

## Husk uddannelse ved migrering til ny platform!

*Kundereference: IT-chef Charlotte Borelli, Den Danske Dyrlægeforening (DDD)*

I starten af 2002 besluttede Den Danske Dyrlægeforening at udskifte deres daværende kontorpakke og mailsystem fra Corel og GroupWise til Office XP og Outlook. Styresystemet blev ved samme lejlighed udskiftet fra Windows NT til Windows XP. OptiMentor fik i den forbindelse til opgave at forvalte processerne vedrørende uddannelse.

### Hvorfor skifte til ny platform?

Migrering til en ny platform er ofte sat i gang ud fra en forventning om, at den nye teknologi skaber øget effektivitet. Hos Den Danske Dyrlægeforening var det andre faktorer, der udløste beslutningen: "Vi skiftede først og fremmest af nød, bl.a. fordi der ikke fremover ville komme opdateringer til vores daværende tekstbehandlingsystem Word Perfect, som vi var godt tilfredse med", fortæller IT-chef Charlotte Borelli fra Den Danske Dyrlægeforening. Samtidig oplevede foreningen, at det var påkrævet at implementere Office af hensyn til integrationen til det interne journalsystem og systemerne hos forskellige samarbejdspartnere.

Det var med nogen ærgrelse og bekymring, at de 22 medarbejdere måtte indstille sig på, at et skift var uundgåeligt. De fleste virksomheder oplever det at skifte både officepakke, styresystem og mailsystem til nyere versioner som en stor udfordring. Mange af funktionerne er ændret i de nye applikationer, og skiftet kan ikke undgå at påvirke arbejdsgangene i virksomheden - med mindre, der bliver taget hånd om dem, allerede inden processen går i gang. For Den DDD var udfordringen endnu større end normalt, fordi der var tale om et skift til programmer, hvor selv de mest basale funktioner var nye for brugerne.

"Første gang man ser noget nyt, kan det virke meget overvældende. Det var derfor vigtigt for mig, at der allerede helt fra forløbets start blev fokuseret særligt på den situation brugerne stod i", understreger Charlotte Borelli. Derfor var de første skridt en grundig gennemgang af procesforløbet, de forskellige udfordringer foreningen stod overfor og afdækning af behovet for uddannelse. "Jeg oplevede, at OptiMentor levede sig ind i den situation, vi befandt os i", fortsætter hun. "Uddannelsesydelserne blev defineret ud fra vores behov og målrettet vores hverdag og opretholdelse af effektiviteten hos medarbejderne. Det var meget betryggende for os".

### Motivation og engagement

Uddannelsesforløbet omfattede bl.a. kurser i Office XP. For flere af brugernes vedkommende var det første gang, de stiftede bekendtskab med disse programmer. Derfor var der behov for særlig fokus på at cementere det indlærte, så brugerne var i stand til at anvende programmerne umiddelbart efter kurset.

Udfordringen blev løst med en simpel gimmick. Da brugerne vendte tilbage til deres arbejdsplads efter kurset fandt de en heliumballon og et opgavesæt med øvelser målrettet deres behov. Ballonen signalerede, at her var der brug for arbejdsro, mens opgaverne blev løst. Når brugeren var igennem opgaverne, blev den sprunget med et brag, og den glade bruger blev præmieret med lækker chokolade. Hos Den Danske Dyrlægeforening var man begejstret for seancen, der både motiverede den enkelte bruger og skabte respekt hos kollegaerne.

### Den Danske Dyrlægeforening

Den Danske Dyrlægeforening er organisationen for den danske dyrlægestand. De godt 3.000 medlemmer tæller praktiserende dyrlæger, ansatte i det offentlige, ansatte i privatsektoren, studerende og pensionister. De erhvervsaktive udgør ca. 2.600 medlemmer.

Blandt de mærkesager, Den Danske Dyrlægeforening arbejder for er bedre dyrevelfærd og højere fødevarer sikkerhed.

Sammen med Forbundet af Levnedsmiddelingenjører &-kandidater (FLIK) danner DDD desuden Foreningen af Dyrlæger og Levnedsmiddelkandidater (FDL). FLIK har sekretariat hos Den Danske Dyrlægeforening.

Den Danske Dyrlægeforening varetager også sekretariatsfunktionen for World Veterinary Association og rummer redaktionssekretariatet for ACTA Veterinaria Scandinavica.

### **Rådgivning skal matche behovet**

DDD valgte desuden at etablere en superbrugergruppe til at tage hånd om spørgsmål fra brugere og yde støtte i brugen af de nye applikationer. De enkelte superbrugere blev omhyggeligt udvalgt på baggrund af rådgivning fra OptiMentor.

”OptiMentor har opfyldt vores forventninger til processen. De har været i stand til at håndtere hele forløbet og tage hånd om vores specifikke behov, hvilket er et vigtigt kriterium for os, når vi vælger leverandør”, afslutter Charlotte Borelli.

#### **OptiMentors ydelser til DDD:**

- Rådgivning
- Seminarer
- Kurser
- Floorwalking og support
- Tilpasning af Officeindstillinger
- Superbrugerorganisation