

Krydda IT-relaterade förändringar med smart och miljövänlig kommunikation

Kan man blåsa datorerna och lägga in en ny klient utan att supporten rings ner och arbetstid går förlorad? Hur får man människor att tidsredovisa i ett helt nytt system och samtidigt förstå hur de ska göra? Hur gör man för att införa IP-telefoni utan att kaos utbryter?

Elopak hyrde en Communication Manager från Zipper by Enfo och använde kommunikationskonceptet Zpice under en utdragen och världsomspännande utrullning av klienten Elopak Workplace.

Bjørn H. Moshuus
Corporate IT Director
Elopak Norge:

"Jag är så glad att vi fick hjälp med kommunikationen. Det är ett faktum att vi inte hade klarat det annars. Innan vi fick vår Communication Manager höll kommunikationen på att gå överstyr eftersom ingen ägde den. Den var oproffsig utförd och oplanerad. Dessutom omöjlig att förstå för användarna eftersom den var utformad av tekniker. Zpicekommunikationen var proffsig, pedagogisk och hade framförhållning. Användarna fick svar på sina frågor i god tid innan migreeringen och var förberedda när den startade. Kommunikationen tog ett tydligt målgruppsperspektiv, nådde ut och blev förstådd. Vi har definitivt sparat åtskilligt i både tid och omkostnader tack vare minskat supportbehov och marginellt förlorad produktionstid. Vi har också tydliggjort och lyft IT-avdelningens profil. Jag tycker att kommunikation på det här sättet aldrig kan underskattas – det är en viktig framgångsfaktor i utrullningsprojekt."

ZIPPER BY ENFOS kommunikationskoncept fungerar på samma sätt som en krydda. Det smaksätter IT-relaterade förändringsprojekt så att berörda målgrupper förstår förändringen och inte lägger värdefull tid på att lösa problem. Zpice handlar om att kommunicera rätt saker till rätt personer vid rätt tidpunkt. Zipper by Enfos kommunikationskoncept är unikt och bygger på enkla och väl beprövade metoder som fångar uppmärksamhet och ger IT-projekten framgång.

Utan Zpice kan eftersmaken bli bitter

Är du van att höra medarbetare uttrycka missnöje över att de inte får tillräckliga instruktioner när IT-miljön förändras? Att arbetstiden används för att ringa supportsamtal och lösa problem? Att utveckling av IT-miljön blir en belastning istället för en förbättring? Det här är ganska vanliga effekter av IT-relaterade förändringsprojekt.

Är det möjligt att få personalen att tycka om förändringar i IT-miljön?

En förändring är oftast en utveckling till något bättre. Om medarbetarna förstår sammanhang och orsaker, kan de också t ex. acceptera en mer begränsad, centraliserad IT-miljö där de får bättre support och har en snabbare och stabilare miljö. Det är viktigt att kommunicera begripligt ur flera perspektiv – ur organisationens och individens.

Smart och miljövänlig kommunikation

Kommunikationen bygger på enkelhet både vad gäller omfång och material. En smart och enkel kommunikation är inte beroende av tryckerier eller dyra byråer. Den använder de interna resurser och nätverk som finns. Kommunikationen kännetecknas av:

- Intensitet – den är kort och koncis och tar inte onödig tid i anspråk
- Förväntningar – genom kärfulla budskap som relaterar till varandra i flera kanaler skapas förväntningar
- Trovärdighet – fördelar såväl som nackdelar kommuniceras, förväntan läggs på rätt nivå
- Frågeform – kommunikationen struktureras genom frågor ställda ur målgruppsperspektiv
- Feedback – vägar för återkoppling och dialog är viktiga ingredienser för en levande kommunikation

Vad händer när man kryddar med Zpice?

Zpice ger en rad effekter som gör att projektets resurser kan användas effektivt och ändamålsenligt och inte till att lösa problem med människor som inte förstår. Med relevant, förberedande kommunikation blir den positiva effekten av förändringen omedelbar. Positiva människor har också lättare att lösa problem och fungerar mer effektivt i en förändringsprocess – det sparar pengar. Projektet blir framgångsrikt.

När kryddar man med Zpice?

Zpice kan i stort sett användas vid alla IT-relaterade förändringar som berör annan personal än tekniker. Konceptet är lätt att anpassa och återanvända och är ett utmärkt verktyg för att tydliggöra och lyfta en IT-avdelnings profil. Kommunikationen riktar sig främst mot användare och kompletteras med managementkommunikation. Den innehåller en tydlig kommunikationsstrategi som anpassas utifrån geografisk spridning och organisationens storlek.

Vad innehåller kommunikationen?

Zpice består av tre delar:

Workshop – Här fastställs av målgrupper, kommunikationsmål, budskap, strategi och kommunikationsaktiviteter. Workshopen utmynnar i en komplett kommunikationsplan som på ett enkelt sätt kan återanvändas och anpassas vid framtida förändringsprojekt.

Kommunikationsmaterial – I Zpice ingår också hjälp med att ta fram ett lämpligt kommunikationsmaterial. Det innehåller en instruktiv kommunikationsguide för de personer som är involverade i kommunikationsspridningen, en pedagogisk e-postserie, en kommunikativ ppt-presentation, nyhetsbrev och en lathund för att nämna några exempel.

Operativ kommunikation – För att lyckas med kommunikationsaktiviteter i större organisationer är det viktigt att kommunikationen samordnas och har ett tydligt ansvar. För att åstadkomma detta krävs en enda resurs – en Communication Manager.

Vill du veta mer?

Du är välkommen att höra av dig till Zipper by Enfo för att få mer information om Zpice:

Kontaktperson: Titti Nordieng

Mobil: +46 736 840 869

E-post: titti.nordieng@zipper.se

Ulf Börjel, VD Zipper by Enfo:

“Våra kunder sänker kostnaderna med 30 till 40 procent”

Zippers koncept för IT-infrastruktur förenklar och automatiserar IT-miljön hos kunderna. En standardiserad IT-infrastruktur sänker kostnaden och skapar kontroll.

Jerker Andersson
IT-ansvarig inom Findus koncern:

”Den stora fördelen med Zipper by Enfo var att de garanterade en tidpunkt för när utrollning och standardisering av vår IT-miljö skulle vara klar. Vi har nyttjat Zipper by Enfos klientkoncept för att säkerställa att vi får en standardiserad arbetsstation och en mycket snabb utrollning. Det här konceptet har hjälpt oss att sänka våra kostnader med cirka 35 procent. Vi har fått en helt harmoniserad miljö som gör att vi idag har en mycket enklare IT-hantering. Vi har ett bra samarbete med Zipper by Enfo. Det bygger på ett starkt ömsesidigt förhållande genom att de levererar vid rätt tid och till rätt pengar.”

Microsoft

Zipper by Enfo använder Microsofts teknik för att skapa infrastrukturella plattformar. Zipper by Enfo erbjuder färdiga lösningar för att administrera och drifva Microsoft infrastruktur. Microsofts teknik har byggts samman i smarta koncept som förenklar och automatiserar administrationen.

Zipper by Enfo har ett nära samarbete med Microsoft och är representerat i Microsofts Partner Advicer Board. Zipper by Enfo har 2009 återigen auktoriserats för den högsta nivån i Microsofts partner program och blivit en s.k. Gold Certified Partner.



Networking Infrastructure Solutions
Advanced Infrastructure Solutions
Information Worker Solutions
Security Solutions
Mobility Solutions

ZIPPER BY ENFO ÄR ETT IT-KONSULTBOLAG med IT-infrastruktur i fokus. Infrastrukturen byggs upp med hjälp av väldefinierade koncept och kunderna är större företag och organisationer. Zipper by Enfo är ett helägt dotterbolag till finska IT-bolaget Enfo och har kontor i Stockholm, Göteborg och Malmö med sammanlagt 120 anställda. Zipper by Enfo etablerades på den svenska marknaden under sommaren 2000.

- Man kan uttrycka det så här, större företag och organisationer upplever ofta att deras IT-miljö blir mer och mer komplex och svårhanterad. Man administrerar tusentals PC och har stora behov av utveckling och standardisering samtidigt som budgeten stramas åt. Det här kan vara svårt att lösa på ett kostnadseffektivt sätt. Vi hjälper våra kunder att förenkla och centralisera så att de får kontroll över både IT-miljön och ekonomin, säger Ulf Börjel, VD på Zipper by Enfo.

Vad blir effekten av Zipper by Enfos koncept?

Koncepten har flera effekter på både IT-miljö och ekonomi. De förenklar, sparar och automatiserar:

- I det ekonomiska läge världen just nu befinner sig i är det en självklarhet att en IT-investering ska ge avkastning redan under innevarande budgetår, menar Börjel och fortsätter:
- Vi levererar en centraliserad och automatiserad infrastruktur som sänker kostnaden med mellan 30 och 40 procent för våra kunder. IT-administrationen förenklas och kan även delegeras till personal utan teknisk kompetens. Kunderna får kontroll över både ekonomi och IT-miljö och kan strategiskt styra kostnader och utveckling på ett helt annat sätt än tidigare. En annan effekt är att ServiceDesk snabbare kan lösa problemen som också blir färre.

Men är det inte komplicerat att implementera?

Många kan känna sig tveksamma inför att genomföra ett stort IT-infrastrukturprojekt. Det är ett omfattande och komplext arbete som påverkar i stort sett all personal inom företaget.

- Vi har byggt upp en unik kunskap och erfarenhet när det gäller utrollningsmetodik för IT-infrastrukturprojekt. Med vår metod och med våra certifierade projektledare har vi visat våra kunder hur snabbt, strukturerat och säkert ett IT-infrastrukturprojekt kan genomföras. Ibland brukar vi säga att man kan ställa klockan efter våra IT-projekt, säger Börjel.

Är det inte bra att vänta ut långkonjunkturen?

- Visst råder det en sorts finansiell ebb på marknaden. Men en smart IT-infrastruktur är inte konjunkturberoende, den är nödvändig, avslutar Börjel.



enfo