

Whitepaper

3 tips för framgångsrik migring med användarna i fokus



Innehållsförteckning

Inledning	Sid 3
1. Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen	Sid 4
Ta hänsyn till verksamhetens behov	Sid 4
Analysera och planera utrullning efter verksamhetens kritiska faktorer	Sid 4
Analysera och planera kompetensbehovet	Sid 5
Utse en ansvarig för användarfrågor	Sid 5
Avsätt ekonomisk budget för information, support och utbildning	Sid 5
Sammanfattning - Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen	Sid 6
2. Sälja in migreringen	Sid 6
Transparant dialog kring förväntningarna	Sid 6
Förklara nyttan med migreringen	Sid 6
Öppen prioritering hur migreringen ska gå till	Sid 7
Skapa delaktighet under migreringen	Sid 7
Starta migreringen med en pilotinstallation	Sid 7
Ta med användare i projektgruppen	Sid 7
Uppmärksamma "Power Users" och "Super Users"	Sid 7
Informationsplats för dialog	Sid 8
Organisera alla synpunkter från användarna	Sid 8
Utrymme i tidsplanen för tekniska problem och önskemål hos användarna	Sid 8
Sammanfattning - Sälja in migreringen	Sid 8
3. Supporta med rätt användarstöd	Sid 8
Webbaserat användarstöd i migreringen	Sid 8
Webbaserat användarstöd som en hjälp för bemannade supporten	Sid 9
Användarstöd innan en migreringen	Sid 9
Användarstöd under en migrering	Sid 9
Användarstöd efter en migrering	Sid 10
Seminarier och utbildning som användarstöd i migreringen	Sid 10
Seminarier	Sid 10
Utbildning	Sid 11
Sammanfattning - Supporta med rätt användarstöd	Sid 11
Sammanfattning - 3 tips till framgångsrik migrering med användarf...	Sid 12
Om ComAround	Sid 13

3 tips för framgångsrik migrering med användarna i fokus

Teknik är en grundförutsättning för en lyckad migrering, medan förmågan att leda, lugna och stötta användarna med rätt användarstöd blir avgörande för om migreringen upplevs mer eller mindre lyckat.

Inledning

Planerar ni att migrera till ett nytt operativsystem såsom Windows 7 eller kanske byta till en senare version av Officepaketet som exempelvis Office 2007 eller 2010? Teknik är en grundförutsättning för en lyckad migrering, medan förmågan att leda, lugna och stötta användarna på olika sätt med tydlig information inför, under och efter migreringen blir avgörande för om migreringen upplevs mer eller mindre lyckad.

När det har beslutats om att en migrering ska ske får ofta IT-avdelningen ansvaret att projektleda migreringen.



IT-avdelningen ska även se till så att migreringen genomförs kostnadseffektivt och så snabbt som möjligt utan att störa den pågående verksamheten.

Ett vanligt scenario är att IT-avdelningen lyckas med den tekniska migreringen relativt bra, det vill säga att IT-avdelningen lyckats få över användarna i det nya systemet utan att tappa viktig data eller skapa driftstopp i verksamheten. En lyckad teknisk migrering är dock ingen garanti för att migreringsprojektet kommer att upplevas som ett lyckat projekt ute i verksamheten. Många gånger är det mjuka värden såsom rätt information, kunskap och ömsesidig förståelse som blir avgörande för om projektet upplevs som en framgång eller inte.

Om du är intresserad av hur ni kan genomföra ett "lyckat" migreringsprojekt bör du läsa detta whitepaper som ger konkreta tips på hur ni på rätt sätt möter dessa mjuka värden under en migrering och sannolikt ökar chanserna att få ett lyckat migreringsprojekt. Du kommer att bli överraskad över hur ni med bra planering, välriktad och välplanerad information samt rätt användarstöd kan se till att ert migreringsprojekt upplevs som ett lyckat projekt av hela organisationen.

I detta whitepaper utgår vi från att grundförutsättningarna för migreringsprojektet är beslutade, det vill säga att övergripande målsättning, kostnadsbudget och tidsplan är fastlagda. Målsättningen för migreringar brukar ofta variera men kan grovt delas in i två olika typer av mål eller ambitioner. Dels ett migreringsmål där det fokuseras på att minimera avbrott i den ordinarie verksamheten och där det läggs få eller inga resurser på att utbilda användarna i nya funktioner, dels ett migreringsmål där ambitionen är att höja kunskapsnivån och förbättra befintliga arbetssätt i samband med migreringen.

Hur din organisation bör arbeta med varje punkt nedan varierar därför beroende på vilket typ av mål och vilken ambition ni har med migreringen.

Vi har delat upp dokumentet i tre kapitel.

I första kapitlet, **Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen** resonerar vi kring och ger rekommendationer på vad ni kan tänka på redan i planeringsfasen av migreringen för att lyckas genomföra en framgångsrik migrering med användarna i fokus.

I andra kapitlet, **Sälja in migreringen** berättar vi bland annat om den positiva effekten av att användarna/verksamheten får rätt information om migreringen och känner sig delaktiga.



I tredje kapitlet, **Supporta med rätt användarstöd** diskuterar vi fördelar och nackdelar med olika typer av användarstöd vid en migrering, samt hur dessa kan anpassas och förändras under migreringens gång, beroende på ambitionsnivå och resurser.

1. Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen

En tydlig plan för migreringen med övergripande mål och delmål samt aktiviteter är en given förutsättning för ett lyckat migreringsprojekt. I framtagandet av en migreringsplan är det viktigt att redan i planen skapa förutsättningar för de mjuka delarna i projektet.

Ta hänsyn till verksamhetens behov

En utmaning förutom att följa de riktlinjer och ramar som IT-avdelningen fått från beslutsorgan eller själva tagit beslut om kring migreringen är att fånga in verksamhetens behov. Lyckas projektgruppen att ta reda på hur verksamhetens behov ser ut i samband med en migrering dels utifrån läget innan och ett önskat framtida läge så har det skapats bra förutsättningar att genomföra en migrering som upplevs som framgångsrik inte bara av ledningen utan även från verksamheten och användarna.

Verksamhetens behov bör ses över ur två perspektiv, dels ur ett tekniskt perspektiv, det vill säga vilka tekniska förutsättningar som finns att ta hänsyn till i migreringen och dels ur ett kompetensbehov som omfattar bland annat informations, utbildnings- och supportfrågor. Genom att göra en intern undersökning med olika delar av verksamheten får projektgruppen in värdefull information för att kunna möta verksamhetens behov under migreringen.

Analysera och planera utrollning efter verksamhetens kritiska faktorer

Ta med användarna tidigt i projektet. Ta reda på kritiska tidsperioder när och var migreringen inte får störas. Det kan bero på flera saker, till exempel produktionstekniskt, semestrar och annat. Undersök olika lösningar som underlättar för användarna och som minimerar risken för kaos. Varje verksamhet har sina kritiska faktorer. Här handlar det inte om att fråga alla användare utan representanter för olika användargrupper.

En supportavdelning har också ofta intressant statistik som visar hur mycket olika system faktiskt används och hur mycket problem och användarfrågor de faktiskt genererar. Det kan ge ett bra underlag för att "bygga bort" en del svagheter i system och rutiner.

Här bör IT-avdelningen göra en öppen prioritering, så att användarna känner sig förstådda och hörda, vilket kan ge ökat handlingsutrymme och bättre förståelse om saker går snett, vilket det nästan alltid gör på något plan. Läs mer om detta i avsnittet "Transparent dialog kring förväntningarna".

Analysera och planera kompetensbehovet

Det är även viktigt att undersöka verksamhetens behov av information, utbildning och support. Om migreringen sker utan att ni erbjuder någon form av informationsplats, seminarier, utbildning, eller utökad support till användarna så kan det upplevas att det finns förväntningar att lära sig nya saker utan att få varken tid avsatt eller utbildning på bekostnad av företaget. Det handlar lika mycket om en känsla som ett verkligt behov. Bara genom att erbjuda olika alternativ och ställa frågan om hur verksamheten ser på behovet vid en kommande migrering, så har ni lagt en bra grund för god kommunikation och känslan av att vara lyssnad på. Läs mer i nästa kapitel "Sälja in migreringen".

När en verksamhet blir tillfrågad om de vill gå utbildning i samband med en kommande migrering så är intresset ofta relativt litet samtidigt som verksamheten efterfrågar det om de inte får erbjudandet. Dock finns det ofta alltid ett visst faktiskt behov som kan variera inom olika användargrupper med olika arbetsuppgifter och förkunskaper.

När verksamhetens (upplevda) behov är identifierat är det viktigt att sammanställa och redovisa detta för att tydligt visa hur det faktiskt ser ut och för att skapa förståelse för de kommande stödaktiviteterna i form av utbildning och support. Undersök olika utbildnings- och supportalternativ för att hitta en bra kombination av olika support- och utbildningslösningar som passar verksamhetens och användarnas behov. Läs mer om olika utbildnings- och supportalternativ i kapitlet "Supporta med rätt användarstöd".

Utse ansvarig för användarfrågor

Utse gärna en person i projektgruppen som ansvarar för information samt utbildnings- och supportfrågor i samband med migreringen. Förslagsvis är det en person som redan arbetar med dessa frågor i verksamheten alternativt upprättar ett nära samarbete med sådana funktioner.

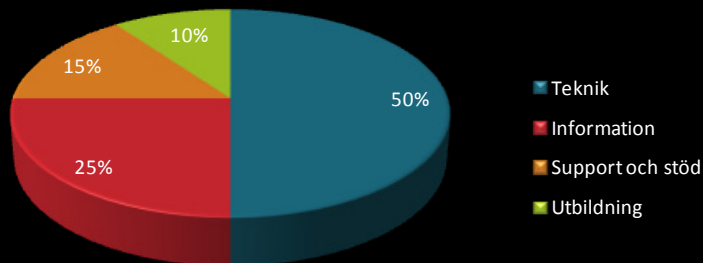
Om ni inte har med er alla dessa support- och utbildningsfunktioner finns en risk att det kan upplevas som att projektet konkurrerar med den pågående verksamheten. Genom att utnyttja dessa befintliga funktioner och deras kunskap och verktyg får ni tillgång till en bra plattform för utbildning och supportfrågor. En migrering kräver anpassade insatser i förhållande till en vanlig pågående verksamhet utan stora förändringar.



Avsätt ekonomisk budget för information, support och utbildning

Värt att tänka på är att avsätta ekonomiska medel för information till användarna, samt support och utbildning i samband med migreringen. Det är lätt att fokusera på det som är konkret och som avser teknik vilket tyvärr gör att många riskerar att lägga för lite fokus i planeringsskedet på information, support och utbildning till verksamheten och användarna.

Exempel på hur fördelningen av resurser mellan teknik, information, support och stöd samt utbildning kan se ut.



Sammanfattning – Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen

För att ni ska bli framgångsrika i ert migreringsprojekt bör användarnas behov beaktas redan i migreringsplanen. Intervjua olika delar av verksamheten och planera utrollningen både efter verksamhetens kritiska faktorer och utifrån kompetensbehoven.

Utse en person i projektgruppen som ansvarar för att ni täcker in behovet av information, utbildning och support till användarna under migreringen. Gärna någon person som arbetar med dessa frågor i verksamheten.

Avsätt ekonomisk budget för information, support och utbildning för att kunna möta användarnas behov.

2. Sälja in migreringen

I en förändringsprocess – såsom vid en migrering – kan det förekomma en del motsättningar från användarna. En vanlig kommentar från verksamheten och dess användare vid en migrering är att de tänker att "Åh nej, nu ska IT-avdelningen byta/uppgradera våra system IGEN!".

Är användarna emot migreringsprojektet och har en negativ inställning till migreringen blir de mindre toleranta mot problem som kan uppkomma i projektet. Genom att förbereda och involvera användarna på rätt sätt så kan motståndet minska, vilket kan göra att ni undviker huvudvärk när tekniken inte fungerar under pågående migrering. Genom att sätta användarna i fokus kan IT- och supportavdelningen bli företagets "hjältar" istället för "problemmakare" som begränsar användarna.

Transparant dialog kring förväntningarna

För att minska motsättningar hos verksamheten vid ett migreringsprojekt bör projektgruppen förklara nyttan med migreringen och berätta steg för steg hur migreringen kommer att ske.

Förklara nyttan med migreringen

Verksamheten har sällan kunskap om varför migreringen sker och vilken nytta det ger dem. Ofta på grund av att det saknas information och att medlemmarna i migreringsprojektet inte prioriterat att informera om detta. Genom att förklara nyttan för användarna med migreringen skapas bra förutsättningar för att migreringsprojektet ska rulla igenom smidigt då alla förstår varför migreringen sker.

Exempel på nyttor kan till exempel vara att öka kvaliteten, hitta nya möjligheter, införa ny funktionalitet, minska kostnader. Det är viktigt att tänka på att lyfta fram nyttan för användarna och verksamheten före nyttan för IT-avdelningen, som ju kan vara minst lika viktigt men inte i användarnas ögon. Exempel på nytta för användaren kan vara utökad tillgänglighet till ett system, till exempel genom införande av en webbaserad version av ett program som användaren kan komma åt från distans.

En nytta för IT-avdelningen kan till exempel vara en mer centraliserad och rättighetsbegränsad IT-miljö. För användarna innebär det ju dock större begränsningar. Självklart ska stora nyttor och anledningar till migreringen för IT-avdelningen lyftas fram om de är kopplade till IT-miljön, såväl som ekonomiska nyttor. Många gånger är företaget bunden av olika licens och/eller supportavtal som förutsätter att företaget migrerar sina system till nyare versioner.

Sammanfattningsvis är tipset här alltså att välja ut de största, tydligaste nyttorna, samt nyttorna för användarna och verksamheten.

Öppen prioritering hur migreringen ska gå till

För att minska negativ respons från verksamheten är det även viktigt att kommunicera till slutanvändarna i förväg hur migreringen kommer att gå till. Berätta om verksamhetens kritiska faktorer och vilka steg som kommer att genomföras i vilken ordning. Hänvisa gärna till tidigare undersökningar om verksamhetens behov.

Skapa delaktighet under migreringen

Som nämntes i första kapitlet är det viktigt att lyssna på verksamhetens behov för att skapa bra förutsättningar för ett lyckat migreringsprojekt. Genom att också involvera användarna under hela förändringsprocessen, får ni användarna att känna att migreringen "görs för dem" och inte "görs till dem". Detta kan också skapa en känsla av att migreringen är ett gemensamt projekt som leds av IT-avdelningen men som berör och kan påverkas av hela verksamheten.

De kan då få förståelsen för att det är ett komplicerat projekt och att allt inte alltid går enligt planerna. Delaktighet skapas enklast genom tydlig uppdaterad information, dialog, det vill säga möjlighet att få framföra sina synpunkter och representanter i projektgruppen för migreringen.

Starta migreringen med en pilotinstallation

Börja migreringen med en pilotinstallation med en liten grupp av användare. Förutom att hitta problem ni kan ha missat eller att upptäcka att era kalkyler inte stämmer, är det ett bra sätt att se

om användarna har ytterligare input innan det är dags för den stora migreringen som berör alla användare. När ni genomför en pilotutrullning är det viktigt att utföra den så autentisk som möjligt i linje med den stora skarpa utrullningen som kommer senare.

Många väljer att endast testa en utrullning ur ett tekniskt perspektiv för att se hur hård- och mjukvara fungerar vid utrullningen. Här är tipset att sträcka sig längre. Har ni till exempel planer på att göra seminarier för användarna och erbjuda webbaserad självbetjäning så bör detta också erbjudas till pilotgruppen på exakt samma sätt som i den kommande stora utrullningen. Genom att täcka in alla områden och göra piloten så autentisk som möjligt får ni ett bättre underlag och värdefulla kunskaper inför den stora utrullningen. Efter att piloten är avslutad är det viktigt att samla in rätt information om piloten för att kunna fatta rätt beslut om eventuella korrigeringar inför stora utrullningen.

Ta med användare i projektgruppen

Ta gärna med representanter från olika delar av er organisation i projektgruppen för migreringen. På detta sätt skapar ni en god förutsättning att fånga upp eventuella missnöjen eller synpunkter tidigt i projektet. Här är det viktigt att försöka få med rätt personer som kan bli goda ambassadörer för projektet inåt till sin avdelning.

Uppmärksamma "Power Users" och "Super Users"

På varje företag finns det så kallade "Power Users" eller "Super Users" som har förmågan att använda avancerade funktioner i program som ligger utanför förmågan hos "vanliga" användare. De som är duktiga i den nuvarande miljön kan känna sig hotade inför systembytet. Se till att de får samma ställning i den nya miljön och blir samma goda ambassadörer som de var för det gamla systemet eller versionen. Var uppmärksam på deras önskemål och kunskaper. Samtidigt som ni gör era tester kan ni exempelvis visa dem testmiljön. Det finns ett starkt samband mellan att ha goda kunskaper i ett system och att vara positivt inställd till det.

Informationsplats för dialog

Vid eventuella förseningar eller tekniska problem i samband med migreringen är det viktigt att tydligt informera och förklara vad det beror på och öppna upp för synpunkter och frågor tillbaka. Ett konkret tips är att skapa en tydlig plats eller portal där ni samlar all information som rör migreringen. Det underlättar för er som är med i projektet och för verksamheten och individuella användare att hitta rätt och uppdaterad information genom att begränsa informationen till ett ställe. Här kan IT-avdelningen exempelvis berätta om status kring migreringen och användarna ge sina synpunkter och idéer under projektet.

Organisera alla synpunkter från användarna

Så snart utrullningen har påbörjats kommer ni få synpunkter från användarna på olika sätt. Se till att dessa samlas upp på ett strukturerat sätt och löpande hanteras. Här har ni goda möjligheter att i god tid upptäcka eventuella problem och brister och möta synpunkterna.

Utrymme i tidsplanen för oförutsedda tekniska problem eller önskemål hos användarna

En erfaren projektledare lämnar utrymme i tidsplanen för oförutsedda tekniska problem eller sena önskemål från verksamheten och kan på så sätt minska risken för att skapa oro hos verksamheten och eventuellt ifrågasättande av migreringen, migreringsplanen och migreringsprojektet.

Sammanfattning – Sälja in migreringen

Vid migreringar uppstår ofta motsättningar från verksamheten då dessa förändringar kan störa dem i deras dagliga arbete. Detta resulterar i att verksamheten blir mindre toleranta mot problem som uppkommer i projektet, vilket det ofta gör.

För att minska motsättningarna bör migreringen "säljas" in genom att skapa en transparent dialog kring förväntningarna på projektet. Detta genom att förklara de största, tydligaste nyttorna i allmänhet och nyttorna för användarna i synnerhet. Det är även viktigt att i förväg berätta om hur varje steg i migreringen ska gå till och att informera om hur verksamhetens behov har tagits hänsyn till.

3. Supporta med rätt användarstöd

När migrering till nya system eller uppgraderingar av nya versioner sker så uppkommer det frågor från användarna som behöver besvaras. Dessa frågor hamnar på olika platser i organisationen, vanligtvis i en lokal eller central supportorganisation (så kallad service desk eller helpdesk etcetera). 33 procent av tillfrågade supportchefer världen över (i en studie av HDI under 2009) anser att infrastruktur- eller produktförändringar såsom uppgraderingar, migreringar och installationer var huvudskälet till att antalet samtal ökade till supportorganisationen.

Genom att ha förberett användarstöd innan, under och efter migreringen så kan ni minska mängden användarfrågor till er supportorganisation. Det finns flera typer av användarstöd att välja mellan.

Webbaserat användarstöd i migreringen

Med webbaserat användarstöd (eller så kallad webbaserad självbetjäning) menar vi här att användarna själva hittar svar på sina frågor eller löser sina problem genom att hitta svaren i ett webbaserat gränssnitt. Här krävs det alltså ingen bemannad support- eller utbildningsavdelning i själva support- eller utbildningsögonblicket.

Däremot krävs kompetens och resurser i uppbyggandet av innehållet i ett webbaserat användarstöd. Poängen med detta format är att en instruktion kan hjälpa ett obegränsat antal användare. Det är ett proaktivt och förebyggande arbetssätt. Ofta består hjälpen dels av supportande material i form av text- och videoguider som visar steg-för-steg hur användaren går till väga, dels utbildande material i form av e-utbildning där användaren får möjlighet att både se tillvägagångssättet och testa och öva själv i en simulerad miljö.

78 procent av svenska IT- och supportchefer uppger att de använder självbetjäningssupport som ett komplement till sin bemannade support. 9 procent uppger att de använder självbetjäningssupport i lika stor del som den

bemannade supporten och 4 procent uppger att användarna i huvudsak får hjälp via självbetjäning. Källa: CMA Research på uppdrag av ComAround 2009.



Webbaserat användarstöd som en hjälp för bemannade supporten

Webbaserat användarstöd fungerar många gånger som ett bra uppslagsverk för den bemannade supporten när de besvarar frågor från användarna på det nya systemet, då systemet ofta också är nytt för dem. I webbaserade självbetjäningstjänster kan personalen i den bemannade supporten söka efter kategori eller ämne och få fram stegvisa instruktioner som snabbt svarar på användarens fråga.

En annan poäng med detta arbetssätt och stöd är att den bemannade supporten enkelt kan maila ut en länk till en stegvis instruktion eller film till den som ringer och behöver hjälp. Detta ger möjlighet för den bemannade supporten att korta ned samtalslängden genom att skicka ut en stegvis instruktion till supportmottagaren istället för att tillsammans gå igenom alla steg på telefon.

Den bemannade supporten kan även få bort oönskade samtal genom att själva säkerställa att det finns tydliga och bra instruktioner i den webbaserade självbetjäningstjänsten för de specifika frågeområden som tar mycket onödig tid.

Fler och fler supportorganisationer utser en eller flera Content Managers som ansvarar för att nödvändiga guider finns i tjänsten innan eller direkt efter att behovet uppstår. I samband med migreringar tas ofta ett grundinnehåll fram som sedan förvaltas av supportorganisationen/Content Managern tillsammans med leverantören av den webbaserade tjänsten.

Användarstöd innan en migrering

Innan migreringen genomförs bör det tas fram guider som stödjer den aktuella migreringen. Här behöver ni inte täcka in alla frågor och svar, utan bara det som förmodas vara de mest vanliga frågorna. Det kan handla om skillnader mellan olika versioner, grunderna i ett nytt system eller vanliga användningsområden.

Här kan samarbetet med en erfaren leverantör vara värdefullt. Dessa företag har ofta erfarenhet från andra liknande migreringar och vet därmed på förhand vilka de vanligaste användarfrågorna kommer att vara och har tagit fram färdiga svar. Poängen med att ta in ett färdigt material är att spara tid och skapa utrymme för att ta fram eventuella anpassningar eller avvikelser från en standardmiljö.

Användarstöd under en migrering

När migreringen väl startar så ska allt fokus läggas på att tydligt lyfta fram de mest vanliga frågorna och svaren i den webbaserade självbetjäningen. Här är det en stor fördel om ni har ett system som automatiskt känner av vilka de vanligaste användarfrågorna är och marknadsför dessa.

I starten av utrullningen är det också viktigt att vara lyhörd för eventuella nya frågor som uppstår och snabbt säkerställa att innehållet anpassas för att möta detta behov. Detta kan ni göra själva eller tillsammans med leverantören av självbetjäningstjänsten. Ofta går det att utläsa i den webbaserade tjänsten vilka de vanligaste frågorna är samt vilka frågor och svar som saknas.

I början av migreringen kan också en tyngdpunkt läggas på e-utbildning där användarna först får se en ny funktion och sedan möjlighet att själva öva på momentet i en simulerad miljö. E-utbildning

och mikrokurser (kortare e-utbildningsavsnitt) är ett effektivt sätt att få igång användarna i ett nytt system. Efterhand när användarna har kommit igång uppstår i de flesta fall frågor av mer supportkaraktär och då fungerar traditionella textguider med bilder och videoguider bäst. Då vill användaren bara ha ett så snabbt svar som möjligt på en specifik fråga.

Användarstöd efter en migrering

Efter migreringen när antalet frågor minskar kring själva migreringen i den webbaserade självbetjäningstjänsten är det lämpligt att anpassa tjänsten mer utifrån ett "normalläge". Bland annat kan supportorganisationen börja granska innehållet igen ur ett mer övergripande supportperspektiv utan att ha fokus på den genomförda migreringen. De företag som lyckas bäst med att ha en god användning av sin webbaserade självbetjäningstjänst är de företagen som är lyhörda för vad användarna efterfrågar för typ av guider och ser till att tjänsten möter detta.

För att ta reda på vilket innehåll som bör tas fram kan supportorganisationen ta in underlag från flera olika håll och på olika sätt. Ett sätt är att ta lärdom av den kunskap och statistik företaget fått från den genomförda migreringen. Ett annat sätt är att identifiera de 10 vanligaste/största applikationerna och sedan ta fram de 10-20 vanligaste frågorna för varje applikation i form av text och/eller videoguider för dessa och presentera dem i den webbaserade självbetjäningstjänsten. När detta innehåll väl är på plats kommer tjänsten automatiskt att förse er med all statistik som är nödvändig för att analysera vilka delar som behöver utökas, respektive skalas ned.

Seminarier och utbildning som användarstöd i migreringen

Utbildning och seminarier som användarstöd är ett mycket kraftfullt och tillgängligt sätt att stödja användarna på under en migrering. Den uppenbara fördelen är att IT- och supportavdelningen får chans att möta användarna öga mot öga och svara på frågor och reaktioner. Nackdelen kan vara att det är resurskrävande dels för de som håller utbildningen eller seminariet men främst för användarna som kan ha svårt att avsätta tid för att gå på denna typ av aktivitet.



Seminarier

Seminarier är ett populärt och praktiskt sett att möta sina användare på under en migrering. Skillnaden på seminarier och utbildningar är att seminarier är kortare och ofta genomförs med fler personer vid varje seminarietillfälle. En annan skillnad är att användarna under seminarier inte får möjlighet att själva pröva de olika momenten på samma sätt som vid en utbildning. Detta gör att seminarier ofta har en mer informerande karaktär än utbildande. Syftet med seminarier brukar alltså inte vara att användarna ska bli fullärda i ett nytt program utan snarare att få övergripande information för att kunna komma vidare i den nya miljön.

Seminarier fungerar bra tillsammans med andra stödaktiviteter då det är ett bra tillfälle att visa olika typer av stödfunktioner. Till seminariet kan det vara smart att dels ta med en talesperson från migreringsprojektet och dels någon extern person från en migreringsleverantör eller systemleverantören av det nya systemet.

När en extern person med expertkunskap och erfarenhet från andra liknande migreringar förklarar fördelar och nya möjligheter brukar detta många gånger mottas bättre av användarna. Det ger också ett seriöst intryck att företaget tar in extern proffshjälp.

Utbildning

En mer kostsam typ av användarstöd är utbildning. Utbildning kan ske på många olika nivåer men oftast handlar det om lite längre sittningar i ett klassrum där användarna tillsammans med en lärare går igenom ett eller flera program för att lära användarna nya funktioner och klara av sina arbetsuppgifter med de nya programmen.

Om ett företag erbjuder sina användare utbildning i samband med en migrering är det ofta ett tillvalsalternativ för de användare som känner sig behöva ett extra stöd. Ibland arrangeras separata utbildningen i samband med en migrering på avdelningsnivå, detta ligger dock utanför migreringsprojektets ansvar och tas inte upp här.

Utbildningar i samband med migreringar brukar oftast vara så kallade halvdagsutbildningar 3-4 timmar så att företaget hinner med två grupper per dag. Antalet personer som går utbildningen vid varje tillfälle varierar men ska helst inte överstiga 10-12 personer. Ju fler personer desto svårare för läraren att fånga alla frågor och hitta en nivå som passar alla.

Innan utbildningen bör användarnas kunskapsnivå undersökas för att säkerställa att användarna först har en tillräcklig grundnivå för att kunna börja ta till sig nya funktioner och möjligheter. Vanligt är att migreringsutbildningarna lägger en relativt stor vikt vid att gå igenom nya funktioner och möjligheter snarare än problemorienterat. Det kan också vara lämpligt att informera om var användarna hittar mer hjälp efter utbildningen, till exempel på intranätet eller i den webbaserade självbetjäningstjänsten.

Sammanfattning – Supporta med rätt användarstöd

Det uppkommer många frågor från verksamheten när nya system eller uppgraderingar sker. Dessa hamnar vanligen hos supportorganisationen att besvara. Det finns flera olika typer av användarstöd som höjer kompetensnivån för användarna samtidigt som det minskar trycket av frågor hos supportorganisationen.

Webbaserat användarstöd, eller så kallad webbaserad självbetjäning är ett kostnadseffektivt sätt att hjälpa användarna att själva hitta svaren på sina frågor och lösa sina problem via ett webbaserat gränssnitt. Ofta består supportmaterialet av text- och videoguider samt e-utbildning.

Webbaserad självbetjäning är också ett bra stöd för den bemannade supporten som också behöver ny kunskap för att kunna hjälpa användarna.

För att få maximal effekt av en webbaserade självbetjäningstjänst bör supportorganisationen vara lyhörd för användarnas behov av guider under projektets gång – innan, under och efter migreringen.

Seminarier är en annan metod för att stödja användarna vid en migrering. Seminarier har en informerande karaktär snarare än utbildande kring de nya systemen eller versionerna.

En mer kostsam typ av användarstöd är utbildning. Ofta innebär utbildningar längre sittningar och färre personer än på seminarierna och här får användarna tillsammans med lärare gå igenom de nya programmen eller versionerna samt tid avsatt för att öva och testa själva.

Sammanfattning - 3 tips till framgångsrik migrering med användarna i fokus

I detta whitepaper delger vi våra erfarenheter och resonerar kring hur ni genom att ha användarna i fokus kan genomföra en lyckad migrering. Om ni till exempel planerar att migrera till Windows 7 eller Office 2010 så kan ni i detta whitepaper få tips och råd som bidrar till att migreringsprojektet blir lyckat. Fokus ligger på mjuka värden i en migrering såsom information och användarstöd.

I första kapitlet **Skapa förutsättningar redan i migreringsplanen** talar vi om att ett lyckat projekt börjar med en bra planering och vikten av att ta reda på användarnas behov genom att intervjua olika delar av verksamheten. Vidare rekommenderas det att planera utrollningen både efter verksamhetens kritiska faktorer och utifrån kompetensbehoven.

Till sist beskriver vi nyttan om att utse en person i projektgruppen som ansvarar för information, utbildning och support till användarna under migreringen. Gärna någon person som arbetar med dessa frågor i verksamheten, för att undvika att projektet konkurrerar med den pågående verksamheten. Vi rekommenderar även att avsätta en ekonomisk budget för information, support och utbildning för att kunna möta användarnas behov.

I andra kapitlet **Sälja in migreringen** resonerar vi bland annat om de motsättningar från verksamheten som kan uppkomma vid en migrering då dessa förändringar kan störa dem i deras dagliga arbete. Detta resulterar i att verksamheten blir mindre toleranta mot problem som uppkommer i projektet, vilket det ofta gör.

För att minska motsättningarna bör migreringen "säljas" in genom att skapa en transparent dialog kring förväntningarna på projektet och lyfta fram och marknadsföra rätt nyttor i migreringen. Detta whitepaper understryker även viken av att i förväg berätta om hur varje steg i migreringen ska gå till och att visa att migreringsgruppen även lyssnat på verksamhetens behov.

Det uppkommer många frågor från verksamheten när nya system eller uppgraderingar sker. Dessa hamnar vanligen hos supportorganisationen att besvara. Det finns flera olika typer av användarstöd som höjer kompetensnivån för användarna samtidigt som det minskar trycket av frågor hos supportorganisationen. I tredje kapitlet **Supporta med rätt användarstöd** beskriver vi tre olika typer av användarstöd - webbaserat användarstöd, seminarier och utbildningar - samt beskriver för och nackdelar. Vi resonerar även kring när olika typer av användarstöd kan vara lämpliga.

Webbaserat användarstöd, eller så kallad webbaserad självbetjäning är ett kostnadseffektivt sätt att hjälpa användarna att själva hitta svaren på sina frågor och lösa sina problem via ett webbaserat gränssnitt. Ofta består supportmaterialet av text- och videoguider samt e-utbildning. Webbaserad självbetjäning är även ett bra stöd för den bemannade supporten som också behöver ny kunskap för att kunna hjälpa användarna.

I detta whitepaper diskuterades även vikten att vara lyhörd för användarnas behov av guider under projektets gång – innan, under och efter migreringen för att få maximal effekt av en webbaserad självbetjäningstjänst.

Seminarier är en annan metod för att stödja användarna vid en migrering. Seminarier har en informerande karaktär snarare än utbildande kring de nya systemen eller versionerna. Under seminariet är det också bra passa på att informera om andra stödaktiviteter.

En mer kostsam typ av användarstöd är utbildning. Ofta innebär utbildningar längre sittningar och färre personer än på seminarierna och här får användarna tillsammans med lärare gå igenom de nya programmen eller versionerna samt tid avsatt för att öva och testa själva.

Om ComAround

ComAround är marknadsledare inom tjänster för webbaserad självbetjäning. I mer än tio år har vi utvecklat smarta tjänster som hjälper alla som arbetar vid en dator att snabbt och enkelt lösa sina problem online. Företag i över 100 länder sänker sina supportkostnader och förbättrar sin service genom att dygnet runt, året runt, använda ComAround Self Service™. Bland våra kunder finns företag som SIDA, Ericsson, Sandvik, Statoil, SEB, Skandia, IKEA samt hundratals mindre företag.

ComAround Self Service™ stödjer IT-avdelningens arbete med daglig intern support. ComAround Self Service™ har bland annat visat sig ovärderlig i samband med migreringar och byten till nya programversioner.

"Användandet stiger vid releaser av nya system eller hårdvara. Vår tolkning är att ComAround Self Service-ärenden är ärenden som annars hade kommit till oss på Supporten."

Kerstin Ahlbom – Chef Användarstöd
Axfood IT

"Införandet av "Self Service-portalen" har ökat Service Desks effektivitet genom det stöd som finns vid utrullningar av nya IT-tjänster och uppgraderingar av befintliga system. "Self Service-portalen" är dessutom ett bra marknadsföringsfönster för Röda Korsets IT-avdelning!"

Gölan Torun - Service Desk Manager,
Svenska Röda Korset

Skribenter:

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



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

