



VMware Socialcast stroomlijnt interne communicatie Telenet

Telenet levert media- en telecommunicatiediensten waaronder kabeltelevisie, hogesnelheidsinternet en vaste en mobiele telefonie aan zowel residentiële als zakelijke klanten in Vlaanderen en Brussel. Naast het hoofdkantoor in Mechelen, beschikt het eveneens over contact centers in Herentals, Sint-Truiden en Aalst. In totaal stelt het bedrijf zo'n 2200 medewerkers tewerk in verschillende functies waaronder verkoop, marketing, helpdesk, call center, consultants, technici en IT.

UITDAGING

Telenet wil afstappen van zijn e-mail en vergadering gedreven cultuur en gaat op zoek naar een vlottere en efficiëntere manier om intern te communiceren. Verder wil het bedrijf makkelijker jong talent aantrekken en eigen medewerkers toelaten gezin en werk makkelijker te combineren. Daar bovenop wordt hun eigen Mechelse hoofdkantoor té krap om iedereen te huisvesten. Een interne werkgroep denkt na over 'Het Nieuwe Werken' als antwoord op deze uitdagingen. Hierin zetelen alle betrokken afdelingen: HR, marketing, communicatie en IT.

OPLOSSING

Er worden drie verschillende tools geïmplementeerd. Microsoft Lync, Microsoft SharePoint en VMware's Socialcast. Voor het SocialCast traject wordt een beroep gedaan op VMWare's expertise en persoonlijke begeleiding.

RESULTATEN

VMware Socialcast garandeert een efficiënte en snelle communicatie, wat de interne communicatie stroomlijnt. Goede ideeën en initiatief worden makkelijker geïdentificeerd en krijgen meer draagkracht binnen de organisatie.

Denkoefening

In 2011 startte Telenet een grondige denkoefening. Aan de basis hiervan lag de vraag van eigen medewerkers omtrent een betere werk/privé balans, maar ook het management wou stilstaan bij betere mobiliteit en duurzaamheid. HR zocht dan weer een manier om makkelijker nieuw en jong talent aan te trekken.

Patrick Hendrickx, IT Architect bij Telenet, vertelt: "Enerzijds was onze organisatie enorm e-mail- en vergadering gedreven; telefoon werd eerder sporadisch gebruikt. Interne communicatie verliep bijgevolg inefficiënt. Anderzijds werd ons hoofdkantoor in Mechelen te krap. Naast het aantrekken van nieuw talent, vroegen we ons ook af of mobiel werken een oplossing kon bieden aan de groeiende vraag om werk en privé beter in evenwicht te brengen. Tijd om stil te staan bij een nieuwe manier van werken én communiceren."

Sterke werkgroep drijvende kracht

Zowel HR, marketing, communicatie als IT werden betrokken bij een multidisciplinaire werkgroep.

Een oplossing kwam in de gedaante van drie verschillende tools. Microsoft Lync als collaboratietool, wat instant messaging, chat en audio/videocalls faciliteerde en Microsoft SharePoint voor gecentraliseerd databeheer. Met de eerste oplossing werd reizen

beperkt, wat een aanzienlijke tijdswinst en kostenbesparing opleverde. Met Microsoft's SharePoint werd data centraal beheerd, waardoor het zoeken naar de juiste informatie tot een minimum werd beperkt.

Bleef nog de behoefte aan een intern social media voor interne efficiëntere communicatie. Belangrijk bij de keuze van een applicatie was dat ze, uit veiligheidsoverwegingen en integratiemogelijkheden, lokaal toegankelijk was. Verder diende ze ook perfect integreerbaar te zijn met SharePoint waarop Telenet's intranet is gebouwd. VMware's Socialcast voldeed aan alle voorwaarden.

Bekommernissen

Het technische luik, de installatie en integratie van Socialcast met de andere tools verliep snel en zorgeloos en werd volledig door VMware uitgevoerd.

Ondertussen boog de werkgroep zich over een aantal menselijke factoren. Hoe krijg je medewerkers, nog niet actief op social media, mee? Hoe zorg je er voor dat mensen informatie van toegevoegde waarde gaan creëren en delen? Op welke manier is het toegestaan te reageren? Maak je het gebruik verplicht? Krijgt iedereen toegang? Hoe leer je als organisatie omgaan met feedback? Er werd op al deze vragen een antwoord geformuleerd, geheel in lijn met de Telenet cultuur.

“Van bij aanvang vonden we in VMware een waardevolle partner die met ons meedacht en praktische tips gaf, zowel op het vlak van change management als op technisch vlak. Beide aspecten speelden immers een heel belangrijke rol in het welslagen van dit project.”

Patrick Hendrickx, IT Architect bij Telenet

VMWARE IN DE PRAKTIJK

- VMware Socialcast

Dhr. Hendrickx: “Naast het feit dat we overtuigd waren van de Socialcast technologie, vonden we in VMware ook een waardevolle partner die met ons meedacht en ons regel-matig praktische tips gaf, zowel op het vlak van change management als op meer tech-nisch vlak. Beide aspecten speelden immers een belangrijke rol in het welslagen van dit project. Zo drukte VMware ons op het hart dat HR de leiding diende te hebben tijdens dit hele traject. Het mocht absoluut geen IT project worden. Een welgekomen raad die we zeer ter harte namen.”

Duidelijk stappenplan

Interne communicatie speelde bij aanvang de belangrijkste rol. Er werd gestart met het organiseren van een wedstrijd, waarbij medewerkers gevraagd werd een originele naam te bedenken voor het nieuwe interne social media kanaal dat binnenkort zou gebruikt worden. Heel toepasselijk werd ‘De Gele Draad’, de winnende inzending.

Eens het kind een naam, werden flyers en posters met praktische info gedrukt en door-heen het ganse bedrijf zichtbaar verspreid. Een aantal leuke gadgets trokken mee de no-dige aandacht op ‘De Gele Draad’ (Socialcast). In een later stadium werden medewerkers ook nog via intranet en eigen social media kanalen geïnformeerd. Dit maakte dat iedereen benieuwd was en uitkeek naar ‘De Nieuwe Manier van Werken.’

Ambassadeurs

Gelijklopend werden 50 Telenet ambassadeurs benoemd. Zij vervulden een dubbele rol. Enerzijds promootten zij Socialcast binnen de organisatie; anderzijds corrigeerden zij ook hun collega’s indien nodig. Zo maakten ze hen er attent op dat zij, door het gebruiken van een foto van hun huisdier als profielfoto, niet herkenbaar waren voor andere collega’s, of grepen ze in op het moment dat ongepast taalgebruik gehanteerd werd. Het aantal verplichte interventies bleef uiteindelijk heel beperkt. Medewerkers voelden automatisch aan wat wel en niet kon binnen deze interne social media omgeving.

Pilootproject

Een pilootproject opstarten was ideaal om snel feedback te krijgen van de gebruikers.

Patrick Hendrickx, IT Architect bij Telenet: “Dit pilootproject verraste iedereen. Medewer-kers bleken snel zo enthousiast over ‘De Gele Draad’ dat zij collega’s enthousiasmeerden. ‘De Gele Draad’ liep als een lopend vuurtje doorheen onze organisatie. Andere collega’s waren snel vragende partij om Socialcast te mogen gebruiken. Mits het inlassen van een aantal infosessies en trainingen, werd ‘De Gele Draad’ heel snel doorheen de ganse orga-nisatie geadopteerd en gebruikt.”

Dhr. Hendrickx vervolgt: “Momenteel wordt Socialcast door zo’n 2.700 medewerkers met de meest uiteenlopende profielen gebruikt om te informeren en geïnformeerd te worden. Ik kan echt stellen dat Socialcast de nodige dynamiek en efficiëntie binnen onze interne communicatie bracht. Er worden intern beduidend minder e-mails verstuurd en collega’s worden sneller en efficiënter geholpen.” Hij vervolgt: “Goede ideeën en initiatief krijgen ook veel meer draagkracht binnen de organisatie. Vroeger overleefden ze de soms lange in-terne processtructuur niet. Nu wint een goed initiatief snel de nodige aanhang, zodat het ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.”

Mooi meegenomen is dat collega’s die bijzonder presteren of anderen uit de nood helpen, nu ook veel makkelijker ‘in de bloemetjes’ gezet worden. Wat zij doen, is immers veel zichtbaarder geworden binnen de organisatie.

Patrick Hendrickx besluit: “Als innovatief bedrijf staan we niet stil. Momenteel werken we aan het mobiel toegankelijk maken van Socialcast. Iets wat perfect past binnen de huidige manier van informatie consumeren. Het is vaak tijdens middagpauzes of na het werk dat collega’s er behoefte aan hebben Socialcast te raadplegen of ideeën te delen. Binnenkort is dit perfect mogelijk.”

