sessies (+/- 0,5 uur)
- Hiaten signaleren in kennis en kunde en die worden in adoptieteam belegd.

Wat doe je zelf?

- Uitnodigen van deelnemers (trainers en ambassadeurs)
- Beschikbaar stellen van tijd om deel te nemen aan de sessie

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Borging van kennis
- Medewerkers krijgen vertrouwen in gebruik van de tooling
- Hiaten in werkwijze en kennis worden duidelijk en is input voor 'Inzichten'.

Quick Reference Cards (QRC)

QRC's worden beschikbaar gesteld om de medewerkers in de Ability fase te ondersteunen.

Wat doet en levert Wortell?

- QRC's over de techniek in een scenario
- QRC's zijn opgesteld in huisstijl van Wortell
- QRC's worden aangeleverd in PowerPoint- of Word-format

Wat doe je zelf?

- Platform beschikbaar stellen voor de publicatie van QRC's
- QRC's beschikbaar publiceren op een platform

Wat doet Wortell niet

- QRC's maken die geen betrekking hebben op de techniek die niet in het scenario gebruikt worden en geen betrekking hebben op Microsoft 365.
- Aanpassen huisstijl van QRC's
- Platform leveren voor publicatie van de QRC's
- QRC's op verzoek van klant worden gemaakt mits de kennis voorhanden is en tegen meerwerk

Toegevoegde waarde

- QRC's zijn te gebruiken als naslagwerk en extra kennisoverdracht
- QRC's ondersteunen de medewerker in het borgen van de kennis
- QRC's helpen de ambassadeurs in de ondersteuning van collega's

Inzichten met adoptieverkeerslicht

Met het adoptieverkeerslicht krijgt het adoptieteam inzicht op twee vlakken:

1. de tevredenheid van de medewerkers m.b.t. de nieuwe technologie en het adoptieproces (zachte cijfers)
2. het gebruik van de nieuwe technologie d.m.v. gebruikscijfers (harde cijfers)

Door deze zachte- en harde cijfers met elkaar te vergelijken heb je een krachtig stuk gereedschap in handen om bij te sturen in het adoptieproces.

De installatie van adoptie dashboard en adoptieverkeerslicht wordt altijd ingezet.

Wat doet en levert Wortell?

- Vragenlijst afgestemd op de Thema's & Scenario's
- Excel om de resultaten te verwerken
- Microsoft Forms als enquête tool
- Voorbeeld vragenlijsten
- Advies bij afwijkingen t.a.v. gebruik

Wat doe je zelf?

- Communicatie richting medewerkers
- Uitnodigen van deelnemers en versturen van de enquête

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Inzicht in de mate van adoptie
- Onderscheid tussen daadwerkelijk gebruik en tevredenheid
- Mogelijkheid om bij te sturen op aanpak

Awareness Video

Met de Awareness video zorgen we voor publiciteit rondom een thema en/of scenario(s).

Het is een korte video waarin één van de medewerkers (bij voorkeur iemand 'met een stem' m.b.t. het thema) die de aankondiging doet van het Thema/Scenario's. Het gaat hierbij vooral om de waarom voor het bedrijf en in grote lijnen 'What's in it for me'

Wat doet en levert Wortell?

- Input voor de inhoud van het filmpje
- Advies over de inhoud en duur van het filmpje
- Beschikbaar stellen van opnamestudio in Gouda

Wat doe je zelf?

- Tekst opstellen voor de Awareness Video (meertalig indien nodig)
- Persoon voor het inspreken van het filmpje (meerdere personen indien noodzakelijk als er sprake is van meerdere talen)
- Tijd beschikbaar stellen voor het maken van het filmpje
- Beschikbaar stellen van media-kanaal binnen het bedrijf

Wat doet Wortell niet

- Studio(s) beschikbaar stellen in andere landen dan Nederland

Toegevoegde waarde

- Bewustwording van de verandering
- Vertolking door een collega waardoor awareness hoog is
- Hoge bewustwording van de verandering

Management awareness sessie

In deze workshop wordt management/leidinggevenden en senior sponsor bewust gemaakt van de verandering en vragen we ze een rol te vervullen in de ondersteuning van adoptie van het Thema en Scenario's.

Wat doet en levert Wortell?

- Leveren van materiaal voor de workshop
- Adoptie consultant die de sessie geeft
- Online of op locatie (in Nederland)
- De workshop wordt per thema gegeven

Wat doe je zelf?

- Faciliteren van middelen (ruimte, beamers/scherm)
- Communicatie richting medewerkers
- Uitnodigen van de managers/leidinggevenden

Wat doet Wortell niet

- -

Toegevoegde waarde

- Bewustwording en ondersteuning bij de verandering door management en leidinggevenden.
- Uitdragen van verandering

Communicatieplan

Het communicatieplan geeft richtlijnen voor alle momenten en vormen van communicatie.

Wat doet en levert Wortell?

- Model communicatieplan
 - Alle aspecten voor communicatie voor Digitaal Vitaal worden hierin beschreven
 - de momenten beschrijft waarop er gecommuniceerd wordt
 - de vorm beschrijft
 - de middelen beschrijft
- Uitgewerkte communicatieaanpak die aansluit bij Digitaal Vitaal
- Advies bij de invulling van de communicatie

Wat doe je zelf?

- Communicatiemedewerker die het plan invult
- Communicatiemedewerker die de communicatie vanuit adoptie voor zijn/haar rekening neemt
- Communicatieberichten worden door de communicatiespecialist uit het adoptieteam opgesteld en aangepast zodat het bericht de juiste tone-of-voice krijgt

Wat doet Wortell niet

- Alle communicatie berichten maken,
- Huisstijl van klant toepassen op het document

Toegevoegde waarde

- Communicatieplan met eigen stijl van het bedrijf
- Aanpak die ruimte geeft voor eigen invulling m.b.t. inhoud en stijl
- Herkenbare vorm van communicatie in jullie bedrijf
- Snel in te vullen
- Snel inzetbaar
- Sluit perfect aan bij de Digitaal Vitaal aanpak

Adoptie consultant

De adoptie consultant is jouw aanspreekpunt als het gaat over de uitvoering van adoptie. Hij/zij begeleidt je m.b.t. de gehele Digitaal Vitaal aanpak. Afhankelijk van de omvang en taken kan er een tweede adoptie consultant aansluiten.

Wat doet en levert Wortell?

- Een consultant die de Digitaal Vitaal aanpak kent
- Een gesprekspartner die veranderingen binnen bedrijven m.b.t. Microsoft 365 kent

- Een consultant met kennis van veranderen en kennis van Microsoft 365
- Een goede adviseur
- Een goed klankbord

Wat doe je zelf?

-

Wat doet Wortell niet

-

Toegevoegde waarde

- Door ervaring m.b.t. veranderingen met Microsoft 365 en ervaring met de Digitaal Vitaal aanpak is een snelle start gegarandeerd
-

