

Collaboration handler om oplevet værdi

by Ditte Due Mortensen - tirsdag, marts 24, 2015

<http://perspektiv.tdc.dk/collaboration-handler-om-oplevet-vaerdi/>

Collaboration handler om oplevet værdi

Mål ikke værdien af din UC-investering i antallet af tekniske muligheder, men i brugernes glæde ved at bruge systemet. Sådan lyder opfordringen fra en TDC-ekspert, der samtidig understreger vigtigheden af en ofte underprioriteret disciplin.

For omkring 10 år siden begyndte Unified Communications-bølgen så småt at rulle ind over Danmark og resten af verden. Salgsargumentet var, at man med de rette UC-værktøjer kunne opnå en langt mere sammenhængende, strømlinet og effektiv kommunikation mellem medarbejdere og samarbejdspartnere.

“Gevinsterne i UC er stadig fantastiske,” siger Mikkel Daa Hansen, salgsdirektør i TDC Solution Sales. ”Men problemet dengang var, at løsningerne primært blev solgt på teknikken, ikke på brugeroplevelsen. Der sad måske 10 mand i it-afdelingen, som havde indkøbt værktøjerne, og som kunne finde ud af at bruge dem. For resten af organisationen gik værdien tabt, fordi værktøjerne aldrig blev anvendt.”

Al magt til brugeren

Den tilgang til it-investeringer blev for alvor ændret, da smartphones, tablets og apps begyndte at oversvømme markedet og dikterede en ny dagsorden med brugeren i centrum. Det var en erkendelse af, at hvis ikke brugeren var i stand til at bruge værktøjet – hvad end det drejede sig om hardware eller software – så var værktøjet ikke godt nok.

“Den tankegang har i dag fundet vej til collaboration-værktøjerne. Leverandørerne har fundet ud af, at værdien i en UC-installation først kommer, når brugerne anvender løsningen. Derfor gør de i dag alt, hvad de kan, for at gøre det nemt at bruge løsningen,” siger Mikkel Daa Hansen.

Consumerization og simplification

Consumerization hedder bevægelsen, hvor løsninger på forbrugermarkedet vandrer over i virksomhedsverdenen. Som bekendt dækker termen over, at brugerne ikke vil tvinges over i besværlige corporate-løsninger, men som modreaktion tager deres foretrukne digitale værktøjer fra privatsfæren med ind på arbejdspladsen.

“Man kan også sige det på den måde, at der er kommet en *simplification*-tendens i markedet. Vinderne er dem, der formår at forenkle deres kunders it. I den optik vil brugerne hellere have lidt funktionalitet, de forstår, end meget funktionalitet de ikke forstår. Værdien ligger udelukkende i den praktiske anvendelse,” siger Mikkel Daa Hansen.

For nemt at begå fejl

Han fortæller, at en stor videokonferenceleverandør har gennemgået præcis denne brugerorienterede produktudvikling. Leverandøren har altid solgt kvalitetsløsninger. Men tidligere skulle man betjene videosystemerne ved at foretage en række manuelle indtastninger med en traditionel fjernbetjening.

“Det havde den effekt, at det primært var superbrugere, der anvendte løsningen. Det var simpelthen for svært for de fleste andre at bruge og fejle. I dag har de udskiftet fjernbetjeningen med video og skærme, der er

Husk at følge op på investeringen

Som en afsluttende, men ofte overset pointe understreger Mikkel Daa Hansen, at it-løsninger aldrig får nogen værdi, hvis ikke de bliver forankret i organisationen. Typisk kaster både køber og sælger mest energi i den indledende fase, hvor man sammen definerer målsætningen med en it-investering. Det er straks mere sjældent at mødes igen seks måneder efter udrulning og vurdere, om løsningen så også har indfriet forventningerne.

“Det handler om at komme så tæt på den maksimale udnyttelse af sin Unified Communication-investering som muligt. Pointen er, at den indsigt får man først i en evalueringsfase. Desværre er det ofte der, man ender med at spare. Det er synd – og i visse tilfælde også spild af penge,” afslutter Mikkel Daa Hansen.

Gode råd

- Involver både brugere og ledelsen i købet af en ny UC-løsning og hav fokus på den praktiske anvendelse på tværs af organisationen
- Lad brugervenlighed veje ligeså tungt i beslutningsprocessen som pris og teknik
- Følg op på jeres UC-investering efter implementering og foretag eventuelt justeringer baseret på brugernes tilbagemeldinger
- Husk, at værdien i Unified Communications er direkte eksponentiel med antallet af brugere og brugssituationer. Jo mere I bruger systemet, des større værdi har det for organisationen

Hør alt om UC fra en af markedet største spillere

Mikkel Daa Hansen, Salgsdirektør, NetDesign

21 24 21 33, mdh@netdesign.dk

