



Samenwerking Zuiderhuis en Advantive

Zuiderhuis bestaat al meer dan honderd jaar en is een begrip in Zuid-Nederland. Met ruim 80 betrokken en bevlogen collega's bieden zij particuliere en zakelijke klanten een brede financiële dienstverlening op het gebied van verzekeringen, hypotheek, financieel advies en risicomanagement. Dit vraagt om goede informatievoorziening, transparantie, kennisdeling en -borging. Een nieuw intranet biedt Zuiderhuis hiervoor de gewenste ondersteuning. Rob Derks, Robin Lantinga en Thijs Gerritsma delen met ons de aanleiding, projectaanpak, adoptiestrategie en eerste ervaringen.

Rol van ICT

Rob Derks, projecteigenaar en manager financieel advies & particulier schade: "ICT speelt een belangrijke rol binnen Zuiderhuis. We streven continu naar een goede balans tussen customer intimacy en operational excellence. Met ICT weten we onze dienstverlening te innoveren. We gebruiken geautomatiseerde procesautomatisering om handmatige werkzaamheden te automatiseren en om schademeldingen tot een bepaald bedrag automatisch af te handelen. Daarnaast hebben we een nieuwe app voor onze klanten gelanceerd. Ook wordt onze post automatisch verwerkt. Onze collega's krijgen hierdoor de ruimte om onze klanten beter te kunnen bijstaan bij complexere vragen of gebeurtenissen. We streven naar efficiënte processen en klantgerichte dienstverlening. We hebben al mooie stappen gemaakt, maar dit blijft continu onze aandacht vragen."

Aanleiding

Rob Derks vervolgt: "Up to date kennis is cruciaal in onze dienstverlening. De aanleiding voor een intranet was dan ook om één platform voor informatie-voorziening, kennisdeling en -borging te realiseren. Ook wilden we met een nieuw intranet onze medewerkers van relevant nieuws voorzien. Het uiteindelijke doel is om onze collega's met het nieuwe intranet een vertrekpunt voor hun digitale werkplek te bieden."

Projectgroep

Thijs Gerritsma, projectleider en relatieadviseur particulier: "We hebben een projectgroep geformeerd. Vanuit iedere afdeling is een collega aan de projectgroep toegevoegd. Samen hebben we de projectaanpak, onze doelstellingen, verwachtingen en planning gedefinieerd. Vervolgens zijn we op zoek gegaan naar een passende oplossing."

Keuze Advantive

Thijs Gerritsma vervolgt: "We kenden Advantive al als SharePoint/Office 365 specialist. We hebben Advantive uitgenodigd voor een kennismaking. Er was direct een klik. Vervolgens is een intranet demo gepland. Tijdens deze demo heeft Advantive ons kennis laten maken met Valo Intranet. Dit is een intranet-in-a-box-oplossing en volledig gebaseerd op Microsoft Office 365/SharePoint. De mogelijkheden en intuïtieve manier van werken sloten perfect aan bij onze doelstellingen en wensen. Advantive dacht vanaf het eerste moment met ons mee. De keuze was dan ook snel gemaakt."

Projectaanpak

Rob Derks: "De projectgroep heeft het intranet vormgegeven naast hun eigen werkzaamheden. Het was dan ook bijzonder prettig dat Advantive hierin de regierol pakte. Ze hebben ons stap voor stap geholpen om ons nieuwe intranet, met de naam Zuidernet, vorm te geven."

Robin Lantinga, projectgroep lid en acceptant volmacht zakelijk: "Samen met Advantive hebben we de structuur voor het nieuwe intranet bepaald. Advantive wist de juiste vertaalslag van onze wensen naar functionaliteit te maken. Vervolgens heeft Advantive voor ons het intranet gebouwd. Zuidernet is ons eerste intranet. We hebben als projectgroepleden dan ook veel tijd besteed aan het vullen van het intranet met data. Dan is het heel prettig dat je weet dat Advantive de rest voor je regelt."

Betrokkenheid collega's

Thijs Gerritsma: "We hebben vanaf dag 1 onze collega's bij het intranetproject betrokken. Dit ging op een natuurlijke manier, omdat onze projectgroepleden op hun afdeling de projectvoortgang regelmatig deelden. Op onze kwartaal bijeenkomsten heb ik demo's gegeven en collega's laten zien welke mogelijkheden Zuidernet biedt. Er was dan ook al vroeg in het project draagvlak voor Zuidernet."

Rob Derks vult aan: "Advantive heeft ons geholpen om van de livegang een succes te maken. Advantive heeft voor ons een actie en flyer bedacht en ontworpen. We hebben op de dag van de livegang een KitKat actie gedaan. Onder het mom van "Have a break, have a KitKat" hebben we op de werkplak een flyer met de belangrijkste informatie over Zuidernet en een KitKat neergelegd. Ook waren er op die dag projectgroepleden op de werkvloer om vragen van collega's direct te beantwoorden. Deze actie en onze aanwezigheid op de werkvloer werden heel positief ontvangen."

Trots

Robin Lantinga: "Samen met Advantive hebben we in zes maanden een prachtig intranet gerealiseerd. Ik ben trots op wat er nu staat. Wat ik wel stoer vind, is dat we als projectgroep met minimale ICT-kennis iets moois hebben neergezet."

Rob Derks: "De nieuwe pay-off van Zuiderhuis is: Duidelijk dichtbij. Zuidernet sluit hier perfect bij aan. Als voorbeeld, we kunnen nu met 1 bericht op 1 moment al onze medewerkers op een heldere en transparante manier bereiken."

Samenwerking Advantive

Thijs Gerritsma: "Advantive is Valo premium partner en Microsoft Gold Partner. En dat merk je. Ze beschikken over enorm veel Valo en Microsoft kennis en praktijkervaring. Ze hebben ons van A tot Z goed geholpen. Het was dan ook een logische stap om het beheer van Valo aan Advantive uit te besteden."

Rob Derks: "Het is bijzonder prettig samenwerken met Advantive. De consultants hebben veel kennis en zijn altijd bereikbaar. Vragen worden snel opgepakt en ze denken met je mee. We krijgen de begeleiding en ondersteuning die we nodig hebben. En ze zitten bij ons om de hoek. Dat is een prettige bijeenkomstigheid."

Advies keuze intranet

Robin Lantinga: "Mijn advies aan andere organisaties is, neem de tijd als je een (nieuw) intranet wilt realiseren voor je organisatie. Door ons enthousiasme hebben we gewerkt met niet-realistische deadlines. Plan realistisch en besteed voldoende aandacht aan het project. Wees je ervan bewust dat het een continu proces is. Als het eenmaal live staat, is het niet klaar. Het blijft zich continu verder ontwikkelen."

Toekomstplannen

Thijs Gerritsma: "De basis staat en we gaan samen met Advantive de mogelijkheden van Zuidernet verder optimaliseren en uitbreiden. We luisteren hierbij goed naar de wensen van onze collega's. We hebben nog mooie plannen voor Zuidernet." ■

zuiderhuis

Duidelijk dichtbij