



De Woonplaats Case study

Hoe De Woonplaats alle kennis en processen van applicaties borgt met SelfGuide



alle ruimte!

www.selfguide.com





De nr.1 voor het maken van
software instructies

www.selfguide.com

Hoe De Woonplaats alle I&A kennis en processen borgt met SelfGuide

De Woonplaats is een in Enschede gevestigde woningcorporatie met ruim 20.000 betaalbare woningen in hoofdzakelijk Enschede en de Achterhoek. In de snel veranderde wereld wil De Woonplaats voorop lopen met haar 220 medewerkers. Een belangrijk onderdeel hiervan is een professionele en vooruitstrevende Informatisering & Automatisering (I&A) afdeling.

Uitbreiding van de I&A afdeling

De I&A afdeling van De Woonplaats is onder meer verantwoordelijk voor het advies rondom informatietechnologie, IT-procesoptimalisatie en functioneel beheer. Sander Hilgerink, Teamleider I&A en sinds 2005 onderdeel van deze afdeling, legt uit dat het takenpakket van de I&A afdeling in de afgelopen jaren is gewijzigd en dat dit uitdagingen met zich meebracht:

“We beseften ons dat we heel veel specialistische, technische en functionele kennis hebben, maar dat dit niet geborgd en centraal beschikbaar is. Kennis zit veelal in onze hoofden of is verwerkt in decentraal opgeslagen documenten.”

Het uiteindelijke doel voor de I&A afdeling van De Woonplaats is dat iedereen binnen het team over dezelfde kennis en informatie beschikt.

Weinig instructies beschikbaar

De I&A afdeling van De Woonplaats beschikte over weinig instructies. Daarnaast wilde men niet gaan werken met statische instructies zoals PDF documenten. Met SelfGuide creëren, structureren en bekijken medewerkers stapsgewijze instructies voor alle applicaties in één uniform format.



Na het zien van SelfGuide hadden we direct het idee: dit is een laagdrempelig, eenvoudig te gebruiken en kwalitatief goed product om alle kennis en processen te borgen.



Sander Hilgerink, Teamleider I&A

De 10-koppige I&A afdeling van De Woonplaats beoordeelde SelfGuide positief op basis van de match met het applicatielandschap, toegevoegde waarde en tools die mogelijk hetzelfde zouden kunnen.

Implementatie is eenvoudig

Sander Hilgerink vormde als onderdeel van informatisering samen met zijn collega's van automatisering en de servicedesk een projectgroep voor de implementatie. Daarbij werden zij ondersteund door een consultant van SelfGuide:

“Over de manier waarop we SelfGuide hebben uitgerold zijn we heel tevreden. Er was veel een-op-een contact met de consultant, waarbij er écht iets met onze input werd gedaan.”

De implementatie verliep ook op technisch vlak soepel, omdat SelfGuide een cloud applicatie is. Er hoefden alleen recorders voor het maken van de instructies op de laptops geïnstalleerd te worden.

Binnen een jaar alle instructies realiseren

Het doel van de I&A afdeling van De Woonplaats is om binnen een jaar alle kennis en processen te borgen in werkinstructies binnen SelfGuide. Borgen betekent dat kennis en processen vastgelegd worden en beschikbaar gesteld worden voor hergebruik, zodat producten en/of diensten voortdurend op een hoog kwaliteitsniveau kunnen worden aangeboden. Sander Hilgerink legt uit hoe de I&A afdeling verwacht het doel te bereiken:

“De regel is dat wanneer iemand een taak uitvoert, zoals een beheertaak, waar nog geen werkinstructie van is, deze taak uitgevoerd moet worden met de recorder van SelfGuide op de achtergrond om direct een instructie te creëren.”

Gebruik verloopt soepel

Binnen De Woonplaats verloopt het gebruik van SelfGuide soepel. Vooral voor de primaire applicaties Dynamics Navision en Dynamics Empire worden instructies gemaakt. In de praktijk blijkt ook dat steeds meer instructies worden gemaakt, waardoor kennis en processen steeds beter geborgd zijn.

“Met SelfGuide kun je direct aan de slag. Het maken van een instructie gaat razendsnel. Daarnaast zijn instructies eenvoudig te vinden door de zoekfunctie, tags, applicatiekenmerken en handleidingen.”

Sinds de toevoeging van tekst annotaties binnen een instructie zijn er ook veel minder stappen nodig om iets uit te leggen.



Toevoeging aan het huidige applicatielandschap

Wanneer Sander Hilgerink gevraagd wordt naar zijn oordeel over SelfGuide dan antwoordt hij:

“SelfGuide is echt een toevoeging, iets wat we zochten. In de praktijk zie je dat een nieuwe collega nu mijn meldingen oplost aan de hand van een instructie. Ik hoor nooit dat er iets onduidelijk is.”

De concrete waarde van SelfGuide voor De Woonplaats wordt gerealiseerd door het borgen en centraal beschikbaar stellen van specialistische, technische en functionele kennis van de I&A afdeling. Voorheen werd kennis niet geborgd en kostte het creëren van een instructie veel tijd. Met SelfGuide zijn deze problemen verleden tijd.

Organisatiebreed uitrollen

Binnen De Woonplaats maken steeds meer medewerkers gebruik van SelfGuide. Een belangrijk onderdeel van de organisatiebrede uitrol is het maken van instructies en handleidingen voor de primaire applicatie Dynamics Empire. De toegevoegde waarde van SelfGuide wordt hierdoor voor de hele organisatie zichtbaar. Desondanks was het een bewuste keuze om eerst op kleine schaal te beginnen met de I&A afdeling. Hilgerink benadrukt:

“Vooral de TOPdesk Integratie en standaard content packs rondom bijvoorbeeld Office spreken ons aan. We stimuleren eindgebruikers namelijk om via TOPdesk meldingen in te schieten en we krijgen regelmatig vragen over ondersteuning op het gebied van Office.”

Inmiddels ervaren alle medewerkers door de organisatiebrede uitrol de voordelen van SelfGuide:

- 1 Razendsnel instructies op maat creëren
- 2 Uitgebreide handleidingen en trainingen samenstellen
- 3 Eén centrale bibliotheek met content gebruiken
- 4 Eenvoudig applicatie content met bestaande systemen integreren
- 5 Zelfredzaamheid en vaardigheden van gebruikers ontwikkelen
- 6 Acceptatie en succesvol gebruik van applicaties realiseren
- 7 Meldingen van gebruikers over applicaties efficiënter oplossen

Wist je dat?

- **86%** van de medewerkers problemen ervaart met het vinden van informatie die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun werk ([The 2019 Intelligent Information Management Benchmark Report, M-Files](#)).
- Medewerkers met goede digitale vaardigheden **73%** productiever en **51%** gemotiveerder zijn dan collega's in werkomgevingen met minder ondersteunende technologie ([The Right Technologies Unlock the Potential of the Digital Workplace, Aruba](#)).
- Digitaal volwassen organisaties **26%** meer winstgevend zijn dan minder digitaal volwassen organisaties ([The Digital Advantage: How Digital Leaders Outperform Their Peers In Every Industry, Capgemini Consulting](#)).

Over SelfGuide

Met SelfGuide maak en onderhoud je eenvoudig instructies, handleidingen en trainingsmateriaal van al je applicaties. Gebruik SelfGuide bij het trainen en ondersteunen van je collega's.

- **Creëren & Importeren**
Combineer het maken en actualiseren van instructies op maat voor alle applicaties met het importeren van kant-en-klare content packs voor veelgebruikte applicaties.
- **Structureren & Combineren**
Breng structuur aan door applicatie werkinstructies te kenmerken en te combineren tot handleidingen en trainingen.
- **Zoeken & Bekijken**
Doorzoek de bibliotheek met behulp van het intelligente zoekfilter en bekijk istructies in de gebruiksvriendelijke viewer.
- **Integreren & Beheren**
Zet content eenvoudig door naar bestaande systemen en zorg ervoor dat makers instructies optimaal blijven beheren.

Meer informatie:

- [Product tour](#)
- [Klantverhalen](#)
- [Functionaliteiten](#)
- [Prijzen](#)

Naast woningcorporaties vertrouwen organisaties in andere branches ook op SelfGuide:



Contact

SelfGuide

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@selfguide.com
+31 (0)88 122 55 77



www.selfguide.com

