



Woonbedrijf Klantverhaal

Hoe Woonbedrijf effectief gebruik van applicaties realiseert met instructies in SelfGuide



www.selfguide.com



**De nr.1 voor het maken van
software instructies**

www.selfguide.com

Hoe Woonbedrijf effectief gebruik van applicaties realiseert met instructies in SelfGuide

Woonbedrijf werkt aan fijn en ongestoord wonen in Eindhoven, Helmond en omgeving. Iedere dag zetten 350 collega's zich in om ruim 70.000 mensen van een kwalitatieve woning te voorzien in een leefbare buurt. Als woningcorporatie zet Woonbedrijf in op de digitalisatie van processen om de ondersteuning aan bewoners te vereenvoudigen en versnellen.

Aandacht voor kennisborging noodzakelijk

Steeds meer applicaties bij Woonbedrijf zijn cloudbaseerd. Middels moderne Enterprise Service Bus (ESB)¹ technologie en strakke integratielijnen sluiten de diverse 'best of breed'² oplossingen feilloos op elkaar aan. Als Architect Informatiemanagement is Leon van der Zanden verantwoordelijk voor het ontwikkelen van kaders die leiden tot een passende en duurzame informatievoorziening binnen Woonbedrijf en haar samenwerkingspartners. Over de uitdagingen hierbij vertelt hij:

"We hebben te maken met legacy³ versies van software en een sterk wisselend medewerkersbestand, waardoor de doorontwikkeling van de informatievoorziening soms lastig is. Het vereist veel aandacht voor kennisborging- en deling."

¹ Een [Enterprise Service Bus \(ESB\)](#) is een architecturale softwareconstructie waarmee de communicatie tussen de afnemers van diensten en aanbieders hiervan vereenvoudigd wordt.

² De term [best of breed](#) wordt gebruikt voor software die is ontwikkeld voor de optimalisatie van een specifieke bedrijfsactiviteit. Het gaat om applicaties die gespecialiseerd zijn in een niche.

³ Een [legacy-versie](#) is een versie van software die gebaseerd is op inmiddels achterhaalde technologie, maar die voor de gebruiker nog steeds voldoet en daarom minimaal wordt onderhouden met kleine (beveiligings) updates en bugfixes.

Gebruik van instructies

Leon van der Zanden was zich voorafgaand aan het gebruik van SelfGuide al bewust van de waarde van instructies. Echter stemde de toenmalige aanpak hem niet tevreden. Instructies werden met Paint, Word en screenshots in elkaar gezet. Verschillende problemen kwamen naar voren bij deze aanpak: de arbeidsintensiviteit, verschillende formats waarin de instructies werden gemaakt en de onderhoudsgevoeligheid.

De conclusie die werd getrokken was: we lopen veelal achter de feiten aan bij het gebruik van instructies. Als intuïtieve tool voor instructies met intelligente features sloot SelfGuide aan bij de behoeften van Woonbedrijf. Na een positieve kennismaking werd besloten om SelfGuide per direct in gebruik te nemen.



"SelfGuide is eenvoudig in gebruik, waardoor iedereen in de organisatie snel uniforme instructies van hoge kwaliteit kan maken. Daarnaast zijn de instructies ook nog eens heel onderhoudsvriendelijk."



**Leon van der Zanden,
Architect Informatiemanagement**

Simpel te implementeren

Als ambassadeur is Leon van der Zanden verantwoordelijk voor de inzet van SelfGuide binnen Woonbedrijf. Hij inspireert andere medewerkers en stimuleert optimaal gebruik. Aan de implementatie ging een gezamenlijke kick-off met de consultants van SelfGuide vooraf. Daarnaast werden diverse medewerkers ondersteund door middel van training en coaching.

“In de basis is de implementatie van SelfGuide eenvoudig, als je een goede uitleg krijgt tenminste. Deze hebben we gelukkig gehad. In onze ogen verliep de samenwerking goed.”

Bij de implementatie van SelfGuide heeft Woonbedrijf leerzame adviezen voor andere organisaties: schoon bestaande instructies op, sta geen instructies op andere plekken meer toe, maak een migratieplan voor het stapsgewijs overzetten van bestaande instructies en koppel instructies strak aan je proceslandschap.

Alle instructies in SelfGuide

Voorafgaand aan de ingebruikname was het doel voor Woonbedrijf helder: alle instructies voor applicaties dienen in SelfGuide beschikbaar te zijn. De reden hierachter was dat medewerkers dan te allen tijde toegang hebben tot de instructies en zonder nadenken weten waar ze de instructies kunnen vinden.

De spelregels voor beheerders van instructies waren duidelijk: zet zoveel mogelijk bestaande instructies om naar SelfGuide en maak nieuwe instructies direct in SelfGuide. Om de kwaliteit van instructies voor gebruikers te verbeteren wordt de 5S-methode⁴ toegepast op bestaande instructies en de aanpak ‘continu verbeteren’⁵ gehanteerd.

“Inmiddels maken 340 gebruikers en 25 beheerders van instructies gebruik van SelfGuide. In de praktijk zorgen instructies voor een standaard manier van werken en blijken ze erg effectief bij het begeleiden van gebruikers tijdens het werk.”

Waarde in de praktijk is groot

Alle medewerkers van profiteren van de intuïtieve en doelgerichte instructies. Voor alle door de afdeling informatiemanagement beheerde applicaties worden instructies beschikbaar gesteld. Op organisatiebreed niveau draagt het gebruik van SelfGuide bij aan verschillende doelstellingen: actieve kennisdeling, uniform werken en minder verspilling.

“Mijn ervaring is dat we nu in staat zijn om tot 6 keer sneller een kwalitatieve instructie te maken ten opzichte van de oude situatie. De kwaliteit is zichtbaar in uniformiteit, vindbaarheid, gebruiksgemak en ontwikkelgemak.”

⁴ [5S](#) is een Lean- stappenplan voor een opgeruimde werkplek en het tegengaan van verspilling. Het zorgt voor overzicht, rust en structuur. De 5 letters S staan voor scheiden, schikken, schoonmaken, standaardiseren en stimuleren.

⁵ [Continu verbeteren](#) is een voortdurende aanpak voor de lange termijn om processen, producten en dienstverleningen te verbeteren. De aanpak zorgt ervoor dat organisaties beter op de klantbehoefte aansluiten, een hogere klantwaarde creëren en verspillingen elimineren.



Samenstellen van handleidingen en trainingen

Naast het aanbieden van instructies in de centrale bibliotheek is het ook mogelijk om uitgebreide handleidingen of doelgerichte trainingen samen te stellen op basis van meerdere instructies. Hierbij heb je de mogelijkheid om afbeeldingen, bestanden en hoofdstukken toe te voegen.

“Voorlopig maken we bij Woonbedrijf gebruik van instructies en handleidingen. De trainingsfunctionaliteit gaan we inzetten wanneer ons nieuwe LMS-systeem draait. Voor ons is SelfGuide dé tool om lesmateriaal en kennis mee te maken en delen.”

Positieve signalen van gebruikers

Beheerders van instructies maken gebruik van de recorder en editor om snel instructies te maken en eventueel later te optimaliseren. De gebruiker bekijkt instructies stapsgewijs en in eigen tempo binnen de gebruiksvriendelijke viewer.

“Zowel beheerders als gebruikers hebben positieve ervaringen. In mijn netwerk zou ik het product zeker aanbevelen. We hebben het gevoel dat we nog meer uit het product kunnen halen, wanneer specifieke features ontwikkeld zouden worden. Deze hebben we dan ook aangedragen. Daarbij hebben we zeker het gevoel dat we gehoord worden. Dat is erg prettig.”

In de praktijk zijn instructies in SelfGuide voor organisaties multi-inzetbaar bij de digitale bedrijfsvoering:

- 1 Succesvol gebruik van applicaties
- 2 Optimale uitvoering van bedrijfsprocessen
- 3 Maatwerk training voor medewerkers
- 4 Digitaal vaardige en zelfredzame medewerkers
- 5 Borging van waardevolle kennis
- 6 Efficiënt oplossen van meldingen

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

De nr. 1 voor het maken van software instructies

Met SelfGuide maak en onderhoud je eenvoudig instructies, handleidingen en trainingsmateriaal van al je applicaties.

- **Bied gebruikers instructies op maat**
Train en ondersteun gebruikers effectiever door voor iedere willekeurige applicatie razendsnel stapsgewijze instructies op maat te creëren.
- **Stel instructies centraal beschikbaar**
Laat gebruikers altijd en overal kennis en vaardigheden opdoen door instructies voor applicaties op één plek beschikbaar te stellen.
- **Ondersteun gebruikers tijdens het werk**
Voorkom oponthoud bij gebruikers en los servicedesk meldingen efficiënter op door instructies in te zetten tijdens werkzaamheden.
- **Maak gebruik van standaard instructies**
Beschik direct over >1500 door experts ontwikkelde standaard instructies voor veelvoorkomende handelingen binnen o.a. Office 365 applicaties en TOPdesk.

Meer informatie:

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

Naast woningcorporaties vertrouwen organisaties in andere branches ook op SelfGuide:



alle ruimte!

Contact

SelfGuide

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

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



www.selfguide.com

