



GLOBETEAM



GN GROUP CASE

Koordineret indsats i GN Group gjorde global Teams-migrering til en stille succes

Et tæt samarbejde mellem Globeteam og GNs IT- og kommunikationsafdeling med inddragelse af forskellige divisioner i GN Group var opskriften på en succesfuld migrering fra Skype for Business til Microsoft Teams. Ud af en pulje på ca. 1.000 globale brugere landede der kun 10 supportsager på skrivebordet, da den første migreringsfase var overstået. De ni kunne løses med genstart af pc'en.

UDFORDRING

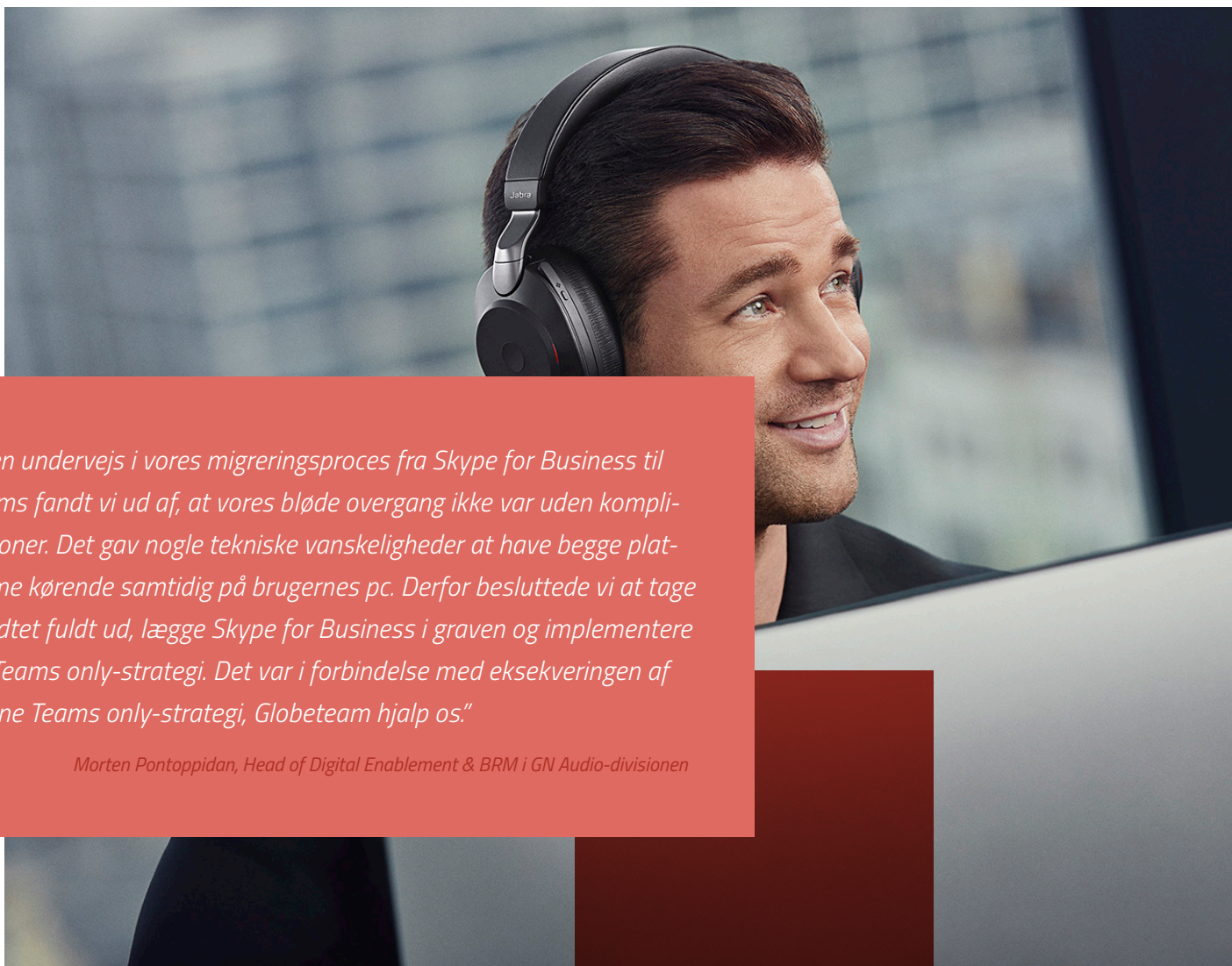
En blød overgang fra Skype for Business til Microsoft Teams i GN Group resulterede i tekniske problemer på brugernes pc, når de havde begge platforme kørende.

LØSNING

GN Group besluttede at lukke helt ned for Skype for Business og køre en Teams only-strategi. Migreringsprocessen og user adoption blev understøttet af målrettede kommunikationsindsatser, tæt koordinering mellem de involverede forretningsenheder og konsulentbistand fra Globeteam.

RESULTAT

Overgangen fra Skype for Business til Microsoft Teams har været problemfri for både IT og forretningen. Brugere har fået den nødvendige information i rette tid og via de rette kommunikationskanaler, hvilket har gjort den samlede proces smidig og simpel.



"Men undervejs i vores migreringsproces fra Skype for Business til Teams fandt vi ud af, at vores bløde overgang ikke var uden komplikationer. Det gav nogle tekniske vanskeligheder at have begge platforme kørende samtidig på brugernes pc. Derfor besluttede vi at tage skridtet fuldt ud, lægge Skype for Business i graven og implementere en Teams only-strategi. Det var i forbindelse med eksekveringen af denne Teams only-strategi, Globeteam hjalp os."

Morten Pontoppidan, Head of Digital Enablement & BRM i GN Audio-divisionen

Danmark har en stolt tradition for at producere lydprodukter i absolut verdensklasse. Én af de virksomheder, der holder liv i den fortælling, er GN Group. Virksomheden med hovedsæde i Ballerup producerer markedsledende høreapparater i datterselskabet GN Hearing og markedsledende headsets i datterselskabet GN Audio. Med et image som digital frontløber går GN Group mere end almindeligt meget op i, at medarbejderne benytter topmoderne kommunikationsværktøjer. Udsigten til Microsofts udfasning af Skype for Business i 2021 og ønsket om at være på forkant med ny teknologi fik derfor GN Group til at planlægge en langsom migrering til Microsoft Teams.

"Men undervejs i vores migreringsproces fra Skype for Business til Teams fandt vi ud af, at vores bløde overgang ikke var uden komplikationer. Det gav nogle tekniske vanskeligheder at have begge platforme kørende samtidig på brugernes pc. Derfor besluttede vi at tage skridtet fuldt ud, lægge Skype for Business i graven og implementere en Teams only-strategi. Det var i forbindelse med eksekveringen af denne Teams only-strategi, Globeteam hjalp os," indleder Morten Pontoppidan, Head of Digital Enablement & BRM i GN Audio-divisionen.

Teams only-strategien blev inddelt i faser. Første fase i projektet var at migrere ca. 1.000 brugere i de amerikanske og europæiske afdelinger af GN Audio og paraplyorganisationen GN Group henover sommeren 2020 og så lade de øvrige afdelinger under GN Audio følge efter.



Morten Pontoppidan
Head of Digital
Enablement & BRM
GN Audio-divisionen



MÅLET VAR EN NON-NYHED

Men hvordan får man flere tusinde medarbejdere til at vinke farvel til de velkendte grænseflader i Skype for Business og tage pænt imod den nye brugeroplevelse i Microsoft Teams? Ifølge GN Group har det først og fremmest handlet om at simplificere overgangen.

“Vi har prøvet at gøre det til et non-event,” siger Stine Kjær Pilgaard, Digital Communication Partner i GN Group. “Vi forklarede brugerne, hvad der kom til at ske, og hvorfor vi var nødt til at slukke for Skype for Business, og så gjorde vi det til en pointe, at Teams faktisk var en bedre platform på en række parametre.”

Som en del af kommunikationsplanen lagde GN Group en række artikler og træningsmateriale op på deres intranet og på deres læringsplatform. De udvalgte også relevante Microsoft-producerede videoer, der viser, hvordan man får mest værdi ud af Microsoft Teams i forskellige sammenhænge.

GLOBETEAM VAR MASKINMESTER

GN Groups Teams only-strategi har hvilet på et stærkt samarbejde mellem forretningsenheden i GN Audio, kommunikationsenheden i GN Group og it-kompetencerne i Group IT. På alle tre niveauer har Globeteams konsulent hjulpet med at gøre projektet til en succes. Blandt andet ved at arbejde struktureret med user adoption og hjælpe med at kommunikere i øjenhøjde med brugerne.

“Jeg plejer at sige, at vores Globeteam-konsulent var maskinmesteren i projektet, og jeg var styrmanden. Jeg satte retningen, og så lavede han alt det operationelle arbejde med at få koordineret møder og hele tiden sikre, at der var fremdrift i projektet,” siger Morten Pontoppidan.

“For mit vedkommende brugte jeg Globeteam-konsulenten til blandt andet at udarbejde en overordnet kommunikationsplan og lave udkast til tekster, som jeg godkendte og sendte ud. Det fungerede godt. Han var hurtig til at fange vores tone og holde det helt simpelt,” supplerer Stine Kjær Pilgaard.

1 SUPPORTSAG UD AF 1.000

Én af de tydeligste markører for projektets succes var den larmende tavshed, da Skype for Business blev endegyldigt lukket, og brugerne kun kunne anvende Teams.

“I den første fase af udrulningen, som vedrørte cirka 1.000 brugere i USA og Europa, endte vi med kun at have 10 supportsager. Og de ni kunne løses med genstart af brugerens pc. Så det blev den non-event, vi havde håbet på, da vi gik i gang. Og vi har heller ikke hørt noget fra dem siden. Det plejer at være et godt tegn,” slutter Morten Pontoppidan.

Med de positive erfaringer fra GN Audio-projektet er planen at kopiere den faseinddelte tilgang samt kommunikationsindsatsen og påbegynde Teams-migreringen af høreapparat-divisionen GN Hearing i starten af 2021. Et arbejde, der forventes afsluttet i midten af 2021. Når alle enheder i GN Group er migreret, svarer det til ca. 4.500 brugere.



Stine Kjær Pilgaard
Digital Communication Partner
GN Group



Peder Lind Sørensen
Senior Executive
Telefon: +45 7026 2970
Mobil: +45 3074 7474
E-mail: pls@globeteam.com



GLOBETEAM