

Rapport

# 3 tips for vellykket migrering med brukerne i fokus



# Innholdsfortegnelse

Innledning	Side 3
1. Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen	Side 4
Ta hensyn til virksomhetens behov	Side 4
Analysere og planlegge utrulling etter virksomhetens kritiske faktorer	Side 4
Analysere og planlegge kompetansebehovet	Side 5
Utnevne en ansvarlig for brukerspørsmål	Side 5
Avsette økonomisk budsjett for informasjon, support og opplæring	Side 5
Sammendrag – Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen	Side 6
2. Selge inn migreringen	Side 6
Transparent dialog rundt forventningene	Side 6
Forklare nytten med migreringen	Side 6
Åpen prioritering om hvordan migreringen skal skje	Side 7
Skape delaktighet under migreringen	Side 7
Starte migreringen med en pilotinstallasjon	Side 7
Inkludere brukere i prosjektgruppen	Side 7
Observere "Power Users" og "Super Users"	Side 7
Informasjonsplass for dialog	Side 8
Organisere alle synspunkter fra brukerne	Side 8
Rom i tidsplanen for tekniske problemer og ønsker fra brukerne	Side 8
Sammendrag – Selge inn migreringen	Side 8
3. Supporte med riktig brukerstøtte	Side 8
Nettbasert brukerstøtte i migreringen	Side 8
Nettbasert brukerstøtte som hjelp for den bemannede supporten	Side 9
Brukerstøtte før en migrering	Side 9
Brukerstøtte under en migrering	Side 9
Brukerstøtte etter en migrering	Side 10
Seminarer og opplæring som brukerstøtte i migreringen	Side 10
Seminarer	Side 10
Opplæring	Side 11
Sammendrag – Supporte med riktig brukerstøtte	Side 11
Sammendrag – 3 tips til vellykket migrering med brukerf...	Side 12
Om ComAround	Side 13

# 3 tips for vellykket migrering med brukerne i fokus

Teknologi er en grunnleggende forutsetning for en vellykket migrering, mens evnen til å lede, berolige og støtte brukerne med riktig brukerstøtte blir avgjørende for i hvor stor grad migreringen oppleves som vellykket.

## Innledning

**Har dere planer om å migrere til et nytt operativsystem slik som 7 eller kanskje bytte til en nyere versjon av Office-pakken, som f.eks. Office 2007 eller 2010? Teknologi er en grunnleggende forutsetning for en vellykket migrering, mens evnen til å lede, berolige og støtte brukerne på ulike måter med tydelig informasjon før, under og etter migreringen blir avgjørende for i hvor stor grad migreringen oppleves som vellykket.**

Når det er besluttet at en migrering skal finne sted, er det ofte IT-avdelingen som får ansvaret for prosjektledelsen.



IT-avdelingen skal også sørge for at migreringen gjennomføres så kostnadseffektivt og raskt som mulig uten å forstyrre den daglige virksomheten.

Et vanlig scenario er at IT-avdelingen lykkes relativt bra med den tekniske migreringen, dvs. at IT-avdelingen lykkes med å få brukerne over på det nye systemet uten å miste viktige data eller forårsake driftsstans i virksomheten. En vellykket teknologisk migrering er imidlertid ingen garanti for at migreringsprosjektet oppleves som et vellykket prosjekt ute i virksomheten. Mange ganger er det myke verdier, slik som riktig informasjon, kunnskap og gjensidig forståelse som blir avgjørende for om prosjektet oppleves som vellykket eller ikke.

Hvis du er interessert i å vite hvordan dere kan gjennomføre et "vellykket" migreringsprosjekt, bør du lese denne rapporten som gir konkrete tips om hvordan dere kan håndtere disse myke verdiene på en måte som øker sjansene for et vellykket migreringsprosjekt. Du vil bli overrasket over hvordan dere med god planlegging, velrettet og godt planlagt informasjon samt riktig brukerstøtte kan få migreringsprosjektet til å oppleves som vellykket i hele organisasjonen.

I denne rapporten går vi ut fra at de grunnleggende forutsetningene for migreringsprosjektet er innfridd, dvs. at den overordnede målsettingen, kostnadsbudsjettet og tidsplanen er fastsatt. Målsettingen for migreringer varierer ofte, men kan hovedsakelig deles inn i to typer mål eller ambisjoner. Dels et migreringsmål der det fokuseres på å minimere avbrudd i den ordinære virksomheten og der det brukes få eller ingen ressurser på å lære opp brukerne i nye funksjoner, dels et migreringsmål der ambisjonen er å øke kunnskapsnivået og forbedre den eksisterende arbeidsmåten i forbindelse med migreringen.

Hvordan din organisasjon bør arbeide med hvert punkt nedenfor, varierer derfor alt etter hvilke typer mål og ambisjoner dere har med migreringen.

Vi har delt inn dokumentet i tre kapitler.

I første kapittel, **Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen** resonnerer vi rundt og gir anbefalinger på hva dere kan tenke på allerede i planleggingsfasen av migreringen for å klare å gjennomføre en vellykket migrering med brukerne i fokus.

I andre kapittel, **Selge inn migreringen** forteller vi blant annet om den positive effekten av at brukerne/virksomheten får riktig informasjon om migreringen og føler seg delaktige.



I tredje kapittel, **Supporte med riktig brukerstøtte** diskuterer vi fordeler og ulemper med ulike typer brukerstøtte ved en migrering, samt hvordan disse kan tilpasses og endres under migreringen, avhengig av ambisjonsnivå og ressurser.

## 1. Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen

En tydelig plan for migreringen med overordnede mål og delmål samt aktiviteter er en forutsetning for et vellykket migreringsprosjekt. I utformingen av en migreringsplan er det viktig man allerede i planen skaper forutsetninger for de myke verdiene i prosjektet.

### Ta hensyn til virksomhetens behov

I tillegg til å følge retningslinjene og rammene som IT-avdelingen har fått fra beslutningsorganene eller selv har besluttet angående migreringen, er det en utfordring å kartlegge virksomhetens behov. Hvis prosjektgruppen lykkes med å kartlegge virksomhetens behov i forbindelse med en migrering, dels ut fra situasjonen før og en ønsket fremtidig situasjon, har den gode forutsetninger for å gjennomføre en migrering som oppleves som vellykket ikke bare av ledelsen men også av virksomheten og brukerne.

Virksomhetens behov bør kartlegges ut fra to perspektiver, dels et teknologisk perspektiv, dvs. hvilke teknologiske forutsetninger bør man ta hensyn til i migreringen, og dels ut fra et kompetansebehov som bl.a. omfatter informasjon og opplærings- og supportspørsmål. Ved å utføre en intern undersøkelse i ulike deler av virksomheten får prosjektgruppen inn verdifull informasjon for å kunne tilfredsstillende virksomhetens behov under migreringen.

### Analysere og planlegge utrulling etter virksomhetens kritiske faktorer

Inkluder brukerne tidlig i prosjektet. Ta rede på kritiske tidsperioder når og hvor migreringen ikke må forstyrres. Det kan skyldes flere ting, f.eks. produksjonsteknisk, ferier og annet. Undersøk ulike løsninger som gjør ting lettere for brukerne og som reduserer faren for kaos. Alle virksomheter har sine kritiske faktorer. Her handler det ikke om å spørre alle brukerne, men representanter for ulike brukergrupper.

En supportavdeling har også ofte interessant statistikk som viser hvor mye ulike systemer faktisk brukes og hvor mange problemer og brukerspørsmål de faktisk genererer. Det kan gi et godt grunnlag for å "bygge bort" en del svakheter i systemer og rutiner.

Her bør IT-avdelingen gjøre en åpen prioritering slik at brukerne føler seg forstått og hørt, noe som kan gi økt handlingsrom og bedre forståelse hvis det oppstår problemer, noe det nesten alltid gjør i større eller mindre grad. Les mer om dette i avsnittet "Transparent dialog rundt forventningene".

### **Analysere og planlegge kompetansebehovet**

Det er også viktig å undersøke virksomhetens behov for informasjon, opplæring og support. Hvis migreringen skjer uten at dere tilbyr noen form for informasjonsplass, seminarer, opplæring eller utvidet support til brukerne, kan det oppleves som at det forventes at man skal lære seg nye ting uten at det settes av verken tid eller ressurser til opplæring på selskapets regning. Det handler like mye om følelser som virkelige behov. Bare ved å tilby ulike alternativer og spørre seg selv om hvordan virksomheten ser på behovet ved en kommende migrering kan man legge et godt grunnlag for god kommunikasjon og gi følelsen av å bli lyttet til. Les mer i neste kapittel "Selge inn migreringen".

Når en virksomhet blir spurt om de ønsker opplæring i forbindelse med en forestående migrering, er det ofte liten interesse samtidig som virksomheten etterspør det hvis de ikke får tilbudet. Det finnes imidlertid ofte et visst faktisk behov som kan variere innen ulike brukergrupper med ulike arbeidsoppgaver og forkunnskaper.

Når virksomhetens (opplevde) behov er identifisert, er det viktig å sammenstille og legge frem dette for å vise hvordan det faktisk ser ut og for å skape en forståelse for de kommende støtteaktivitetene i form av opplæring og support. Undersøk ulike opplærings- og supportalternativer for å finne en god kombinasjon av ulike support- og opplæringsløsninger som passer til virksomhetens og brukernes behov. Les mer om ulike opplærings- og supportalternativer i kapitlet "Supporte med riktig brukerstøtte".

## **Utnevne en ansvarlig for brukerspørsmål**

Utnevnt gjerne en person i prosjektgruppen som skal ha ansvaret for informasjon samt opplærings- og supportspørsmål i forbindelse med migreringen. Det kan f.eks. være en person som allerede arbeider med slike spørsmål i virksomheten eller at det startes et tett samarbeid med slike funksjoner.

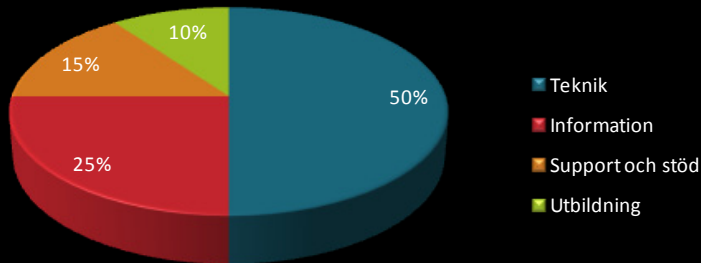
Hvis dere ikke inkluderer alle disse support- og opplæringsfunksjonene, kan det oppleves som at prosjektet konkurrerer med den pågående virksomheten. Ved å utnytte disse eksisterende funksjonene og deres kunnskaper og verktøy, får dere tilgang til en god plattform for opplæring og supportspørsmål. En migrering krever tilpasninger i motsetning til en vanlig pågående virksomhet uten store endringer.



## **Avsette økonomisk budsjett for informasjon, support og opplæring**

Det kan være lurt å sette av økonomiske midler til informasjon til brukerne samt support og opplæring i forbindelse med migreringen. Det er lett å fokusere på det som er konkret og som angår teknologi, noe som dessverre fører til at mange risikerer å sette for lite fokus i planleggingsstadiet på informasjon, support og opplæring til virksomheten og brukerne.

Eksempel på hvordan fordelingen av ressurser mellom teknologi, info, support og støtte samt opplæring kan se ut.



## Sammendrag – Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen

For at dere skal lykkes i migreringsprosjektet bør man ta hensyn til brukernes behov allerede i migreringsplanen. Intervju ulike deler av virksomheten, og planlegg utrullingene både etter virksomhetens kritiske faktorer og ut fra kompetansebehovet.

Utnevn en person i prosjektgruppen som skal ha ansvaret for at dere dekker behovet for informasjon, opplæring og support til brukerne under. Det må gjerne være en person som arbeider med slike spørsmål i virksomheten.

Avsett et økonomisk budsjett for informasjon, support og opplæring for å kunne tilfredstille brukernes behov.

## 2. Selge inn migreringen

I en endringsprosess – slik som ved en migrering – kan det oppstå motstand fra brukerne. En vanlig kommentar fra virksomheten og brukerne ved en migrering er: "Å, nei, nå skal IT-avdelingen skifte ut/oppgradere systemene IGJEN!".

Hvis brukerne er i mot migreringsprosjektet og har en negativ innstilling til migreringen, blir de mindre tolerante overfor problemer som kan oppstå underveis i prosjektet. Ved å forberede og involvere brukerne på riktig måte, kan man redusere motstanden slik at man møter større grad av forståelse når teknologien svikter under migreringen. Ved å sette brukerne i fokus kan IT- og supportavdelingen bli selskapets "helter" i stedet for "problemskapere" som begrenser brukerne.

### Transparent dialog rundt forventningene

For å redusere motstanden fra virksomheten under et migreringsprosjekt bør prosjektgruppen forklare nytten med migreringen og fortelle hvordan migreringen vil bli utført trinn for trinn.

### Forklare nytten med migreringen

Virksomheten har sjelden kunnskap om hvorfor migreringen skjer og hvilken nytte det gir dem. Ofte fordi det mangler informasjon og at medlemmene i migreringsprosjektet ikke har prioritert å informere om dette. Ved å forklare nytten med migreringen for brukerne, skaper man gode forutsetninger for at migreringsprosjektet vil gå på skinner da alle forstår hvorfor migreringen finner sted.

Nytte kan f.eks. være å heve kvaliteten, finne nye muligheter, innføre ny funksjonalitet, redusere kostnader. Det er viktig å sette nytten for brukerne og virksomheten foran nytten for IT-avdelingen, som jo kan være like viktig, men ikke i brukernes øyne. Nytte for brukeren kan f.eks. være bedre tilgjengelighet til et system, f.eks. gjennom implementering av en nettbasert versjon av et program som brukeren får ekstern tilgang til.

Nytte for IT-avdelingen kan f.eks. være et mer sentralisert og rettighetsbegrenset IT-miljø. For brukerne innebærer det jo større begrensninger. IT-avdelingens nytte av og motivasjon for migreringen skal selvsagt også fremheves hvis de er en del av IT-miljøet, så vel som den økonomiske nytten. Mange ganger er selskapet bundet av ulike lisens- og/eller supportavtaler som forutsetter at selskapet migrerer systemene til nyere versjoner.

Det kan altså være lurt å velge ut den viktigste og tydeligste nytten, samt nytten for brukerne og virksomheten.

### **Åpen prioritering om hvordan migreringen skal skje**

For å redusere negativ respons fra virksomheten er det også viktig å kommunisere på forhånd til sluttbrukerne hvordan migreringen skal skje. Fortell om virksomhetens kritiske faktorer og hvilke trinn som skal gjennomføres og i hvilken rekkefølge. Vis gjerne til tidligere undersøkelser om virksomhetens behov.

### **Skape delaktighet under migreringen**

Som vi nevnte i det første kapitlet er det viktig å lytte til virksomhetens behov for å skape gode forutsetninger for et vellykket migreringsprosjekt. Ved å også involvere brukerne under hele endringsprosessen, får brukerne følelsen av at migreringen "gjøres for dem" og ikke "gjøres mot dem". Dette kan også skape en følelse av at migreringen er et felles prosjekt som ledes av IT-avdelingen, men som berører og kan påvirkes av hele virksomheten.

De kan da få forståelse for at det er et komplisert prosjekt og at alt ikke alltid går etter planen. Delaktighet skapes enklest gjennom tydelig og oppdatert informasjon, dialog, dvs. mulighet til å legge frem sine synspunkter og representanter i prosjektgruppen for migreringen.

### **Starte migreringen med en pilotinstallasjon**

Start migreringen med en pilotinstallasjon med en liten gruppe brukere. Foruten å finne problemer som dere har oversett eller oppdage at kalkylene ikke stemmer, er det en god måte å se om brukerne

har ytterligere input før det er klart for den store migreringen som berører alle brukerne. Når dere gjennomfører en pilotutrulling, er det viktig å utføre den så realistisk som mulig med tanke på den faktiske utrulling som kommer senere.

Mange velger å bare teste en utrulling ut fra et teknologisk perspektiv for å se hvordan maskin- og programvaren fungerer under utrulling. Her anbefales det å strekke seg lenger. Hvis dere f.eks. har planer om å arrangere seminarer for brukerne og tilby nettbasert selvbetjening, bør dette også tilbys til pilotgruppen på nøyaktig samme måte som i den forestående faktiske utrulling. Ved å innlemme alle områdene og gjøre piloten så realistisk som mulig, får dere et bedre grunnlag og verdifulle kunnskaper før den store utrulling. Når piloten er avsluttet, er det viktig å samle inn den riktige informasjonen om piloten for å kunne fatte riktig beslutning om eventuelle korrigeringer før den store utrulling.

### **Inkludere brukere i prosjektgruppen**

Ta gjerne med representanter fra ulike deler av organisasjonen i prosjektgruppen for migreringen. På denne måten skaper dere en god forutsetning for å fange opp eventuelle utilfredsheter eller synspunkter tidlig i prosjektet. Her er det viktig å forsøke å få med de riktige personene som kan bli gode ambassadører for prosjektet overfor sine egne avdelinger.

### **Observere "Power Users" og "Super Users"**

I hvert selskap finnes det såkalte "Power Users" eller "Super Users" som er i stand til å bruke avanserte funksjoner i programmer, som "vanlige" brukere ikke er i stand til. De som er dyktige i det eksisterende miljøet kan føle seg truet før systemomleggingen. Sørg for at de får samme stilling i det nye miljøet og blir de samme gode ambassadørene som de var for det gamle systemet eller versjonen. Vær oppmerksom på deres ønsker og kunnskaper. Samtidig som dere utfører testene kan dere f.eks. vise dem testmiljøet. Det er en sterk sammenheng mellom å ha gode kunnskaper om et system og å være positivt innstilt til det.

### Informasjonsplass for dialog

Ved eventuelle forsinkelser eller tekniske problemer i forbindelse med migreringen er det viktig å tydelig informere og forklare hva det skyldes og åpne opp for synspunkter og spørsmål tilbake. Ett konkret tips er å skape en tydelig plass eller portal der dere samler all informasjon som angår migreringen. Det gjør det lettere for dere som deltar i prosjektet og for virksomheten og enkeltbrukere å finne riktig og oppdatert informasjon å begrense informasjonen til ett sted. Her kan IT-avdelingen f.eks. redegjøre om status for migreringen, og brukerne kan komme med sine synspunkter og ideer under prosjektet.

### Organisere alle synspunkter fra brukerne

Så snart utrullingene har startet, vil dere få synspunkter fra brukerne på ulike måter. Sørg for at disse samles på en strukturert måte og tas løpende hånd om. Her har dere gode muligheter til å oppdage eventuelle problemer og feil og til å møte synspunktene.

### Rom i tidsplanen for uforutsette tekniske problemer eller ønsker fra brukerne

En erfaren prosjektleder setter av tid i tidsplanen til uforutsette tekniske problemer eller sene ønsker fra virksomheten og kan på denne måten redusere faren for å skape uro i virksomheten og tvil rundt migreringen, migreringsplanen og migreringsprosjektet.

## Sammendrag – Selge inn migreringen

Ved migreringer kommer det ofte motstand fra virksomheten da disse endringene kan forstyrre dem i det daglige arbeidet. Dette fører til at virksomheten blir mindre tolerant overfor problemer som oppstår i prosjektet, som det ofte gjør.

For å redusere motsetningene bør migreringen "selges inn" ved å skape en transparent dialog rundt forventningene til prosjektet. Dette kan man gjøre ved å forklare de største og tydeligste nyttene generelt og nytten for brukerne spesielt. Det er også viktig å på forhånd fortelle om hvert trinn i migreringen og informere om hvordan man har tatt hensyn til virksomhetens behov.

## 3. Supporte med riktig brukerstøtte

Når migrering til nye systemer eller oppgradering av nye versjoner finner sted, kommer brukerne med spørsmål som må besvares. Disse spørsmålene havner på ulike steder i organisasjonen, vanligvis i en lokal eller sentral supportorganisasjon (såkalt servicedesk eller helpdesk etc.). 33 prosent av spurte supportsjefer over hele verden (i en studie av HDI i 2009) anser at infrastruktur- eller produktendringer slik som oppgraderinger, migreringer og installasjoner var hovedårsaken til at antallet anrop til supportorganisasjonen økte.

Ved å ha forberedt brukerstøtte før, under og etter migreringen kan dere redusere mengden brukerspørsmål til supportorganisasjonen. Det finnes flere typer brukerstøtte å velge mellom.

### Nettbasert brukerstøtte i migreringen

Med nettbasert brukerstøtte (eller såkalt nettbasert selvbetjening) mener vi her at brukerne selv finner svar på spørsmålene de har eller løser problemet ved å finne svaret i et nettbasert grensesnitt. Her kreves det altså ingen bemannet support- eller opplæringsavdeling i selve support- eller opplæringsøyeblikket.

Derimot kreves det kompetanse og ressurser i utarbeidelsen av innholdet i en nettbasert brukerstøtte. Poenget med dette formatet er at en instruksjon kan hjelpe et ubegrenset antall brukere. Det er en proaktiv og forebyggende arbeidsmåte. Ofte består hjelpen dels av supportmateriale i form av tekst- og videoguides som detaljert viser hvordan brukeren går frem, dels opplæringsmateriale i form av e-opplæring der brukeren kan se både fremgangsmåten og teste og øve selv i et simulert miljø.

78 prosent av svenske IT- og supportsjefer oppgir at de bruker selvbetjeningssupport som et supplement til sin bemannede support. 9 prosent oppgir at de bruker selvbetjeningssupport i like

stor grad som den bemannede supporten, og 4 prosent oppgir at brukerne i hovedsak får hjelp via selvbetjening. Kilde: CMA Research på oppdrag av ComAround 2009.



### Nettbasert brukerstøtte som hjelp for den bemannede supporten

Nettbasert brukerstøtte fungerer mange ganger som et godt oppslagsverk for den bemannede supporten når de svarer på spørsmål fra brukerne på det nye systemet da systemet ofte også er nytt for dem. I nettbaserte selvbetjeningstjenester kan personalet i den bemannede supporten søke etter kategori eller emne og få frem trinnvise instruksjoner som raskt svarer på brukerens spørsmål.

Et annen poeng med denne arbeidsmåten og støtten er at den bemannede supporten enkelt kan sende ut en e-post med en kobling til en detaljert instruksjon eller film den som ringer og trenger hjelp. Dermed kan den bemannede supporten redusere samtaletiden ved å sende ut en detaljert instruksjon til supportmottakeren i stedet for å gå gjennom hele prosedyren på telefonen.

Den bemannede supporten kan også luke ut uønskede samtaler ved selv å sikre at det finnes tydelige og gode instruksjoner i den nettbaserte selvbetjeningstjenesten for de temaene som tar unødvendig lang tid.

Flere og flere supportorganisasjoner utnevner en eller flere Content Managers som har ansvaret for at de nødvendige veiledningene finnes i tjenesten før eller like etter at behovet melder seg. I forbindelse med migreringer utarbeides det ofte en grunnleggende informasjonspakke som senere håndteres av supportorganisasjonen/Content Manager sammen med leverandøren av den nettbaserte tjenesten.

### Brukerstøtte før en migrering

Før migreringen gjennomføres bør det utarbeides veiledninger som støtter den aktuelle migreringen. Her trenger dere ikke ta med alle spørsmål og svar, men bare det som antas å være de vanligste spørsmålene. Det kan dreie seg om forskjeller mellom ulike versjoner, det grunnleggende i et nytt system eller vanlige bruksområder.

Her kan det være verdifullt å samarbeide med en erfaren leverandør. Disse bedriftene har ofte erfaring fra andre lignende migreringer og har ofte utarbeidet ferdige svar basert på tidligere brukerspørsmål. Poenget med å bruke et ferdig materiale er å spare tid og skape rom for eventuelle tilpassinger eller avvik fra et standardmiljø.

### Brukerstøtte under en migrering

Når migreringen starter, skal det fokuseres på å løfte frem de vanligste spørsmålene og svarene i den nettbaserte selvbetjeningen. Her er det en stor fordel om dere har et system som automatisk finner ut hva de vanligste brukerspørsmålene er og markedsfører disse.

I begynnelsen av utrulling er det også viktig å være lydhør for eventuelle nye spørsmål som oppstår og raskt kunne sikre at innholdet tilpasses dette behovet. Dette kan dere gjøre selv eller sammen med leverandøren av selvbetjeningstjenesten. I den nettbaserte tjenesten kan man ofte se hva som er de vanligste spørsmålene samt hvilke spørsmål og svar som mangler.

I begynnelsen av migreringen kan man også legge vekt på e-opplæring der brukerne først får se en ny funksjon og deretter mulighet til å øve seg i et simulert miljø. E-opplæring og mikrokurs (kortere

e-opplæringsmoduler) er en effektiv måte å få i gang brukerne i et nytt system. Når brukerne har kommet i gang, kommer det som regel spørsmål av mer supportkarakter, og da fungerer tradisjonelle tekstveiledninger med bilder og videoguides best. Da vil brukeren bare ha et så raskt svar som mulig på et bestemt spørsmål.

### **Brukerstøtte etter en migrering**

Når antallet spørsmål avtar i den nettbaserte selvbetjeningstjenesten etter migreringen, kan man tilpasse tjenesten til en mer "normal situasjon". Supportorganisasjonen kan bl.a. begynne å undersøke innholdet igjen ut fra et mer overordnet supportperspektiv uten å ha fokus på den gjennomførte migreringen. Bedriftene som får den beste bruken av sin nettbaserte selvbetjeningstjeneste, er de som er lydhøre for hva brukerne etterspør av guider og sørger for at tjenesten dekker dette.

For å ta rede på hvilket innhold som bør utformes, kan supportorganisasjonen hente inn underlag fra flere ulike hold og på ulike måter. Én måte er å ta lærdom av kunnskapen og statistikken selskapet har fått fra den gjennomførte migreringen. En annen måte er å identifisere de 10 vanligste/største applikasjonene og så definere de 10-20 vanligste spørsmålene for hver applikasjon i form av tekst og/eller videoguides for disse og presentere dem i den nettbaserte selvbetjeningstjenesten. Når dette innholdet er på plass, vil tjenesten automatisk forsyne dere med all statistikk dere trenger for å analysere hvilke områder som dere må satse mer eller mindre på.

### **Seminarer og opplæring som brukerstøtte i migreringen**

Opplæring og seminarer som brukerstøtte er en svært kraftig og tilgjengelig måte å støtte brukerne på under en migrering. Den åpenbare fordelene er at IT- og supportavdelingen får mulighet til å møte brukerne rent fysisk og svare på spørsmål og reaksjoner. Ulempen kan være at det er ressurskrevende dels for de som står for opplæringen eller seminaret, men først og fremst for brukerne som kan ha vanskelig for å sette av tid til å gå på slike typer aktiviteter.



### **Seminarer**

Seminarer er en populær og praktisk måte å møte brukerne på under en migrering. Forskjellen på seminarer og opplæringer er at seminarer er kortere og ofte gjennomføres med flere personer under hvert seminar. En annen forskjell er at brukerne under seminarene ikke selv får mulighet til å prøve de ulike funksjonene på samme måte som under en opplæring. Dette gjør at seminarer ofte har en mer informativ enn instruktiv karakter. Formålet med seminarer er altså ikke at brukerne skal bli fullt utlært i et nytt program, men heller å få generell informasjon for å kunne komme seg videre i det nye miljøet.

Seminarer fungerer bra sammen med andre støtteaktiviteter da det er en god anledning til å vise ulike typer støttefunksjoner. Til seminaret kan det være smart å ta med en talsperson fra migreringsprosjektet samt en ekstern person fra en migreringsleverandør eller systemleverandøren av det nye systemet.

Når en ekstern person med ekspertkunnskap og erfaring fra andre lignende migreringer forklarer fordeler og nye muligheter, blir dette ofte bedre mottatt av brukerne. Det gir også et seriøst inntrykk at selskapet henter inn ekstern fagkunnskap.

### Opplæring

En mer kostbar type brukerstøtte er opplæring. Opplæring kan skje på mange ulike nivåer, men det dreier seg som regel om lengre økter i et klasserom der brukerne sammen med en lærer går gjennom et eller flere programmer for å lære nye funksjoner og hvordan de løser arbeidsoppgaver med de nye programmene.

Hvis en bedrift tilbyr sine brukere opplæring i forbindelse med en migrering, er det ofte et tilvalgsalternativ for de brukerne som føler de trenger ekstra støtte. Noen ganger arrangeres det egne opplæringer i forbindelse med en migrering på avdelingsnivå, men dette ligger utenfor migreringsprosjektets ansvar og tas ikke opp her.

Opplæringer i forbindelse med migreringer er som regel såkalte halvdagskurs på 3–4 timer slik at bedriften rekker å ta med to grupper per dag. Hvor mange som ved hver anledning varierer, men skal helst ikke overstige 10–12 personer. Jo flere personer som deltar, desto vanskeligere blir det for læreren å fange opp spørsmål og finne et nivå som passer alle.

Før opplæringen bør man kartlegge brukernes kunnskapsnivå for å sikre at de har nok grunnleggende kunnskaper til å lære seg nye funksjoner. Det er vanlig at migreringskursene legger relativt stor vekt på å gå gjennom nye funksjoner og muligheter i stedet for problemorienterte emner. Det kan også være formålstjenlig å informere brukerne om hvor de finner mer hjelp etter opplæringen, f.eks. på intranettet eller i den nettbaserte selvbetjeningstjenesten.

## Sammendrag – Supporte med riktig brukerstøtte

Det kommer mange spørsmål fra virksomheten når det innføres nye systemer eller skjer oppgraderinger. Disse skal vanligvis besvares av supportorganisasjonen. Det finnes flere ulike typer brukerstøtte som hever kompetansenivået til brukerne samtidig som det reduserer pågangen med spørsmål til supportorganisasjonen.

Nettbasert brukerstøtte, eller såkalt nettbasert selvbetjening er en kostnadseffektiv måte å hjelpe brukerne med å selv finne svar på sine spørsmål og løse sine problemer via et nettbasert grensesnitt. Ofte består supportmaterialet av tekst- og videoguider samt e-opplæring.

Nettbasert selvbetjening er også en god støtte for den bemannede supporten, som også trenger ny kunnskap for å kunne hjelpe brukerne.

For å få maksimal effekt av en nettbasert selvbetjeningstjeneste bør supportorganisasjonen være lydhør for brukernes behov for veiledninger under prosjektets gang – før, under og etter migreringen.

Seminarer er en annen måte å støtte brukerne på ved en migrering. Seminarer har en mer informativ enn instruktiv karakter rundt de nye systemene eller versjonene.

En mer kostbar form for brukerstøtte er opplæring. Ofte innebærer opplæringer lengre økter og færre deltakere enn på seminarer, og her får brukerne sammen med læreren gå gjennom de nye programmene eller versjonene samt tid til å øve og prøve selv.

## Sammendrag – 3 tips for vellykket migrering med brukerne i fokus

I denne rapporten deler vi våre erfaringer og resonnerer hvordan dere ved å ha brukerne i fokus kan gjennomføre en vellykket migrering. Hvis dere f.eks. planlegger å migrere til Windows 7 eller Office 2010, kan dere i denne rapporten få tips og råd som bidrar til at migreringsprosjektet lykkes. Fokus ligger på myke verdier i en migrering, slik som informasjon og brukerstøtte.

I første kapittel **Skape forutsetninger allerede i migreringsplanen** snakker vi om at et vellykket prosjekt begynner med god planlegging og viktigheten av å kartlegge brukernes behov ved å intervjuer ulike deler av virksomheten. Videre anbefales det å planlegge utrulling både etter virksomhetens kritiske faktorer og kompetansebehovet.

Til slutt beskriver vi nytten av å utnevne en person i prosjektgruppen som skal ha ansvaret for informasjon, opplæring og support til brukerne under migreringen. Det kan gjerne være en som arbeider med disse spørsmålene i virksomheten for å unngå at prosjektet konkurrerer med den pågående virksomheten. Vi anbefaler også å sette av et økonomisk budsjett for informasjon, support og opplæring for å kunne tilfredsstille brukernes behov.

I andre kapittel **Selge inn migreringen** snakker vi blant annet om motstanden som kan komme fra virksomheten ved en migrering fordi disse endringene kan forstyrre dem i det daglige arbeidet. Dette resulterer i at virksomheten blir mindre tolerant overfor problemer som oppstår i prosjektet, som det ofte gjør.

For å redusere motsetningene bør migreringen "selges inn" ved å skape en transparent dialog rundt forventningene til prosjektet og fremheve og markedsføre fordelene med migreringen. Denne rapporten understreker også hvor viktig det er å fortelle om de ulike trinnene i migreringen på forhånd og vise at migreringsgruppen har lyttet til virksomhetens behov.

Det kommer mange spørsmål fra virksomheten når det innføres nye systemer eller skjer oppgraderinger. Disse skal vanligvis besvares av supportorganisasjonen. Det finnes flere ulike typer brukerstøtte som hever kompetansenivået til brukerne samtidig som det reduserer pågangen med spørsmål til supportorganisasjonen. I tredje kapittel **Supporte med riktig brukerstøtte** beskriver vi tre ulike former for brukerstøtte – nettbasert brukerstøtte, seminarer og opplæring – samt beskriver fordeler og ulemper. Vi resonnerer også rundt når de ulike formene for brukerstøtte kan være formålstjenlige.

Nettbasert brukerstøtte, eller såkalt nettbasert selvbetjening er en kostnadseffektiv måte å hjelpe brukerne med å selv finne svar på sine spørsmål og løse sine problemer via et nettbasert grensesnitt. Ofte består supportmaterialet av tekst- og videoguider samt e-opplæring. Nettbasert selvbetjening er også en god støtte for den bemannede supporten som også trenger ny kunnskap for å kunne hjelpe brukerne.

I denne rapporten beskriver vi også hvor viktig det er å være lydhør for brukernes behov for veiledninger under prosjektets gang – før, under og etter migreringen for å få maksimal effekt av en nettbasert selvbetjeningstjeneste.

Seminarer er en annen måte å støtte brukerne på ved en migrering. Seminarer har en mer informativ enn instruktiv karakter rundt de nye systemene eller versjonene. Under seminaret passer det også å informere om andre støtteaktiviteter.

En mer kostbar form for brukerstøtte er opplæring. Ofte innebærer opplæring lengre økter og færre deltakere enn på seminarer, og her får brukerne sammen med læreren gå gjennom de nye programmene eller versjonene samt tid til å øve og prøve selv.

## Om ComAround

ComAround er markedsledende på tjenester for nettbasert selvbetjening. I mer enn ti år har vi utviklet smarte tjenester som gjør at alle som sitter foran dataskjermen raskt og enkelt kan løse sine problemer online. Bedrifter i over 100 land reduserer supportkostnadene og yter bedre service ved at de døgnet rundt, hele året, bruker ComAround Self Service™. Blant våre kunder finner vi bedrifter som SIDA, Ericsson, Sandvik, Statoil, SEB, Skandia, IKEA samt et hundretall mindre bedrifter.

ComAround Self Service™ støtter IT-avdelingens arbeid med daglig intern support. ComAround Self Service™ har blant annet vist seg å være uvurderlig i forbindelse med migreringer og overgang til nye programversjoner.

*"Bruken øker ved lansering av nye systemer eller maskinvare. Vår tolkning er at ComAround Self Service-saker er saker som ellers hadde kommet til oss på Supporten."*

Kerstin Ahlbom – sjef for brukerstøtte  
Axfood IT

*"Innføringen av "Self Service-portalen" har økt servicedeskens effektivitet gjennom den støtten som finnes ved utrullinger av nye IT-tjenester og oppgraderinger av eksisterende systemer. "Self Service-portalen" er dessuten et godt markedsføringsvindu for IT-avdelingen til Röda Korset!"*

Gölan Torun - Service Desk Manager,  
Svenska Röda Korset

### Forfattere:

Per Strand, ComAround  
Executive Vice President  
pers@comaround.se



Therese Walve, ComAround  
Online Marketing Manager  
therese.w@comaround.se

