

Hoe Fortezza Consulting

Eteck naar de MS365-cloud bracht

Klantcase

Klant
Wij zetten de klant
voorop



Duurzaam



Passie

Vertrouwen
Wij



Eteck



FORTEZZA



'Adoptie valt of staat bij zorg en aandacht'

De afgelopen maanden migreerde Fortezza bij warmteleverancier Eteck 13 afdelingen, ruim 250 projecten en de pipelineprojecten vanaf een gedeelde server naar de cloud. Het technische gedeelte an sich was niet zo spannend. "Een goede voorbereiding en voldoende aandacht voor training en het meenemen van de medewerkers, daar draait het om", stelt Etecks IT-manager Jos van de Breevaart. In deze klantcase vertelt hij waarom mensen en processen leidend moeten zijn in een MS365-cloud-migratie en niet de technologie. Maar hoe begint u nu met datagedreven werken?

Tot voor kort werkte Eteck nog volledig in een on-premise-omgeving. Bestanden stonden op de netwerkschijf, er was verwarring over verschillende versies en er werd soms gewerkt met verouderde software. "Samenwerken was hierdoor vaak lastig. En toen kwam corona en moest iedereen zo veel mogelijk thuiswerken. Hierdoor zijn we versneld gestart met onze cloud-migratie, waarbij we kozen voor het MS365-pakket", vertelt Van de Breevaart, IT-manager en al 6 jaar werkzaam bij Eteck.

De nieuwe digitale werkvorm

Allereerst werd gestart met **Microsoft Teams**, zodat medewerkers konden **beeldbellen**. Eteck had al langer de intentie om over te stappen op de Office-apps van MS365, wat hen werd geadviseerd door Fortezza, dat hun Servicedesk al verzorgde. Nadat de Teams-app werd vrijgegeven, volgde de **mail**. "En dan zie je dat er vanzelf versnelling optreedt. Mensen die al ervaring hadden met werken in de cloud bij hun vorige werkgever, gingen zelf al een beetje experimenteren", vertelt Fransina Ruijgrok, QHSE-manager bij Eteck.

Op een gegeven moment startte Eteck ook met **digitaal werken** in Teams. Er werden **teams** aangemaakt in Teams, waarin samen werd gewerkt, er werden **bestanden gedeeld**, et cetera.

Ruijgrok: "Op een gegeven moment hadden we zoiets van: dat moeten we op een meer gestructureerde manier gaan doen. Fortezza Consulting biedt digitale verbetertrajecten aan klanten en wij hebben daar gebruik van gemaakt."



Training voor al het personeel

Er werd een **plan van aanpak** opgesteld, er werden **werkgroepen** gevormd, een **ontwerp** gemaakt, **getest en getraind**, en uiteindelijk werd er **gefaseerd gemigreerd**. Binnen enkele maanden migreerden 13 afdelingen en ruim 250 exploitatieprojecten – en nog een flink aantal projecten in de voorbereidingsfase – vanaf een gedeelde server naar de MS365-cloud. Hierbij heeft Fortezza Consulting alle eindgebruikers getraind door middel van klassikale trainingen.

Juliëtte Khalass, Consultant Digitale Transformatie bij Fortezza Consulting, verzorgde de training. “Zo’n 110 van de 120 medewerkers, van secretaresses tot directieleden, van inspecteurs tot boekhouders, hebben de training gevolgd, in kleine groepjes. Het was belangrijk dat iedereen de basiskennis van de meest gebruikte apps beheerste, voordat ze daadwerkelijk gingen werken in de cloud”, licht Khalass toe.



Juliëtte Khalass

Trainer bij Fortezza Consulting

Er is met opzet gekozen voor een **klassikale training**, omdat bij online trainingen het gevaar bestaat dat mensen ondertussen iets anders gaan doen of afhaken omdat ze iets niet begrijpen. “Als ik ze tegenover mij in de klas zie zitten, merk ik snel genoeg wanneer iets nog wat extra uitleg nodig heeft of wie er nog wat extra ondersteuning kan gebruiken”, vertelt de trainster.

Van de Breevaart: “Zo’n migratie is veel meer dan technologie alleen. Mensen en processen moeten leidend zijn in zo’n traject. Als mensen er niet mee willen werken of niet weten wat ze moeten doen, loopt het spaak. Je moet mensen echt meenemen in zo’n digitale transformatie, met veel aandacht voor communicatie en training. Adoptie was voor ons aandachtspunt nummer één. We hebben een adoptieplan gemaakt, waarbij we goed werden geadviseerd door Fortezza Consulting. Zij weten goed hoe je de juiste snaar van gebruikers kunt raken. Adoptie staat of valt bij zorg en aandacht.”

“Als ik ze tegenover mij in de klas zie zitten, merk ik snel genoeg wanneer iets nog wat extra uitleg nodig heeft of wie er nog wat extra ondersteuning kan gebruiken”.

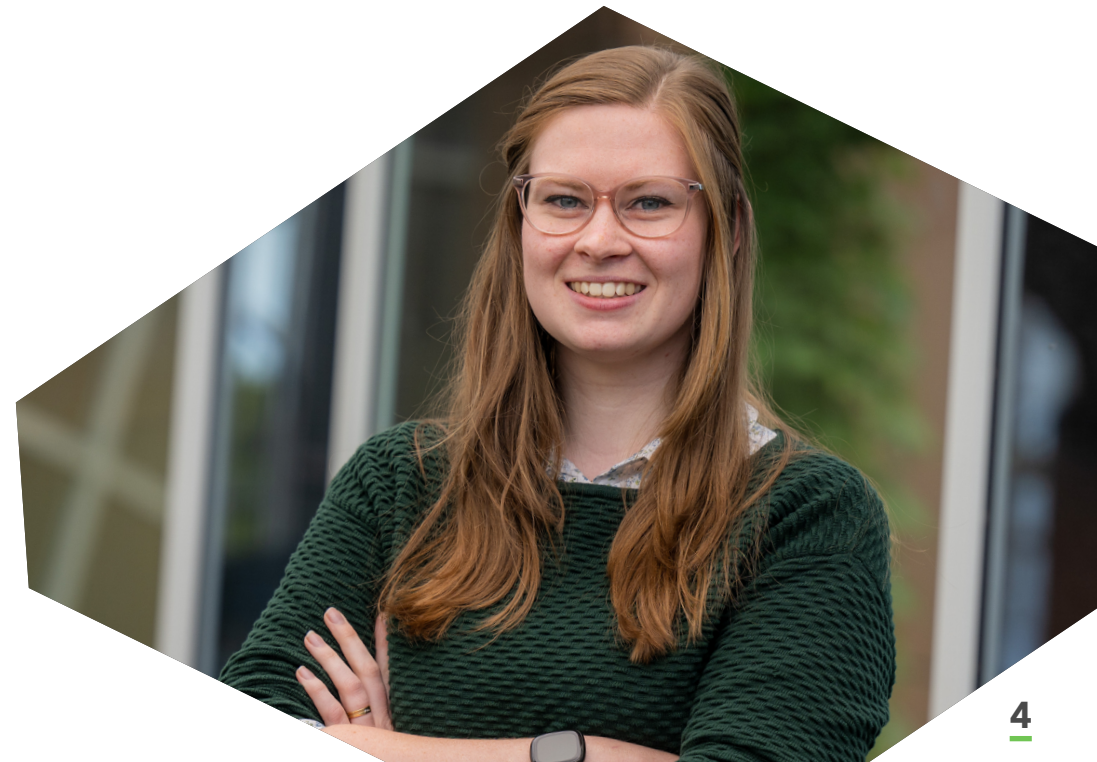
De eerste migraties

Voordat er gestart werd met de daadwerkelijke migratie, werd eerst **een pilot** gedraaid met één afdeling. Van de Breevaart: “We zijn begonnen met de afdeling die het moeilijkste te migreren was: het secretariaat. Dat is de spil van onze organisatie. Hier komt alle correspondentie binnen, zij zien alle documentstromen, het beheer van de informatie en data ligt bij deze afdeling. Zij worden erop aangesproken als mensen iets niet goed kunnen vinden. Het secretariaat stond te popelen om over te gaan naar de cloud, zodat er meer overzicht en structuur zou komen en iedereen altijd op elk moment vanaf elk device bij zijn of haar documenten kan.”

Het was voor het secretariaat wel even moeilijk om als eerste over te zijn, omdat de rest nog niet zo ver was. Ze hebben in feite het langst in de twilight zone moeten werken. Daarnaast ging de directie al snel over, omdat zij het goede voorbeeld moesten geven richting de rest van de organisatie. Ruijgrok: “Voor sommigen was het best even wennen, maar inmiddels zijn ze helemaal om. Ze zijn blij dat ze op hun vertrouwde apparatuur kunnen werken, en niet langer meer naar een Citrix- / Microsoft-omgeving hoeven te gaan.”

De laatste afdeling die is omgezet is Customer Care, de grootste afdeling in omvang. De meeste kinderziektes waren er toen al uit, doordat er **geleerd was van eerdere valkuilen** bij andere afdelingen.

“We hebben hen vrijwel probleemloos over kunnen zetten”, vertelt de IT-manager van Eteck trots. Na de afdelingen zijn zo’n 250 projecten die de warmteleverancier in exploitatie heeft, en de projecten uit de pipeline als team aangemaakt in Teams en zijn de data van al die assets overgezet van de netwerkschrijf naar Teams.



Veel commitment

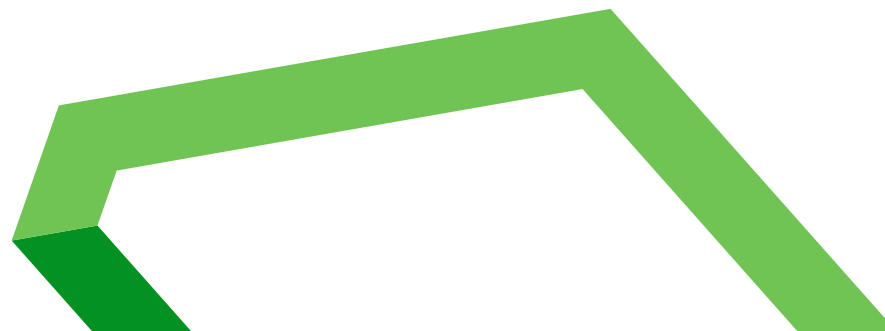
Inmiddels zijn alle afdelingen en projecten over naar de cloud en is Fileshare echt dichtgezet. De IT-manager en QHSE-manager kijken terug op een succesvol traject. “Er was veel commitment. Dit traject past ook wel bij wie Eteck is, we zijn gewend aan snelle veranderingen. Eteck is de afgelopen vijf jaar hard gegroeid van 30 naar 120 personeelsleden. Er ontstonden nieuwe afdelingen en tussenlagen en er kwamen diverse nieuwe applicaties bij. De mensen van het eerste uur hebben dus een enorme transitie doorgemaakt. Het ging zo vlot dat Fortezza wel eens zei: ‘Joh, is iedereen wel aangehaakt? Het gaat zo snel!’ En als een ICT-consultant op de rem moet trappen, dan zegt dat wel iets over de hoge mate van adoptie”, zegt Ruijgrok.

Dat gold overigens niet voor iedereen even sterk. Met name de wat oudere collega’s vinden het volgens Van de Breevaart soms lastig om met vernieuwingen om te gaan. “Maar de organisatie was in het algemeen klaar voor de verandering. Het grootste gedeelte van de eindgebruikers wilde graag een nieuwe manier van werken omarmen. De nieuwelingen en jongere ‘oudgedienden’ komen vaak zelf met nieuwe ideeën. Zij zeggen: ‘Joh Jos, waarom doen we dit nog niet? Kan ik OneDrive gebruiken om bestanden te delen?’ Dat zijn de aanjagers. De mensen die dit wat lastiger

vinden, moet je echt meenemen. Ik vind het zelf fijn om een aantal dagen in de week op kantoor te zijn en dan bij die mensen langs te lopen en te vragen hoe het gaat. Ik kijk graag met ze mee, en ben altijd bereid om dingen uit te leggen.” Hij vindt het leuk om te merken dat soms juist de oudere collega’s, die het aan de voorkant wellicht lastig vonden, inmiddels met tips en suggesties aan volgende stappen toe zijn.

Door gebruik te maken van kerngebruikers uit verschillende afdelingen werden bepaalde eindgebruikers vanaf het begin geïnformeerd over het traject en konden zij ook actief deelnemen aan projectactiviteiten. Zo werd er draagvlak gecreëerd binnen de organisatie. Het projectteam had wekelijks updates en werkte nauw samen, waardoor er sprake was van een stabiele basis.

“Daarnaast zorgt het gebruik van kerngebruikers ervoor dat we de oplossing aanpassen op de praktijk. Het is geen *one size fits all* wanneer Fortezza langskomt”, aldus Khalass.



Weinig gemopper

Het project zit in de afrondende fase en gaat binnenkort over op de beheerfase. Van de Breevaart is trots op wat er tot nu toe bereikt is. “We zijn in hoog tempo overgegaan en ik hoor heel weinig gemopper op de werkvloer. Dat komt door de manier waarop we dit project hebben aangevlogen: we hebben de mensen altijd voorop gezet en hebben de processen goed uitgedacht.”

Ruijgrok benadrukt ook het belang van scoping: “We hebben ervoor gekozen om in de training drie apps eruit te lichten, maar je kunt veel meer met MS365. Er zijn zoveel apps die je werk leuker en makkelijker maken. Maar je moet mensen niet overspoelen met te veel informatie. Door eerst in te zetten op documentmanagement en samenwerking, kunnen we straks de volgende stappen zetten. Ik denk dan aan een masterclass of vervolgtraining voor andere apps, of een training hoe je nog meer uit die drie apps kunt halen.”

Uiteindelijk levert de migratie Eteck een flinke kostenbesparing op, doordat de netwerkschijven en de Citrix-omgeving kunnen worden opgezegd. Daarnaast is de oude data opgeschoond en kan iedereen nu overal en op ieder apparaat werken en ben je niet meer gebonden aan een vaste werkplek. De interne communicatie is er daarnaast door verbeterd, omdat er makkelijker dingen gedeeld kunnen worden via posts en er dus minder gemaïld en geappt hoeft te worden.

Eteck is na de migratie klaar voor de volgende stap en kan zo prettiger en eenvoudiger samenwerken, waardoor het sneller kan innoveren en groeien.

Helpt het maximale uit IT te halen



Julienne Khalass

j.khalass@fortezza-groep.nl

+31 70 327 7281