

## VIDEOCONFERENCING SUCCESVOL IMPLEMENTEREN



Onderzoek heeft uitgewezen dat veel bedrijven teleurgesteld zijn over het gebruik van hun videoconference faciliteiten nadat deze systemen 6 maanden operationeel zijn. Het gaat daarbij niet om de kwaliteit van de systemen en netwerkverbindingen. Belangrijkste reden is dat er bij de aanschaf onvoldoende aandacht is besteed aan de implementatie van deze nieuwe manier van communiceren.

Inspelend op vraagstukken van deze tijd zoals; crisis, anders omgaan met tijd, mobiliteit, duurzaamheid en globalisering, biedt videoconferencing een goed alternatief voor het traditionele face to face samenwerken en overleggen. Door de beschikbaarheid van wereldwijde breedbandnetwerken en technologische innovaties is videoconferencing een volwassen communicatiemedium geworden: stabiel, gebruiksvriendelijk en op maat.

Communiceren via video betekent voor velen een nieuwe vorm van samenwerken. Daarmee roept het vragen op zoals; voor wie in de organisatie? Voor welke taken? Hoe in te passen in het werk? Onderzoek heeft uitgewezen dat veel bedrijven teleurgesteld zijn over het gebruik van hun videoconference faciliteiten nadat deze systemen 6 maanden operationeel zijn. Niet de kwaliteit van de systemen of de verbindingen wordt daarbij als reden meegegeven maar het onvoldoende aandacht geven aan het introduceren van het nieuwe medium in het werk. Verder blijkt daaruit dat:

- Medewerkers onvoldoende weten hoe ze deze vorm van communiceren een plek kunnen geven in hun bestaande manier van werken.
- Medewerkers een hoge drempel ervaren om de eerste stap naar de videoconference te zetten
- Het gebruik onvoldoende wordt gestimuleerd
- Medewerkers vaak onvoldoende op de hoogte van locaties en ondersteuning die de organisatie heeft ingericht.

Wij bieden een aantal modules aan waarbij de doelstellingen uit de businesscase worden gerealiseerd door het begeleiden van individuen en teams die het meeste baat bij videoconference hebben.

## MODULE 1

Vaststellen hoe de klantorganisatie optimaal kan profiteren van videoconferencing

### Wanneer

- Bij het (her)introduceren van videoconferencing

### Aanpak

- Middels een online survey en gesprekken met een aantal sleutelfiguren wordt de toegevoegde waarde van videoconferencing voor de business organisatie geïnventariseerd. Identificeren van de belangrijkste doelgroepen en verwachtingen rond videoconferencing bij de medewerkers t.a.v. vergaderen via video.
- Op basis van de resultaten wordt in een strategieworkshop met de beslissers het resultaat gepresenteerd en een implementatieplan voor gebruik opgesteld.

Opstellen businesscase: op basis van verwacht gebruik en de effecten die dat heeft op kwantitatieve gegevens zoals; reistijd en reisgeld en meer kwalitatieve gegevens zoals; verbeterde en slagvaardigere samenwerking wordt een businesscase opgesteld

### Resultaten

- Businesscase
- Rapportage survey (Doelgroepen, cultuur, organisatie en processen)
- Advies aanpak voor implementatie videoconferencing.

### Beoogde kosten

Voor een middelgrote organisatie 100-500 medewerkers zou deze module 2 workshops, een online survey en 2 interviews bedragen (15 dagen consultancy). Op verzoek kan een aanpak op maat worden geoffreerd.

## MODULE 2

Introductie nieuwe manieren van werken binnen de organisatie

### Wanneer

- Bij de (her) implementatie van videoconferencing

### Aanpak

- Deze module bevat een aantal producten die afhankelijk van de organisatie worden ingezet:
  - o Communicatieprogramma o.a. inzet posters, mailing, ludieke acties ed.
  - o Awareness sessies voor medewerkers binnen de doelgroep.
  - o Training/Coaching van ondersteunend personeel
  - o Training/Coaching van eerste gebruikers
  - o Training/Coaching van projectleiders en teams
  - o Training/Coaching van super users
  - o Advies/ondersteuning bij het opzetten van processen voor reserveringen, aanvragen ondersteuning, training etc.

Bij al deze activiteiten ligt de focus op het motiveren van de medewerkers met aandacht voor het willen, kunnen en durven.

### Resultaten

- Verhoogde awareness bij alle medewerkers over de nieuwe manier van werken
- Medewerkers binnen de doelgroep kunnen, willen en durven de nieuwe manier van werken (=videoconferencing)
- Een functionerend ondersteuningsteam.

### Beoogde kosten

Op verzoek kan een aanpak op maat worden geoffreerd. In combinatie met module 1.

## MODULE 3

### Evaluatie gebruik videoconferencing

#### Wanneer

- Bij de afsluiting van een implementatietraject (bv. Na 6 maanden) of als startpunt bij de herintroductie van videoconferencing

#### Aanpak

- Aan de hand van een gebruiksanalyse en een evaluatie door gebruikers en niet-gebruikers de eerste fase geëvalueerd en worden een aanbevelingen gedaan voor verbetering van het gebruik. Methoden:
  - o Online survey
  - o Evaluatie - workshop (1 dagdeel)
  - o Monitoring gebruik (softwarematig)

#### Resultaten

- Rapportage gebruik videoconferencing + aanbevelingen voor verbetering
- Rapportage levert ook input voor de businesscase op

#### Beoogde kosten

Op verzoek kan een aanpak op maat worden geoffreerd.