



Kwaliteitsfonds 2019

Narratief verslag BOS+

Naam van de organisatie

BOS+ Tropen vzw

Naam en e-mail van de contactpersoon binnen de organisatie

Kristien Ooms - kristien.ooms@bosplus.be

Datum van indiening van het project

1 mei 2019

Titel van het project

Efficiënter werken door middel van hands-on opleidingen sharepoint voor medewerkers

Thema van het project

Andere : Data management

Doel van het project

Tijdens een voorgaande consultancy-opdracht is gebleken dat - zonder de nodige ervaring en kennis van de medewerkers – een verbeterde sharepoint structuur nog steeds niet optimaal benut zal worden. Daarom wordt voorzien in:

- (1) Hands-on opleiding van BOS+ medewerkers in de mogelijkheden en tools binnen sharepoint
- (2) Opleiding van enkele 'super users' zodat de omgeving op een duurzame manier te kunnen beheren.

Contactgegevens van de dienstverlener (naam, e-mail, website)

Thomas Van Merris - ESC

Thomas.VanMerris@esc.be - <https://www.esc.be/>

Hoe hebben jullie de dienstverlener gekozen?

We hebben een aanvraag tot indienen van een offerte voor de opdracht uitgestuurd naar 4 bedrijven die in deze materie gespecialiseerd zijn. Hierop hebben we van 3 bedrijven een offerte ontvangen, waarbij we er twee hebben uitgenodigd om een 'Proof of Concept' te komen voorstellen (Van Roey en ESC). Op basis van deze voorstelling zijn we over gegaan tot de samenwerking met ESC.

Wat heeft de dienstverlener precies gerealiseerd?

De dienstverlener heeft een verbeterde structuur voor het gebruik van sharepoint – en enkele andere tools in Office 365, zoals OneNote en Teams – opgezet. Dit verliep in een aantal stappen

1. Uitbreiding van de reeds bestaande situatie-analyse van Trilogy (voorgaand traject)
2. Uitwerken en Implementatie van de vernieuwde structuur in Office 365
3. Verzorgen van hands-on opleidingen
4. Ondersteuning tijdens de migratie



MEER DAN BOMEN ALLEEN

Beschrijving van behaald(e) resulta(a)t(en)

Momenteel zijn de medewerkers binnen BOS+ aan de slag met de nieuwe sharepoint structuur binnen office365. De 'oude structuur' bestond uit slecht één site met één hoofdmap waarin alle bestanden geplaatst werden. De 'nieuwe structuur' benut meer de mogelijkheden van Office 365:

- De structuur is nu opgesplitst in verschillende sharepoint sites, die elke een onderwerp of project omvatten (financieel, wettelijke verplichtingen, PME, sites per land waarin we actief zijn, ...)
- De sites worden thematisch gegroepeerd en aan een HUB-site toegevoegd (vb. administratie, organisatie, projecten, communicatie, ...)
- Er is een overzichtelijke startpagina waar je op een eenvoudige manier naar de verschillende hub-sites en sites kan navigeren.

Daarnaast werden er verschillende opleidingen voorzien voor de gebruikers om aan de slag te gaan binnen deze vernieuwde structuur. Hierin werd een onderscheid gemaakt tussen een basisopleiding, een meer technische opleiding en een opleiding voor de algemene beheerders van het systeem binnen BOS+ (super users). Op dit moment zijn we nog bestanden aan het migreren van de oude naar de nieuwe structuur. Voor deze migratie werd er een Governance Plan opgesteld met afspraken hoe de structuur zal gebruikt worden en wordt er gaandeweg een FAQ opgemaakt met tips hoe je de software kan gebruiken.

Evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlener (consultant of lesgever)

We zijn matig enthousiast over deze dienstverlener. Bij aanvang van het project verliep de samenwerking vrij vlot, maar meer naar het einde verliep het moeizamer. De opleidingen die werden gegeven waren inzake inhoud en begeleiding van voldoende kwaliteit, maar het systeem dat werd opgezet stond nog niet op punt. Het heeft enkele maanden geduurd eer deze problemen opgelost werden. Hierbij werden – naar mijn mening – soms vreemde keuzes gemaakt door bedrijf waarvan ik uitging dat ze veel ervaring hebben in het opzetten in deze systemen (vb. in de testfase reeds 30 nieuwe sites aanmaken, waarbij deze alle 30 moeten aangepast worden omdat er nog instellingen niet op punt stonden. Mij lijkt het logischer om in een testfase slechts een 5-tal sites aan te maken.)

Lessons learnt of concrete producten die met collega-ngo's kunnen gedeeld worden

- Het is interessant om een opleiding te voorzien in het gebruik van sharepoint, in de structuur zoals die voor de organisatie opgezet werd.
- Het is noodzakelijk om een externe organisatie onder de arm te nemen om de nieuwe structuur op te stellen, maar het is ook belangrijk om zelf zo vlug mogelijk al instelling in het systeem te doen zodat je er op langere termijn ook mee kan werken. Zo moet je niet steeds beroep blijven doen op de dienstverlener hiervoor.
- Besteed voldoende tijd in het opstellen van een Governance Plan. Dit document bevat alle afspraken hoe er met het systeem gewerkt zal worden: wat komt waar te staan, naamgeving, verloop migratie, wie is verantwoordelijk voor wat, regelmatige controle op nakomen afspraken, ...
- In de nieuwe structuur is er een tevens een directe link tussen sharepoint sites en Teams voorzien. Dit blijkt zeer nuttig in tijden van voornamelijk digitale samenwerking, zowel met externen als met collega's.

- Het is onmogelijk om een overzichtelijke handleiding voor heel sharepoint (en Office365) te voorzien), daarom volgen we deze aanpak:
 - Naast het Governance Plan is er een basishandleiding (voor nieuwe medewerkers)
 - Gaandeweg wordt er een FAQ opgemaakt oplossingen voor vragen die terugkomen hoe je iets moet doen (e.g. hoe maak ik een nieuwe document library aan, hoe geef ik een externe toegang tot mijn site,)

Hoe hebben jullie de verbeterpunten/aandachtspunten die werden meegegeven door het selectiecomité geïntegreerd in de implementatie van jullie project?

2	BOS+	budget	criterium		max score	Moyenne
	Sharepoint (suite 2018)	€ 4.000	Pertinentie/coherentie - Pertinence / cohérence	+ suite de la démarche entreprise depuis 2017: 2018 = évaluation situation "as is" + conception approuvée et équipe préparée pour la suite, 2019 = formation pratique	40	30,50
			Impact	+ Formation de "super utilisateurs" afin que l'environnement puisse être géré de manière durable. + combinaison van een consultancy en vorming > mise en application directe > migration de toutes leurs données	30	20,00
			Haalbaarheid - Faisabilité	+ budget global de 22.000 euros - grand projet et petite structure (mais appui de Bos Vlaanderen)	20	12,00
			Potentieel voor sector - Potentiel pour le secteur	+ innoverende applicaties > plusieurs ONG se forment à ses outils de partage documentaire > session de partage à prévoir	10	5,00
			Totaal		100	67,50

In totaal ging het om een groot budget (22.000 euro), maar dit wordt inderdaad voor twee VZW's ingezet (Vlaanderen en tropen). De nieuwe sharepoint zorgt enerzijds voor een verdere integratie/nauwere samenwerking wat voor in win-win voor beide vzw's zorgt. Daarnaast is er voorzien dat we via metadata duidelijk kunnen aangeven welke bestanden aan welke VZW toebehoren.

We zullen de basishandleiding, opgemaakte Governance Plan en FAQ delen met de sector zodat andere organisaties hier ook gebruik van kunnen maken.

Bijkomende vragen:

1. Wat waren de uitdagingen die jullie gemotiveerd hebben om een verbeterproject op te zetten?

Binnen deze consultancy wilde BOS+ werken aan procesbeheer met bijzondere aandacht voor innovatief beheer van digitale documenten. BOS+ beseft dat een professionalisering inzake documentbeheer noodzakelijk is om binnen kern- en ondersteunende processen te winnen aan efficiëntie en effectiviteit. De grootste uitdaging is gelinkt aan het feit dat – toen BOS+ enkele jaren geleden over stapte naar sharepoint – gewoon de oude documenten structuur heeft overgenomen. We merken nu dat dit een zeer log en inefficiënte manier van werken is, die ons bovendien niet toelaat om gebruik te maken van het werkelijke potentieel dat sharepoint aanbied. Met het voorgaande traject is een contextanalyse gemaakt van de werking van BOS+, die in het huidige traject geïmplementeerd wordt in de nieuwe structuur, aangevuld met opleidingen voor de medewerkers. Zonder deze opleidingen zou deze nieuwe structuur nog steeds niet ten volle benut kunnen worden.

2. Wat wilden jullie precies veranderen / verbeteren? Is dat resultaat behaald?

Naast het opzetten van de nieuwe structuur was het minstens even belangrijk dat de medewerkers hierin vlot hun weg vinden. Daarom werden er op verschillende niveaus opleidingen voorzien (basis, technisch, beheer) die in verschillende sessies werden gegeven. Momenteel zijn de medewerkers hun bestanden aan het migreren (overzetten van de oude naar de nieuwe structuur). Voor de meerderheid van de medewerkers lukt dit, maar er rijzen regelmatig vragen hoe men iets moet doen. Dit wordt opgevangen door hier enerzijds een Team voor te voorzien waarin alle vragen gesteld kunnen worden (zichtbaar voor alle teamleden). De antwoorden op deze vragen worden uitgewerkt in een – ook voor iedereen toegankelijke – FAQ die zo gaandeweg wordt aangevuld en als handleiding kan dienen voor veelgebruikte functies binnen onze organisatie)

3. Welke veranderingen of verbeteringen hebben jullie niet kunnen behalen?

We hebben voorzien in een stapsgewijze opleiding voor medewerkers, maar in sharepoint is zijn de mogelijkheden en instellingen zodanig uitgebreid om dit alles in deze opleidingen te vatten. Anderzijds bevatten de opleidingen een voorstelling van zeer veel mogelijkheden, dat het niet mogelijk is om alles na de opleiding meester te zijn. De beste manier om dit te leren is om hiermee aan de slag te gaan met de nodige basiskennis, en waar nodig extra ondersteuning te voorzien. Dit pakken we nu aan via het gaandeweg invullen van een FAQ.

4. Hoe hebben jullie het project in het algemeen aangepakt?

Het project werd voornamelijk uitgevoerd door de dienstverlener ESC. Intern werd dit nauw opgevolgd door één medewerker die hierover op regelmatige basis terugkoppelde naar het management team en volledige team. Daarnaast werden er verschillende sessie georganiseerd om enerzijds nog extra informatie te verzamelen van het team (analyse fase – meerdere thematische workshops), feedback op de nieuwe structuur (verzamelen informatie van team), opleiding (meerdere stapsgewijze workshops: basis, technisch, beheer). Op dit moment worden de bestanden gemigreerd naar het nieuwe systeem en wordt de FAQ systematisch aangevuld om een antwoord te bieden op de vragen die er in het team rijzen in verband met het gebruik van sharepoint.

5. Wat waren enkele essentiële stappen of fases in jullie project?

De verschillende fases waren:

1. Uitbreiding van de reeds bestaande situatie-analyse van Trilogy (voorgaand traject)
2. Uitwerken en Implementatie van de vernieuwde structuur in Office 365
3. Verzorgen van hands-on opleidingen
4. Ondersteuning tijdens de migratie

6. Welke obstakels of moeilijkheden hebben jullie ontmoet en cours de route en hoe hebben jullie die aangepakt (op niveau van methode, participatie van andere stakeholders, timing, opeenvolging van activiteiten,...)?

- De samenwerking met de dienstverlener (ESC) verliep niet altijd even vlot. Zij werkten niet altijd even efficiënt en nauwkeurig. Als gevolg hiervan werden er soms foutieve aanpassingen uitgevoerd die terug rechtgezet moesten worden, waardoor het opzetten van het hele systeem wat vertraging opliep.
- De voorziene opleidingen waar een grote meerwaarde, maar het is onmogelijk om alle nodige functionaliteiten van sharepoint in deze workshops te verwerken. Daarnaast werden er wel degelijk veel tools en instellingen overlopen, maar deze kan je niet meester maken na één

opleiding. Hiervoor is het gebruik van de tools in de dagelijkse werking, aangevuld met de nodige ondersteuning voor problemen en vragen, noodzakelijk.

7. *Hebben jullie op voorhand of tijdens het project, goede praktijken uitgewisseld met andere organisaties?*

We hebben dit tijdens het project niet gedaan. We hebben kort een telefonisch overleg gehad met andere organisaties (Begeleid Wonen) die als referentie werden opgegeven voor de sharepoint partners als opvolging van de Proof of Concept van één van de kandidaten (ESC). Tijdens dit overleg hebben we hun werkwijze met sharepoint besproken en de aanpak van ESC in hun implementatietraject.