



Moore DRV Case study

Hoe alle medewerkers van Moore DRV zelfstandig en effectief werken met applicaties door SelfGuide



www.selfguide.com





User Adoption Platform

www.selfguide.com

Hoe alle medewerkers van Moore DRV zelfstandig en effectief werken met applicaties door SelfGuide

Accountancykantoor Moore DRV helpt ondernemers met haar 600 medewerkers hun ambities op zakelijk én privégebied te realiseren. Kernactiviteiten zijn het samenstellen en controleren van jaarrekeningen, het verzorgen van (salaris) administraties en fiscale aangiften en het geven van financiële inzichten. Voor alle disciplines binnen de organisatie bestaat een groot deel van de dag uit het werken in applicaties. Medewerkers moeten hiervoor over de vereiste kennis en vaardigheden beschikken.

Uitdagingen als snelgroeiende organisatie

Moore DRV groeit hard als organisatie. Roy van Keulen, ICT Service Coördinator en SelfGuide Admin, legt uit dat dit in combinatie met het belang van applicaties voor medewerkers uitdagingen met zich meebracht:

“Bij de onboarding van nieuwe medewerkers merkten we dat het lastig was om alle werkprocessen en instructies voor het gebruik van applicaties eenduidig over te brengen. In TOPdesk, ons self-service portal, hebben we veel kennisitems. Het ontbrak echter aan uniforme stap voor stap uitleg voor medewerkers.”

Bij implementaties of updates van applicaties beschikken zowel de projectgroep als eindgebruikers vaak over een beperkte hoeveelheid tijd om kennis over te brengen. Voor Moore DRV reden om op zoek te gaan naar een oplossing om kennisoverdracht rondom hun applicaties op efficiënte wijze te faciliteren voor haar medewerkers.

Voordelen ten opzichte van alternatieven

Applicaties wijzigen sneller dan ooit, waardoor het van groot belang is dat instructies voor applicaties eenvoudig geactualiseerd kunnen worden. Met SelfGuide creëren en actualiseren key-users snel en eenvoudig werkinstructies, handleidingen en trainingen op maat voor alle applicaties.

Een ander belangrijk voordeel van SelfGuide voor Moore DRV is de integratie met TOPdesk. Hier maakt de organisatie al ruim 10 jaar gebruik van. Voor eindgebruikers is TOPdesk de eerste plek waar men op zoek gaat naar ondersteuning. Door de integratie maak je automatisch een TOPdesk kennisitem aan op basis van een werkinstructie in SelfGuide.

“Met SelfGuide stellen key-users van de verschillende applicaties eenvoudig programma's op maat samen om kennis en werkwijzen op uniforme wijze over te dragen aan eindgebruikers.”

Roy van Keulen
ICT Service Coördinator

Vlotte en eenvoudige implementatie

Bij de implementatie werd Moore DRV ondersteund door consultants van SelfGuide met advies, doelbepaling en trainingen. Hierover vertelt Roy van Keulen het volgende:

“De implementatie van SelfGuide verliep heel persoonlijk, eenvoudig en vlot. Om het momentum niet te verliezen, is het aan te raden om direct na de training aan de slag te gaan met het maken van content.”

Ook op technisch vlak verliep de implementatie soepel, omdat SelfGuide een cloud applicatie is. Er hoefden alleen recorders op laptops geïnstalleerd te worden bij degenen die verantwoordelijk zijn voor het maken van werkinstructies.

Meerdere doelen gesteld

De ingebruikname van SelfGuide dient meerdere doelen voor Moore DRV:

- Kennis van applicaties onder medewerkers verhogen.
- Zelfredzaamheid van medewerkers bij het werken met applicaties verbeteren.
- Instructies voor alle applicaties in één uniform en begrijpelijk format maken.

Naast het zelf maken van werkinstructies wordt er gebruik gemaakt van ‘content packs’. Content packs bestaan uit door experts ontwikkelde werkinstructies, handleidingen en trainingen in SelfGuide voor verschillende applicaties. Moore DRV beschikte daardoor vanaf de start met een gevuld platform voor TOPdesk, Microsoft 365 en SelfGuide zelf. Roy van Keulen geeft het volgende aan over de content packs:

“De content packs worden ervaren als een handige functionaliteit. Als we de standaard content in de toekomst ook nog aan zouden kunnen passen aan onze bedrijfssituatie, dan zullen we er nog meer gebruik van gaan maken.”

Prettige ervaring voor eindgebruikers

Voor alle applicaties van Moore DRV worden werkinstructies, handleidingen en trainingen in SelfGuide ontwikkeld. Alle eindgebruikers van de organisatie hebben hier toegang tot. Roy van Keulen legt nader uit hoe eindgebruikers het platform ervaren:

“Eindgebruikers ervaren de tool als eenvoudig en begrijpelijk. Door de vele zoekmogelijkheden vinden zij eenvoudig de gewenste ondersteuning. Bij het gebruiken van ondersteuning geven ze eenvoudig feedback aan key-users om de kwaliteit van het platform te optimaliseren.”

Niet alle werkinstructies zijn zichtbaar voor alle eindgebruikers. Door de content channels functionaliteit worden vertrouwelijke werkinstructies afgeschermd. Iedere werkinstructie, handleiding of training heeft daarnaast een unieke URL, waardoor het eenvoudig is om eindgebruikers naar de juiste ondersteuning te navigeren.



Belangrijke rol voor SelfGuide

In de komende jaren zullen veel nieuwe applicaties geïmplementeerd worden bij Moore DRV. Roy van Keulen verwacht hierbij een cruciale rol voor SelfGuide:

“Vanzelfsprekend zullen er vele wijzigingen in werkinstructies plaatsvinden door de ingebruikname van nieuwe applicaties. Ook zullen deze wijzigingen elkaar snel opvolgen. SelfGuide zal daardoor in de toekomst een steeds belangrijkere rol in gaan nemen.”

Met SelfGuide doet Moore DRV er alles aan dat haar medewerkers zelfstandig en effectief werken met de applicaties uit het landschap. Daarnaast zullen key-users door de intuïtieve functionaliteiten van het platform gestimuleerd worden om te zorgen voor uniforme, kwalitatieve en actuele instructies.

Plannen voor de toekomst

Binnen Moore DRV beseft men zich maar al te goed dat de waarde van het platform over de tijd toeneemt. Steeds meer content zal beschikbaar zijn, voor steeds meer applicaties,

en medewerkers zullen er steeds meer gebruik van gaan maken. Roy van Keulen is als SelfGuide Admin verantwoordelijk voor de verdere professionalisering:

“We zijn nu bezig om een handleiding te maken per servicelijn en per kennisniveau. Deze zullen in het (onboarding)proces een belangrijke rol gaan spelen.”

Met een professionele aanpak bij de inzet van SelfGuide, zoals die van Moore DRV, profiteer je als organisatie van belangrijke voordelen:

- 1 Succesvolle adoptie van applicaties
- 2 Optimale uitvoering van processen
- 3 Maatwerk training voor medewerkers
- 4 Digitaal vaardige medewerkers
- 5 Borging van waardevolle kennis
- 6 Efficiënt oplossen van meldingen

Wist je dat?

- **61% van de gebruikers regelmatig vier of meer systemen gebruikt voor het vinden van informatie?** ([Information Management: The Critical Thing You’re Overlooking in the Digital Workplace, IDC](#)).
- **8% van de werktijd van gebruikers verspild wordt door gebrekkige digitale vaardigheden?** ([Productiviteitsverlies door ICT-problemen en ontoereikende digitale vaardigheden op het werk, Universiteit Twente](#)).
- **75% van alle bedrijfstransformatie projecten geen waarde oplevert door lage gebruikersadoptie?** ([Why We Need To Rethink Organizational Change Management, Forbes](#)).

Over SelfGuide

User Adoption Platform

Met het intuïtieve SelfGuide platform maak, beheer, deel en bekijk je moeiteloos stapsgewijze werkinstructies, handleidingen en trainingen voor alle applicatie types. SelfGuide is ontwikkeld door PolderValley – specialist in het ontwikkelen van intelligente producten voor het verbeteren van digitale prestaties van mensen, teams en organisaties.

Bied gebruikers instructies op maat

Train en ondersteun gebruikers effectiever door voor iedere willekeurige applicatie razendsnel stapsgewijze werkinstructies op maat te creëren.

Stel instructies centraal beschikbaar

Laat gebruikers altijd en overal kennis en vaardigheden opdoen door werkinstructies voor applicaties op één plek beschikbaar te stellen.

Ondersteun gebruikers tijdens het werk

Voorkom oponthoud bij gebruikers en los servicedesk meldingen efficiënter op door werkinstructies in te zetten tijdens werkzaamheden.

Maak gebruik van standaard instructies

Beschik direct over >1500 kwalitatieve door experts ontwikkelde werkinstructies voor veelvoorkomende handelingen binnen o.a. Office 365 applicaties en TOPdesk.

Meer informatie:

- [Platform Tour](#)
- [Voordelen](#)
- [Functionaliteiten](#)
- [Prijzen](#)

Samen met onze klanten maken we het verschil.



Contact

SelfGuide
een product van
PolderValley

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

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



www.selfguide.com

