



AMISTA

**De drijvende kracht van learning
& change management bij IT-
implementaties**

Your hosts of today



Bart Ferson
Learning Consultant
(Bridgestone)



Maggy Van Doorslaer
Learning Consultant
(Fluvius - Audi)

AGENDA

1

Introductie

2

Casus

3

Wat is change?

4

Hoe passen we dit toe?

5

Q & A

Over ons



België, Nederland,
Luxemburg,
Hongarije & India



+250



Consulting & Services
Licenses

Amista helps you embrace intelligent business solutions. We commit to direct innovation & technology towards tangible results, enabling you to differentiate and grow.



Hoe ondersteunt Amista bedrijven bij Digital Learning?

Advies & Expertise

Leerstrategieën

Change management

L&D Coördinatie



Creatie & onderhoud content

SAP Enable Now 
The Key to Successful Knowledge Transfer

 **litmos**



Training & Support

Implementatie

Enablement

Support diensten



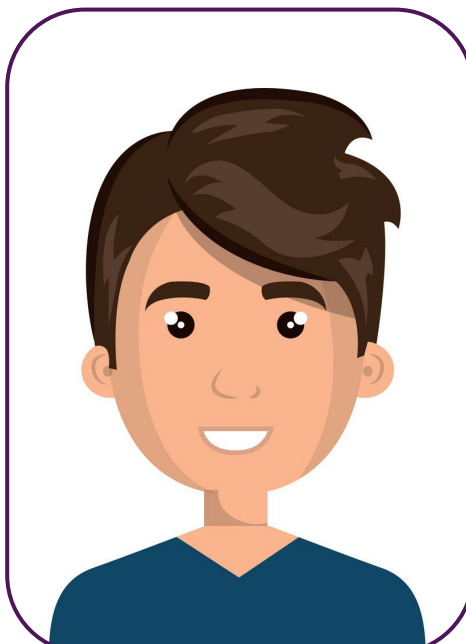
Casus



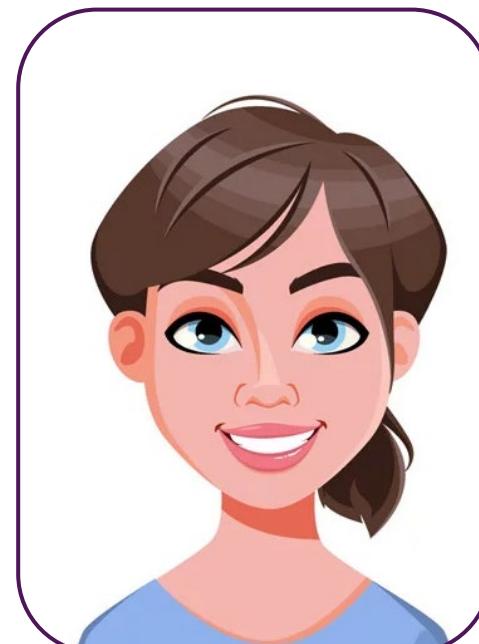
Bedrijf X



Directeur Erik



IT'er Joris



HR Sarah

CASUS

Erik, directeur van bedrijf X heeft gezien dat de concurrentie één van de **nieuwste verwerkingssystemen** gebruikt.

Om mee te zijn met de **laatste trends** geeft hij aan Joris van IT de opdracht om dit **systeem te implementeren**. Aangezien er toch **niemand** meer **aan het werk** is gedurende de kerstperiode, lijkt dit voor hem het **ideale moment**.

Wat Joris niet weet is dat deze implementatie een **zeer grote systeemverandering** met zich meebrengt.

Naast de **nieuwe features** kan het nieuwe systeem hetzelfde als het oude systeem, alleen **werkt** dit op een heel **andere manier**.

Omdat het Joris zijn **laatste werkdag** is alvorens hij van een welverdiende vakantie kan genieten, doet hij de **implementatie** van het **nieuwe systeem**.

Een week na de feestdagen komen de eerste **medewerkers** terug naar kantoor. Zo ook Sarah, zij is HR-verantwoordelijke.

Zij start haar computer op maar krijgt een **lichte paniekaanval** wanneer het **nieuwe systeem** op haar scherm **verschijnt**. Het systeem heeft een totaal **andere lay-out** en ze zoekt tevergeefs naar de **knoppen** die ze **nodig heeft**.

Wat loopt hier verkeerd?

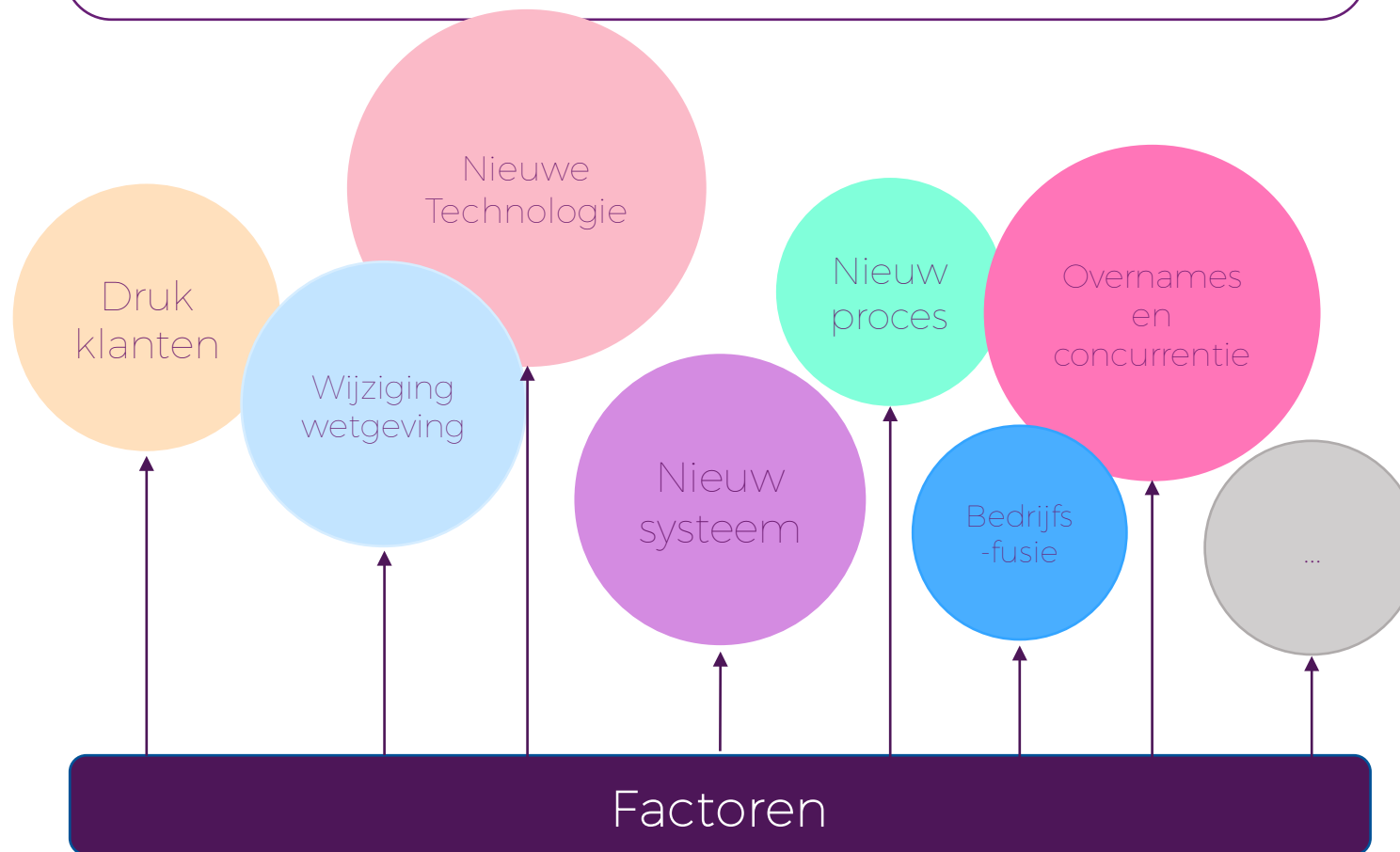
Wat loopt hier verkeerd ?

- Geen **communicatie** van de verandering
- Geen **betrokkenheid** van andere personen
- Geen **opleidingsmateriaal** voorhanden
- Geen toepassing van **Change Management**



Wat is change?





Hoe ga je om met de verandering?

Hoe ga je hiermee om?



Deze methode richt zich op deze 5 acties die nodig zijn om

- veranderingen succesvol door te voeren en
- ervoor te zorgen dat medewerkers de verandering accepteren en effectief kunnen implementeren

Bewustzijn

(Awareness)

Maak medewerkers bewust van de noodzaak van de verandering.

Waarom is deze verandering belangrijk?



Voorbeelden:

Communicatie plan, kick-off meeting,
Stakeholder interviews, ...

Verlangen

(Desire)

Genereer enthousiasme en motivatie mbt de verandering.

Wat is de meerwaarde?



Voorbeelden:

Getuigenissen en succesverhalen,
ondersteuning leiderschap, FAQ sessie,
enquêtes...

Kennis

(Knowledge)

Voorzie de nodige kennis en vaardigheden voor de verandering.



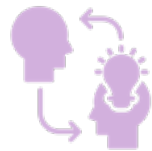
Voorbeelden:

Leerplatform,
training programma's voor specifieke
doelgroepen, ...

Vaardigheid

(Ability)

Verzeker medewerkers voor de uitvoering in de dagelijkse werkzaamheden.



Voorbeelden:

SPOC's, on-the-job training,
Performance support tools, ...

Versterking

(Reinforcement)

Het volhouden van de verandering door continue ondersteuning, feedback en aanmoediging



Voorbeelden:

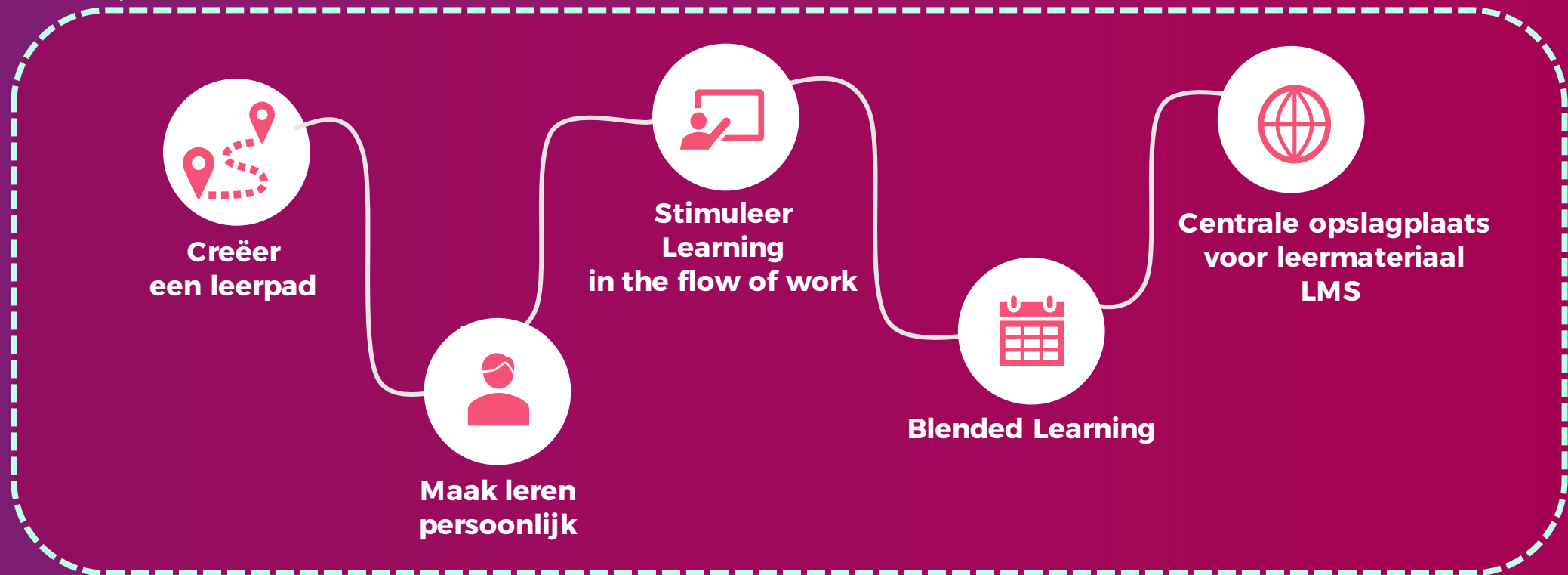
Getuigenissen en succesverhalen, online
support, ondersteuning leiderschap, FAQ
sessies, ...

**Waar zit dan de kracht van learning
bij Change Management?**

Waar zit de kracht van learning bij Change Management?

A D K A R

TRAINING=
LEERSTRATEGIE
(ZEN)



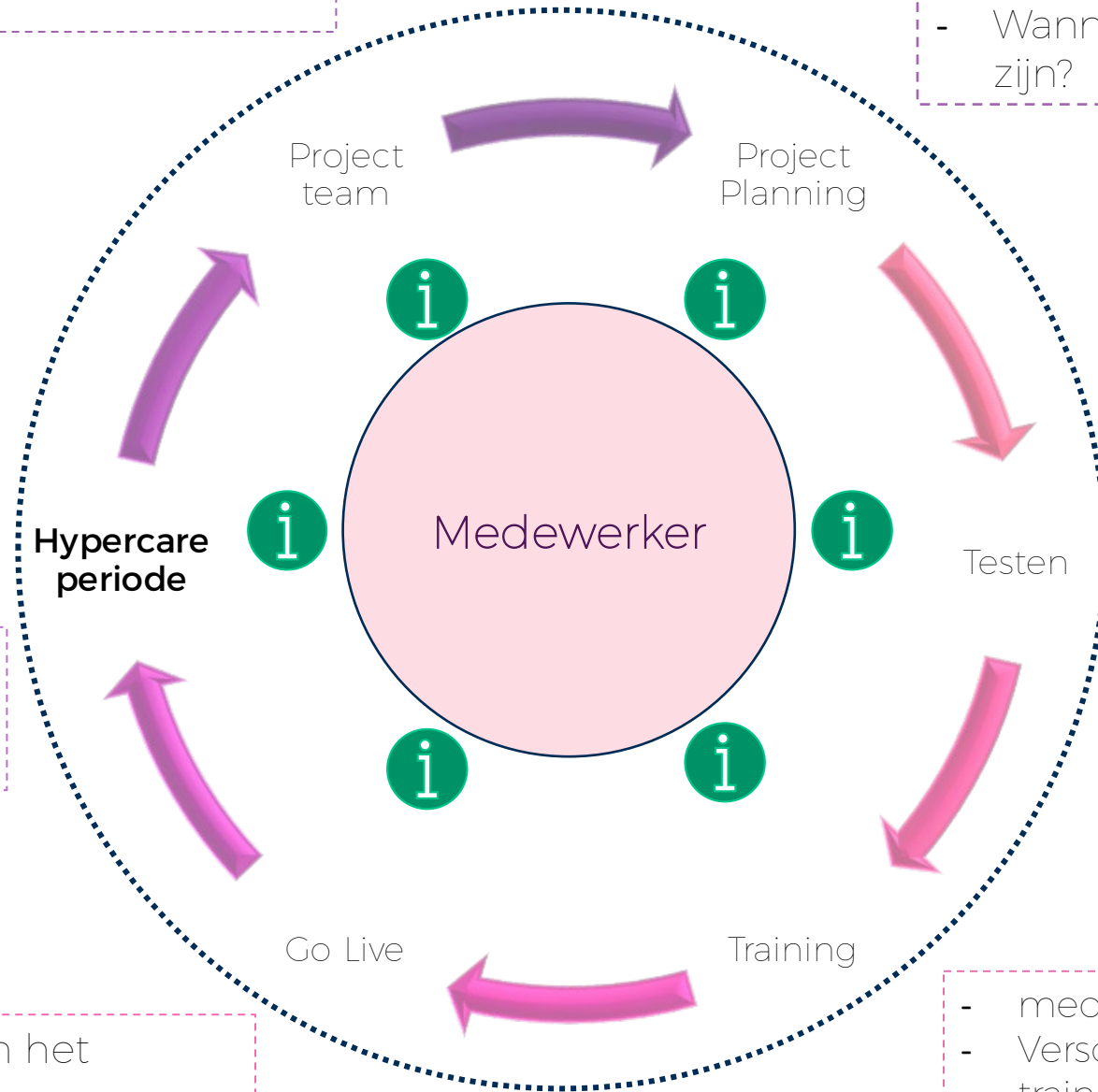
In de praktijk...

Bedrijf X

CHANGE
=
Implementatie
SAP systeem

- Wie moet wat gaan doen?

- Verantwoordelijkheden?
- Wanneer moet wat klaar zijn?



- Uitbouwen van trainingen
- Train the trainer

- Testprocedures
- Systeem in orde maken

- medewerkers opleiden
- Verschillende soorten training
- Platform SAP Enable Now

- Lancering van het systeem
- Communicatie

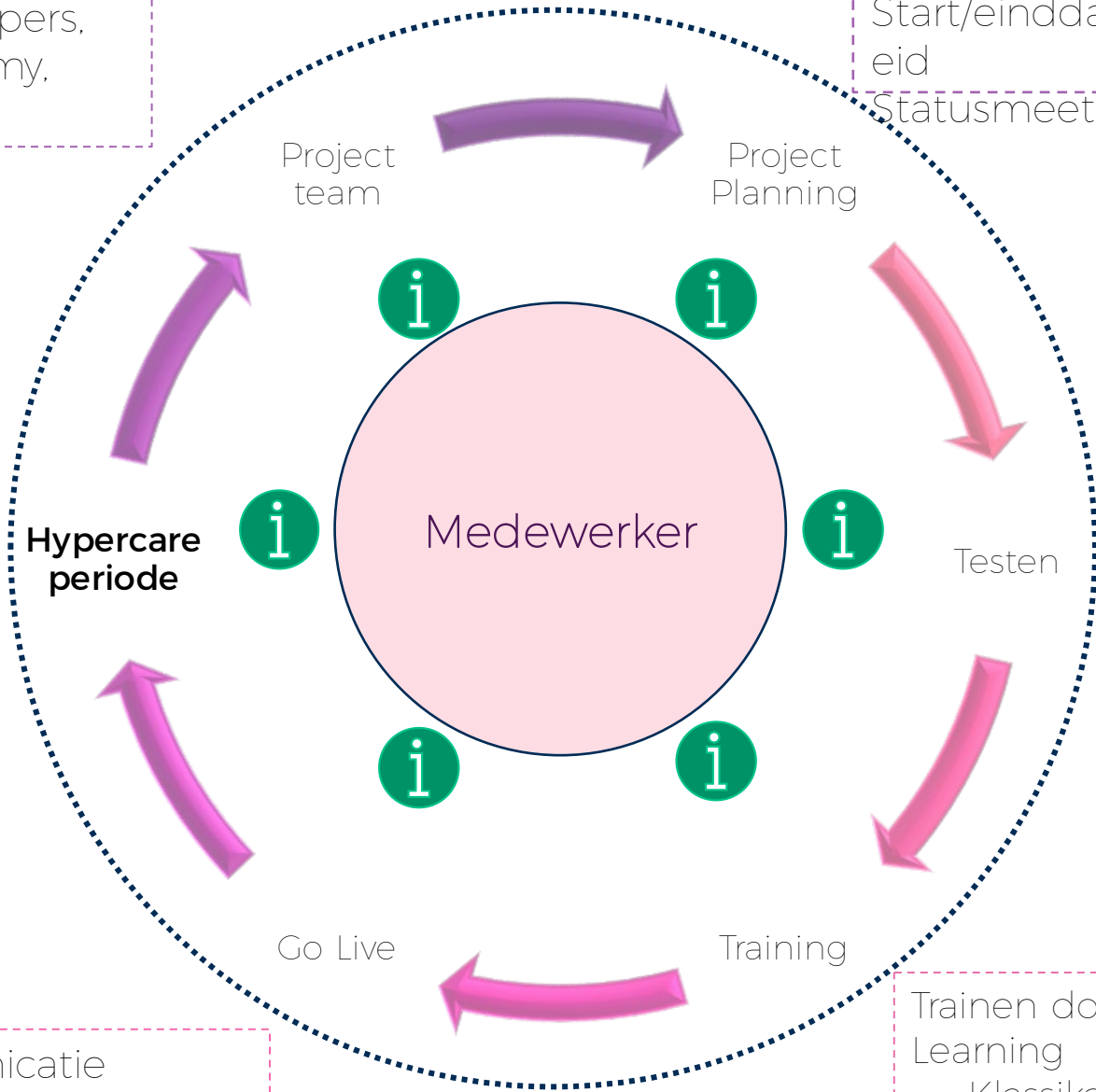
Bedrijf Y

CHANGE
=
Transitie naar
nieuw SAP
systeem

Projectleider,
Experts,
Developers,
Academy,
SPOC

Tijdslijn met sprints
Start/einddatum/verantwoordelijkh
eid
Statusmeetings voortgang

Contactpersonen
Ticketing
Release update
FAQ



SPOC - UAT
Opleidingsmateria
al

2 doelen:
Vaardigheden/
review content

Trainen doelgroep: Blended
Learning

- Klassikaal/Teams
- E-learning op LMS
- Online support SAP

Communicatie
1e lijn support / SPOC

Samenvatting

De drijvende kracht van **learning & change management** bij IT-implementaties



- Effectief communiceren
- Actief ondersteunen
- Betrokkenheid en feedback
- Training
- Zet je sponsors in

Q & A

AMISTA

Challenge accepted!

We verwelkomen je graag
op **stand 2**
voor nog meer info!

Het zou leuk zijn moesten
jullie op ons stemmen!



AMISTA

