

explainit

CASE STUDY

Hoe TVM Microsoft Teams succesvol
in gebruik nam

088 - 122 55 88 | info@explainit.nl | www.explainit.nl

TVM

Microsoft Teams Implementatie




Verzekeringsmaatschappij TVM stapte van een VDI omgeving over op een VPN omgeving met Microsoft 365. Vooral Microsoft Teams zou na de overstap intensief gebruikt gaan worden door alle medewerkers. Omdat veel van hen behoefte hadden aan ondersteuning, werd ExplainIT gevraagd om meerdere teams vaardig te maken in het (samen)werken en communiceren met Microsoft Teams.



TVM in het kort

-  500 medewerkers
-  Dienstverlening branche
-  www.tvm.nl
-  Hoogeveen

Ons contactpersoon

-  Gerda Teune
-  Technisch Acceptant
-  Incompany Training

Case Study TVM

Inhoud

Een verandering met impact	4
Microsoft Teams als centrale applicatie	5
Een goede eerste indruk	6
Uitgebreid trainingstraject	6
Enthousiaste deelnemers	7
Tevreden over het resultaat	8
Blik op de toekomst	8
Over ExplainIT	11

Hoe TVM Microsoft Teams succesvol in gebruik nam

TVM is een Nederlandse coöperatieve verzekeringsmaatschappij, gespecialiseerd in het verzekeren van transportverkeer. In haar thuismarkt is TVM leidend en wordt de verzekeraar herkend en gewaardeerd als innovatieve partner. Door samen te werken met stakeholders behoren klanten tot de veiligste vervoerders van Europa. Bij het streven naar interne innovatie en professionaliteit was een succesvolle ingebruikname van Microsoft Teams een belangrijke stap.

Een verandering met impact

Vanwege een instabiele en verouderde VDI omgeving (inclusief de verbindingproblemen die daarbij kwamen kijken), stapte TVM in 2021 over op een VPN omgeving met Microsoft 365. Het streven was om met een zogenoemde 'Werkplek 2.0' een stabiele digitale werkplek te realiseren waarbij efficiënt communiceren en samenwerken centraal zou staan. Gerda Teune, technisch acceptant bij TVM, verwachtte dat de overstap een grote uitdaging zou worden:

"De impact van de nieuwe werkplek zou enorm zijn. We zouden allemaal

een nieuwe laptop krijgen en we moesten op een nieuwe manier gaan leren werken. Er zou veel gaan veranderen en ik zag daarbij nogal wat hobbels op de weg."

Ook streefde TVM er naar om in de cloud te gaan werken. Ook wilde men graag dat het mogelijk werd om met meerdere personen tegelijk werken aan dezelfde bestanden te werken. Ondanks de grote verandering die er aan zat te komen zag Teune wel in dat deze noodzakelijk was om als organisatie effectiever te gaan (samen) werken. Uiteindelijk zou ze zelf ook een belangrijke rol gaan spelen bij de overstap.

Microsoft Teams als centrale applicatie

Teune maakte (vrijwillig) deel uit van een verkennergroep, een groep collega's die de overgang naar de nieuwe digitale werkplek moest versoepelen door problemen te signaleren. Er zou intensiever met Microsoft applicaties gewerkt worden dan ooit tevoren en Microsoft Teams werd dé centrale applicatie van de digitale werkplek.

"Vanuit de verkennergroep en HR vingen we signalen op dat er collega's waren die behoefte hadden aan ondersteuning bij de ingebruikname van Microsoft Teams. Voor veel medewerkers was de applicatie nieuw."

Door toedoen van de verkennergroep was TVM er snel van overtuigd dat het medewerkers ondersteuning moest bieden. Vervolgens kreeg Teune de opdracht om op zoek te gaan naar een passende manier om medewerkers kennis te laten opdoen van Microsoft Teams. Eerst inventariseerde ze hoeveel collega's daadwerkelijk ondersteuning konden gebruiken.

"Ik moest vanuit TVM in eerste instantie minimaal 10 mensen bij elkaar krijgen om iets op gang te kunnen zetten. Tot mijn verbazing werden dat er al snel 60. Hét bewijs van dat er onder medewerkers grote behoefte was aan ondersteuning op het gebied van Microsoft Teams."

Een goede eerste indruk

Nadat duidelijk werd dat er veel animo was vanuit medewerkers, kon Teune op zoek naar een passende manier om medewerkers vaardig te maken in het werken met Microsoft Teams. De behoefte van TVM was daarbij duidelijk en volgens Teune lag het voor de hand om op zoek te gaan naar een organisatie die trainingstrajecten aanbiedt op het gebied van Microsoft Teams:

“Via de website van Springest kwam ik enkele trainingen van ExplainIT tegen en belandde ik op hun website. Het verhaal van ExplainIT sprak me direct aan, evenals de trainingsprogramma’s gericht op Microsoft Teams. De eerste indruk was goed, maar ik wilde graag weten of ze een specifieke oplossing voor onze situatie hadden.”

Na een korte blik op de website besloot Teune een mail te sturen naar ExplainIT met de behoeften van TVM en de vraag hoe ExplainIT deze behoeften zou kunnen invullen. Vervolgens werd er een afspraak gemaakt voor een toelichting vanuit TVM en het bespreken van de opties vanuit ExplainIT. Dat werd een uitvoerig gesprek waarin Teune door een trainingsadviseur werd uitgevraagd over de situatie van TVM. Vervolgens werd de situatie gekoppeld aan alle (trainings)mogelijkheden die Explainit te bieden heeft.

Uitgebreid trainingstraject

Na de uitgebreide inventarisatie kwam ExplainIT met het voorstel om een trainingstraject op te starten waarbij de nadruk lag op het ontwikkelen van basiskennis -en vaardigheden op het gebied van Microsoft Teams. In zes groepen van tien deelnemers zouden medewerkers in twee dagen getraind worden om de basisfunctionaliteiten onder de knie te krijgen. Daarnaast zou er digitaal naslagmateriaal beschikbaar worden gesteld in de vorm van microlearnings, zodat de opgedane kennis goed geborgd zou worden. Teune en TVM reageerden enthousiast en de organisatie ging akkoord:

“De trainingsadviseur wist duidelijk waar hij over sprak en kwam met een voorstel dat perfect was afgestemd op onze behoeften. Vervolgens werden we organisatorisch volledig ontzorgd en maakten we kennis met een zeer enthousiaste trainer.”

In enkele weken werden 60 medewerkers van TVM de basisvaardigheden van Microsoft Teams bijgebracht, waarbij de nadruk werd gelegd op de behoeften van TVM: effectief communiceren en samenwerken. De Microsoft Teams trainingen waren zeer praktijkgericht ingestoken: medewerkers konden de opgedane kennis direct in de praktijk brengen en wanneer ze ergens tegenaan liepen was er een trainer om ze te ondersteunen.

Enthousiaste deelnemers

Teune nam zelf ook deel aan de trainingen en raakte onder de indruk van de trainingsinhoud en de kwaliteiten van de trainer. Vooral de uitgebreide mogelijkheden die Microsoft Teams biedt op het gebied van bellen, chatten, kanalen en samenwerken aan bestanden opende haar ogen en die veel collega’s:

“Voordat de trainer je laat zien wat er allemaal mogelijk is met Teams, zie en gebruik je maar een heel klein gedeelte van de applicatie. Je weet het eigenlijk al, maar dat besef komt pas na zo’n training en het zorgt er eigenlijk voor dat je nóg meer wilt weten. Ook van andere applicaties.”



Tevreden over het resultaat

Over het uiteindelijke resultaat van het uitgebreide trainingstraject is TVM zeer tevreden. Teune ziet dat de aanpak van ExplainIT met de praktijkgerichte trainingen en het digitale naslagwerk zijn vruchten heeft afgeworpen:

“Microsoft Teams wordt nu veel meer gebruikt door TVM, maar ik zie ook grote verschillen tussen deelnemers van de trainingen en medewerkers die niet hebben deelgenomen. Deelnemers maken gebruik van vrijwel alle functies en de applicatie is voor ons echt hét centrale communicatiemiddel geworden. Zo zijn er vrijwel geen werkgerelateerde WhatsApp groepen meer die actief gebruikt worden. Het levert alleen maar voordelen op.”

Volgens Teune geeft het contrast tussen de 60 deelnemers en de andere medewerkers van TVM een goed beeld van de effectiviteit van het trainingstraject. Volgens Teune zijn er grote verschillen ontstaan in kennis en het gebruik van Microsoft Teams, waardoor ze van mening is dat de training van ExplainIT eigenlijk verplicht zou moeten zijn voor alle medewerkers van TVM. Wellicht gaat dat er in de toekomst nog van komen.

Blik op de toekomst

Op de vraag wat Teune in een volgend trainingstraject anders zou pakken antwoordt ze overtuigd:

“Eigenlijk zou ik de Microsoft Teams training verplicht maken voor alle medewerkers. Daarnaast zou ik op basis van behoeften ook trainingen voor andere Microsoft applicaties aanbieden. Je ziet namelijk dat we nu zoveel meer uit Microsoft Teams halen en ik denk dat dat ook mogelijk is bij applicaties als Word en Excel.”

Dat de trainingen, maar ook het digitale naslagwerk, naadloos aansloten op de praktijksituatie van TVM maakte het traject voor Teune echt de moeite waard. Wanneer ze naar de toekomst kijkt, concludeert ze:

“Als we overstappen op een nieuw systeem of een nieuwe applicatie gaan gebruiken zou ik direct willen aansturen op een trainingstraject van ExplainIT. Ik zou het andere organisaties ook aanraden. Alles was tot in de puntjes geregeld: van de inventarisatie tot de evaluatie.”



“Ik zou ExplainIT zeker aanbevelen omdat het een heel prettige partij is om mee samen te werken. Samen het we een toch zeer uitdagend project tot een goed einde gebracht.”

Tirza de Wilde

ICT-adviseur



“Ik zou onze relatie met ExplainIT omschrijven als zeer goed. Er zijn korte communicatielijnen en we zijn open naar elkaar. Van de persoonlijke aanpak ben ik ook erg gecharmeerd en we staan er zeker open voor om onze relatie verder te ontwikkelen.”

Mirjam de Willigen Verkamman

Learning & Talent Development



“We zouden ExplainIT zeker aanbevelen bij ICT (migratie) trainingen. Je weet gewoon wat je kunt verwachten en dat is als opdrachtgever erg prettig. Dat is zeker het geval bij projecten die van impact zijn op een grote groep medewerkers.”

Martijn Dekker

Teammanager Operations

Wist je dat?

Medewerkers tot 8% werktijd verspillen door gebrekkige digitale vaardigheden?

[Meer informatie](#)

80% van de medewerkers in Nederland hun werk niet kan doen zonder de vereiste digitale vaardigheden?

[Meer informatie](#)

Medewerkers met microlearnings beter leren met een tot wel 80% betere retentie dan traditionele leermiddelen?

[Meer informatie](#)

Over explain

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.

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.

Waarom ExplainIT?

- ✓ Beste Opleider van Nederland 2020: Automatisering & ICT/IT
- ✓ Trotse Microsoft Gold Partner met expertise in technologieadoptie
- ✓ > 250.000 medewerkers geadviseerd en getraind
- ✓ Cedeo-erkende aanbieder van incompany & maatwerk trainingen

Meer informatie

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

Een greep uit onze klanten



Contact

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

088 - 122 55 88
info@explainit.nl
www.explainit.nl

