



13 tips

for å lykkes med Skype for Business

Skype for Business er ikke bare en ny type telefonsentral eller et nytt videosystem. Det er en mulighet for å jobbe sammen på en ny måte. Men det kommer ikke av seg selv. Som vanlig er det ingen gevinst uten litt innsats. Sørg for motivasjon, trygghet og en god opplevelse helt fra starten.

Her er våre 13 tips for å lykkes med innføring av Skype for Business.



1 Lag et tydelig målbilde

Hvorfor innføre Skype for Business? Beskriv mål og forventede resultater i et formelt styringsdokument. Få det signert av prosjekteier, og heng det på veggen!

Start med å samle alle fakturaer fra det siste året og lag mål for direkte besparelser, men ikke glem å kalkulere inn nye kostnader. Gjør en rask spørreundersøkelse: "Hvor mange interne møter var du med på i forrige uke, og hvor mye tid tok det?" "Hvor mange ganger har du reist til et annet kontor de siste tre månedene?"

Nå kan du lage konkrete og tallfestede delmål:

- Ikke "vi skal reise mindre", men "reiser mellom kontorene skal ned x%"
- Ikke "vi skal bli mer effektive", men "saksbehandlingstiden skal ned fra x til y"
- "Tidsbruk til møter skal ned fra x% til y% av arbeidstiden"

Sett tall og kroner på alt! Det er viktig for å få riktig budsjett og sikre ressurser hele veien. Ta frem målbildet igjen. Er målene nådd, eller trengs tiltak for å realisere gevinstene?

2 Sørg for forankring hos ledelsen

Du skal folk til å jobbe sammen og møtes på en annen måte. Start på toppen, hvordan kan du lykkes hvis ledelsen fortsettes som før?

Insister på en sponsor eller prosjekteier høyt i ledelsen – helst daglig leder! Sponsoren skal være først med å lære bruken og trekke med seg sine nærmeste. Da følger resten av organisasjonen fort etter. Sørg også for at ledelsen "oljer maskineriet" litt ved å markedsføre prosjektet internt så tidlig som mulig.

3 Involver hele organisasjonen

Mange prosjekter starter og slutter hos IT-avdelingen. Det blir sjelden suksess når folk opplever at de får nye løsninger "tredd nedover hodet".

Involver brukerne, helst med representanter fra alle deler av organisasjonen. Sørg for god informasjon og trygghet for at de får det de trenger av utstyr og funksjoner, at de "kjøper" målsetningene og ser fordelene for seg og sin avdeling. Skap ivrige ambassadører og hjelpere, ikke sabotører og likegyldige brukere!

4 Bruk tid på budsjett og timeplan

Mange har fått overraskelser når det er for sent å snu. Lisenspakken dekket ikke alt. Telefoni var ikke så enkelt som IT trodde.

Sentralbord og kontaktsenter krevde mer funksjonalitet. Det ble mer av alt. Maskinvare. Lisenser til operativsystem, databaser, applikasjoner og virtualisering. Konsulenter. Kurs. Og timeplanen sprakk.

Ikke start prosjektet uten et detaljert løsningsdesign og komponentliste, med faste priser og forpliktende timeplaner for hele leveransen! Vit hvilke investeringer, løpende og variable kostnader som kommer de neste tre år. Ikke glem interne kostnader!

Eller du kan gjøre det enkelt. Med skytjenesten Phonect SamKom er det ingen investeringer, ingen binding, ingen usikkerhet, og du er på lufta i løpet av et par uker. Du vet til og med hva telefonregningen blir!

5 Etabler prosjektgruppe med tid, mandat og ansvar

Innføring av Skype for Business krever mye av organisasjonen!

Selv om en ekstern leverandør skal gjøre mesteparten av jobben, trenger du en intern prosjektgruppe for å forberede organisasjonen og hjelpe leverandøren til å bli god.

- Definer nøkkelrollene i prosjektet, med oppgaver og omfang.
- Sørg for å få tildelt nødvendige ressurser.
(Det er nå du har igjen for å ha forankret godt på høyt nivå!)
- Sørg for at alle i teamet kommuniserer godt og har omforente mål og tidsplaner

Med en skytjeneste, som Phonect SamKom, blir prosjektet så lite og kortvarig at man fort kan "glemme" å formalisere aktivitetene. Men sørg for å tydeliggjøre oppgaver og ansvar, selv om du ikke trenger en prosjektgruppe på heltid.

6 Gjør grundig test

Ingen planer overlever det første slaget, sies det. Oversatt: Det kommer alltid overraskelser med "vanlige brukere".

Test ut løsningen først på en mindre gruppe, og gjør de justeringene på løsning, opplæring eller annet som må til før hele organisasjonen slippes løs. Testingen må være formalisert, slik at man sikrer tilbakemelding og avdekker problemområder. Med Phonect SamKom kan du være trygg på at løsningen er grundig testet av andre over lang tid. Du kan konsentrere deg om opplæring og motivasjon.

7 Sørg for å ha utstyret i orden

Skype for Business flytter telefonapparatet til PCen. God lyd er viktig!

Man kan velge å bruke mobilen til alle telefonsamtaler, men Skype for Business er jo mye mer. Samtaler og møter, kanskje med video og skjermdeling. Alle må ha et skikkelig hodesett eller et bordapparat. Et godt USB-kamera koster nesten ikke noe, og gir en bedre opplevelse for alle i videomøtet. **Tips: Et nettbrett er en enkel og god personlig videoenhet. Enkel å bruke, og virker alltid!**

8 Ikke glem møterommene

Finnes det noe verre enn fjernmøter med skurrete lyd og dårlig bilde?

Alle møterom bør ha stor skjerm, høyttalere og mikrofoner, slik at det bare er å plugge inn en kabel eller to i PCen for å kjøre et Skype-møte med god kvalitet.

Med økt bruk av video- og nettmøter blir møtene flere, kortere og med færre deltakere. Det lurt å legge til rette for små videomøter i alle stillerom. En kamera- og lydenhet til et par tusen kroner forvandler en laptop til et videorom på sekunder.

Dårlig utstyr gir en dårlig brukeropplevelse. Da blir det ingen endring – og ingen gevinst!

9 Ha fokus på informasjon og motivasjon

Lag en informasjonsplan tidlig i prosjektet, og utnytt sponsorens tyngde så budskapet når ut. Skap forventninger og entusiasme rundt nye muligheter!

Vær kreativ, og send gjerne tilpasset informasjon til ulike grupper av brukere. Gjør det enkelt å finne svar på spørsmål, både underveis og etter lansering. Etabler en intranettside der all informasjon om prosjektet, brukerveiledninger, diskusjoner, osv er samlet. Det gjør det mye enklere å komme over de små humpene som helt sikkert kommer i oppstarten.

10 Opplæring i riktig omfang

Skype for Business er enkelt og intuitivt for alle som er vant til å bruke Microsoft Office, men ikke hopp over opplæringen. Ha fokus på mulighetene til å jobbe bedre!

Det tar bare noen få minutter å vise hvordan man finner kollegaer, starter en samtale og inviterer til Skype-møte fra Outlook. Et tips er at alle tar med sitt eget utstyr og får prøve selv. Sjekk at alle har det de trenger av programmer og utstyr, og at de er trygge på hvordan de får hodesett og kamera til å fungere.

Det kan er vanskelig å holde interessen og entusiasmen oppe gjennom langvarige prosjekter. Med Phonect SamKom er det lettere, alt er på plass i løpet av en uke eller to. Og nettsiden med alle veiledninger og alt annet du trenger er klar.

11 Brukerstøtte er viktig

Hvor finnes hjelp når man står fast? Har dere en intranettside der brukere naturlig leter etter hjelp? Har dere en helpdesk de ringer til?

Uansett, både nettsider og helpdesk trenger informasjon. Sørg for at alt er på plass før lansering, og gjerne med litt ekstra kapasitet i starten. Med Phonect SamKom behøver du ikke å tenke så mye på dette. Her er både hjelpeside og erfaren brukerstøtte på plass allerede. Du behøver bare å peke.

12 Sørg for stålkontroll på driften

Telefon- og videosystemer skal virke alltid. Så enkelt er det.

Forretningskritiske applikasjoner må driftes skikkelig, enten det er av egne krefter eller eksterne partnere. Dette finnes det sikkert gode prosedyrer for allerede, men sørg for at ansvar og driftsplaner er på plass og at nødvendig teknisk opplæring er gjennomført i god tid før oppstart. Det er kanskje behov for en vaktordning utenfor vanlig arbeidstid?

Man kan selvfølgelig også velge Phonect SamKom, da slipper man å tenke på sånt.

13 Få ledelsen til å gå foran

Nøkkelen til suksess ligger hos ledelsen!

Vi startet med å anbefale at øverste leder er prosjekteier – eller i det minste en aktiv sponsor. Dette er som regel den vanskeligste brukeren i huset, men du må få ledelsen til å gå foran. Gjør det som skal til for at han eller hun skal føle seg trygg på å invitere til Skype-møter, om det så er å ligge klar under møtebordet for å hjelpe til den første uken!

Lykke til!