

explain  **it**

Enexis Case study

Hoe Enexis met succes migreerde naar Windows 10 door de inzet van floorwalkers



ENEXIS

ENERGIE IN GOEDE BANEN

www.explainit.nl

Enexis

Windows 10 Migratie

Enexis stond voor de opdracht om een eigen online werkplek met Windows 10 uit te rollen voor 4300 medewerkers. Na de ontwikkelfase en pilot werd ExplainIT ingeschakeld voor de grootschalige uitrol. Hierbij werden op verschillende locaties van Enexis dagelijks meerdere floorwalkers van ExplainIT ingeschakeld voor het ontvangen, begeleiden en ondersteunen van medewerkers.

Inhoud:

- | | |
|---|---------------|
| 1. Eigen online werkplek voor medewerkers | Blz. 3 |
| 2. Diversiteit aan medewerkers | Blz. 3 |
| 3. Herkenbaarheid van floorwalkers | Blz. 4 |
| 4. Aandacht voor borging | Blz. 4 |
| 5. Succesvolle migratie als resultaat | Blz. 4 |
| 6. Kenmerkende flexibiliteit | Blz. 5 |
| 7. Actief meedenken | Blz. 5 |
| 8. Over ExplainIT | Blz.6 |

Aantal medewerkers: 4300

Branche: Nijverheid en Energie

Hoofdkantoor:
Magistratenlaan 116, 's-Hertogenbosch

Contactpersoon: Martijn Dekker

Functie contactpersoon:
Teammanager Operations

Website: [Enexis](#)

Hoe Enexis met succes migreerde naar Windows 10 door de inzet van floorwalkers

Met 4300 medewerkers werkt Enexis dagelijks aan de stabiliteit en betrouwbaarheid van netten en de toekomst van energie. Door kennis, expertise en energie op alle mogelijke manieren in te zetten tracht de organisatie vaart te zetten achter de energietransitie. Een eigen online werkplek met Windows 10 voor alle medewerkers is een belangrijk onderdeel om als organisatie voorop te kunnen blijven lopen.

Eigen online werkplek voor medewerkers

Enexis besloot over te stappen op een eigen online werkplek met Windows 10. Na een uitgebreide ontwikkelfase is men begonnen met een pilot. Vervolgens is de volledige organisatie gemigreerd bij de grootschalige uitrol. Binnen de organisatie was onvoldoende capaciteit beschikbaar om de migratie snel en soepel te laten verlopen voor alle 4300 medewerkers. Als Teammanager Operations ging Martijn Dekker in gesprek met ExplainIT:

“Met ExplainIT hadden we in het verleden prettige ervaringen en onderhouden we al langere tijd goed contact. Als het op ICT aankomt was ExplainIT voor ons altijd een partner waar we zonder twijfel van op aan konden.”

Op basis van een inventarisatie door ExplainIT werd er in samenspraak een passende oplossing voor Enexis vastgesteld. De kern van de oplossing was de inzet van floorwalkers. Op de verschillende locaties van Enexis werden dagelijks meerdere floorwalkers van ExplainIT ingezet voor het ontvangen, begeleiden en ondersteunen van medewerkers.

Diversiteit aan medewerkers

Binnen Enexis beseften men dat de impact op medewerkers groot zou zijn. Deze impact verschilde per medewerker doordat alle functies in de organisatie over moesten. De aanpak werd hierop dan ook afgestemd:

“Kantoormedewerkers moesten natuurlijk over, maar ook monteurs. Monteurs werden bijvoorbeeld in een klas gezet met hun laptop. Tegelijkertijd hiermee werd de nieuwe online werkplek geïnstalleerd, waardoor ze direct met uitleg van floorwalkers ermee aan de slag konden.”

Door de floorwalkers waren alle mensen snel weer up-and-running. Het kostte een uur om de laptops te updaten. Een uur na het updaten waren vrijwel alle medewerkers alweer aan het werk.



De toegevoegde waarde van de vastgestelde aanpak en floorwalkers zit echt in het feit dat alle mensen snel weer aan de slag konden met hun laptop. Door de aanpak konden mensen direct zelf aan de slag met de nieuwe online werkplek. Bij vragen konden ze de floorwalkers direct benaderen voor hulp



Martijn Dekker, Teammanager Operations

Herkenbaarheid van floorwalkers

Floorwalkers ondersteunden medewerkers in herkenbare kleding. Shirts waren bedrukt met een Windows logo en kenmerk van de Enexis servicedesk. Belangrijk was dat floorwalkers “meer” waren dan alleen Windows 10 specialisten, zo vertelt Martijn Dekker:

“Floorwalkers kenden de cultuur van Enexis en beschikten over kennis van het applicatielandschap waarmee onze gebruikers werken. Dat was voor ons cruciaal, naast dat ExplainIT natuurlijk de gewenste specialisten kon leveren. Vanuit de organisatie leverde het complete plaatje veel positieve feedback op.”

Per Enexis locatie kwamen zo'n 20-100 mensen per dag om ondersteund te worden door de floorwalkers. Dat gebeurde net zo lang totdat alle medewerkers beschikten over een nieuwe online werkplek met Windows 10.

Aandacht voor borging

Voor Enexis was het belangrijk dat medewerkers ook na de ondersteuning door floorwalkers geen problemen zouden ervaren met de nieuwe online werkplek. Martijn Dekker wist uit ervaring met migraties dat mensen na afloop nog steeds over vragen zouden beschikken:

“Bij migraties wil je mensen hun laptop teruggeven met daarbij face-to-face, online en offline instructies, waarna je hoopt dat ze er met succes gebruik van gaan maken. In de praktijk blijkt dat het helaas niet zo simpel werkt.”

Om te voorkomen dat de servicedesk na afloop van de migratie overspoeld zou worden met vragen is er een incheckgids samengesteld. Hierin stond bijvoorbeeld alles over het updaten van Windows 10 applicaties en hoe je bepaalde instellingen wijzigt in Windows 10.

Succesvolle migratie als resultaat

Binnen Enexis werd de migratie naar de nieuwe online werkplek met Windows 10 als succesvol beoordeeld. Martijn Dekker zag dat alle verantwoordelijke partijen perfect op elkaar ingespeeld raakten, wat een belangrijke rol speelde in het succes:

“De kennis en kunde van de floorwalkers werd al snel duidelijk. Daarnaast werden gemaakte afspraken nagekomen. Op een gegeven moment merkte je dat alles op elkaar ingespeeld raakte. Werkplekbeheerteam, servicedesk, en floorwalkers. Dat was prachtig om te zien.”



Kenmerkende flexibiliteit

ExplainIT was voor trainingen op bepaalde gebieden al preferred supplier van Enexis. Deze samenwerking kenmerkte zich door een flexibele houding van beide partijen. Ook voor de migratie was dit van groot belang volgens Martijn Dekker:

“Wij waren heel tevreden over de flexibiliteit van ExplainIT. Dit is van grote waarde geweest. Er waren namelijk regelmatig wijzigingen op het laatste moment, maar dat is nooit een probleem geweest.”

Door op voorhand duidelijke afspraken te maken, kwamen beide partijen nooit voor verassingen te staan. Martijn Dekker vertelt daar het volgende over:

“ExplainIT heeft precies geleverd wat we hadden afgesproken. Uit ervaring weet ik dat dat geen zekerheid is. Je weet gewoon wat je kunt verwachten van ExplainIT. Dat is denk ik prettig wanneer je een samenwerking aangaat.”

Actief meedenken

Zowel voorafgaand als tijdens de inzet van de

floorwalkers bleven de professionals ExplainIT actief meedenken met Enexis om het project tot een succes te maken. Martijn Dekker was hiermee in zijn nopjes:

“ExplainIT onderscheidt zich door niet alleen te doen wat wij vragen, maar actief mee te denken over de beste oplossing. Dat verwacht ik als opdrachtgever ook van een specialist. Tevens werden daarvoor geen extra kosten in rekening gebracht, waardoor we binnen het budget zijn gebleven.”

Een terugblik op het project leert dat er nauwelijks verbeterpunten zijn voor Enexis. Alleen dat er een duidelijke verwachting dient te zijn hoeveel mensen er te verwachten zijn voor floorwalkers, zodat zij te allen tijde van waarde zijn. Op de vraag of hij in de toekomst opnieuw gebruik zou maken van de diensten van ExplainIT spreekt Martijn Dekker met lovende woorden:

“Als Enexis zijnde zouden we ExplainIT zeker aanbevelen bij ICT (migratie) trainingen. Bij ExplainIT weet je wat je kunt verwachten. Dat is als opdrachtgever prettig. Zeker bij grote projecten met impact op een grote groep medewerkers.”

Wist je dat?

- **66% van de medewerkers erkent dat verouderde IT-systemen van negatieve invloed is op hun productiviteit? ([Onderzoek: Hoe digitaal is werkend Nederland? AFAS](#)).**
- **80% van de medewerkers in Nederland hun werk niet kan doen zonder de vereiste digitale vaardigheden? ([1 op 3 werknemers mist digitale vaardigheden, Intermediair](#)).**
- **70% van de digitale transformaties bij organisaties faalt doordat medewerkers technologie niet accepteren en/of niet in staat zijn deze te gebruiken? ([Why we need to rethink organizational change management, Forbes](#)).**

Over ExplainIT

Ons verhaal

ExplainIT is in 2001 opgericht om IT-eindgebruikers te ontwikkelen en organisaties te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe Microsoft Office-, Windows- of SharePoint-omgeving. Daarnaast hebben we ons gespecialiseerd in het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van methodieken en soft skills.

Waarom ExplainIT?

- ✓ Beste Opleider van Nederland 2020 in de categorie Automatisering & ICT/IT
- ✓ Trotse Microsoft Gold Partner met expertise in adoptie van technologie
- ✓ >250.000 medewerkers geadviseerd en getraind sinds de oprichting in 2001
- ✓ Altijd persoonlijk contact met een vaste en ervaren trainingsadviseur

Onze visie

Vaardigheden om goed te kunnen werken met IT, methodieken en soft skills zijn tegenwoordig cruciaal. Met ExplainIT streven we ernaar om de vaardigheden van medewerkers op het gebied van de digitale werkplek te ontwikkelen zodat ze optimaal kunnen werken met applicaties. Ook erkennen we het belang van specifieke vaardigheden om efficiënt (samen) te kunnen werken.

Meer informatie

- [Trainingen](#)
- [Oplossingen](#)
- [Klantcases](#)
- [Erkenningen](#)



Contact



J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@explainit.nl
+31 (0)88 122 55 88



www.explainit.nl