



Norwegian
Smart Care
Lab

PLAN FOR OPPLÆRING OG INNFORING AV NY LØSNING

Tjenestepakken leveres av underleverandør EGGS i samarbeid
med NSCL





PLAN FOR OPPLÆRING OG INNFØRING AV NY LØSNING

Plan for opplæring og innførings-pakken er relevant og aktuell for kommuner eller bedrifter som ønsker hjelp til å lage en gjennomføringsplan for implementering av løsningen i f.eks. en organisasjon for å sikre god overgang fra prosjekt til drift.



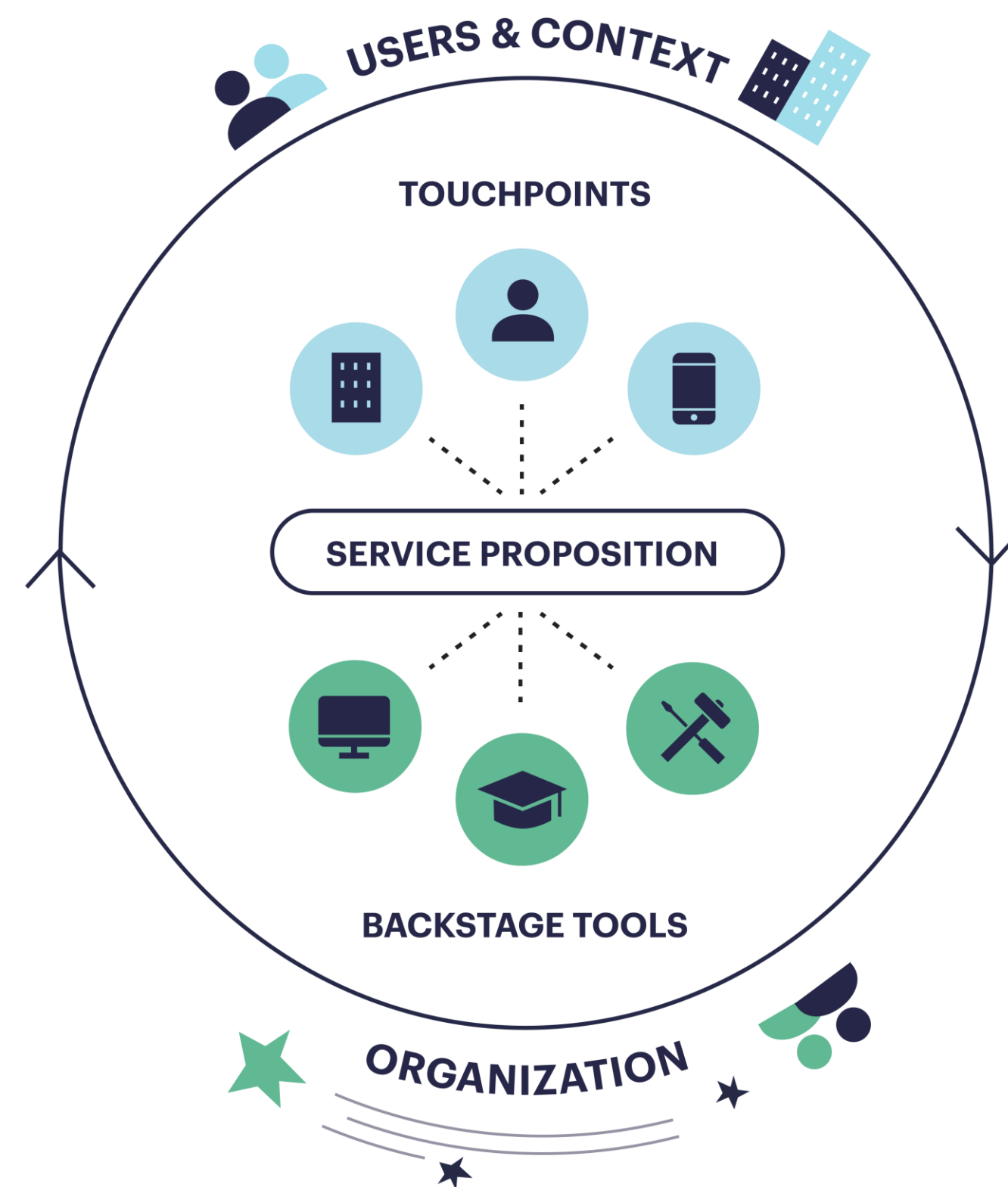
OM EGGS DESIGN

EGGS Design er et design- og innovasjonsselskap som brenner for å hjelpe kunder med å skape nye produkter og tjenester innen alle type bransjer, med ekstra hjerte for de gode helsetjenestene.

Vi bistår våre kunder i å utvikle deres produkter og tjenester, fra idéstadiet til realisering. Vi vet at gode, bærekraftige produkter og tjenester møter reelle behov i dag så vel som i morgen, samtidig som de skaper verdi for forretning og samfunn. I EGGS tar vi dette på alvor og bringer ekspertise på brukerorientering, fremtidsstenkning og strategisk helhetstenkning til bordet. Dette tankesettet («Design Thinking») kombinert med kreativ designprosess, teknologiforståelse og solid designhåndverk («Design Doing») er vår suksessoppskrift!

Tjenestedesign er ett av våre ekspertiseområder og vi har et godt tverrfaglig miljø å by på. Designdrevet innovasjon er nyskaping som setter mennesket og mening i sentrum for utviklingen. Vår tjenestedesign-tilnærming går igjen i alle våre leveranser. Det betyr at vi til en hver tid har sluttbruker i fokus, og vi er svært opptatt av å skape gode brukeropplevelser som har verdi for alle involverte aktører.

Vi har fokus på FNs bærekraftsmål i alle våre prosjekter, og vår visjon er "Let's craft loveable futures".





PLAN FOR OPPLÆRING OG INNFORING

Flere bedrifter opplever at de får lansert og kommersialisert sine produkter eller tjenester. Nesten like mange opplever at prosessen stopper ved implementering hos kunden, og man får ikke bevist løsningens levedyktighet i markedet. I en kommune kan det hende at utprøving av ny teknologi ikke klarer å få fotfeste, og gir dermed ikke den effekten man håpet på. Ofte skyldes dette manglende gjennomføringsplan for implementering, opplæring og innføring av produktet eller tjenesten.

En god plan for hvordan produktet eller tjenesten skal tas i bruk av alle brukere er viktig for å sikre en god oppstart i markedet. Denne planen må ta innover seg hva som er viktig for de som skal ta løsningen i bruk, og hvilke kontekst og arbeidsflyt det skal fungere i.

En gjennomføringsplan for opplæring og innføring kan inneholde (blant annet):

- Kartlegging av hvem som er involvert i å ta produktet eller tjenesten i bruk.
- Skissere ut "opplæringsreisen": en flyt for å ta i bruk tjenesten, slik at vi får avdekket viktige kontaktpunkt.
- Lage plan for god forankring i organisasjonen og tydelig eierskap.
- En oversikt over hva som skal til for å sikre en god opplæring og innføring, presentert i et roadmap.





PROSESS- OG TIDSPLAN

For å sikre god driv og effektivitet planlegger vi for tett dialog hele veien, hyppige møter og involvering av brukerne. Plan vil bli oppsummert i ppt-format.





PRAKTISK INFORMASJON

Varighet

Arbeidet vil foregå over en periode på omtrent 2-3 uker.

Leveranse

- Plan for opplæring og innføring
- Opplæringsreisen

Aktiviteter

- Oppstartsmøte
- Møte om produkt/tjeneste
- Intervju
- Tilbakemelding og iterasjoner
- Roadmap

Aktiviteter justeres etter behov

Kostnad

Omfanget av gjennomføringsplanen varierer fra produkt til produkt. Totalt estimert kostnad er 70.000 kr + mva, men kan variere noe.

Prisen er i NOK og eksklusiv MVA.

Estimatene inkluderer ikke eventuelle kostnader knyttet til reiser, eller direktekostnader til materialer, prototyper, eller lignende.

Bedriften må selv rekruttere relevante nøkkelpersoner og brukere.

Oppgitte konsulenter er med forbehold om tilgjengelighet.



Mari Gloppen Hunnes,
DIGITAL- og TJENESTEDESIGNER
BERGEN

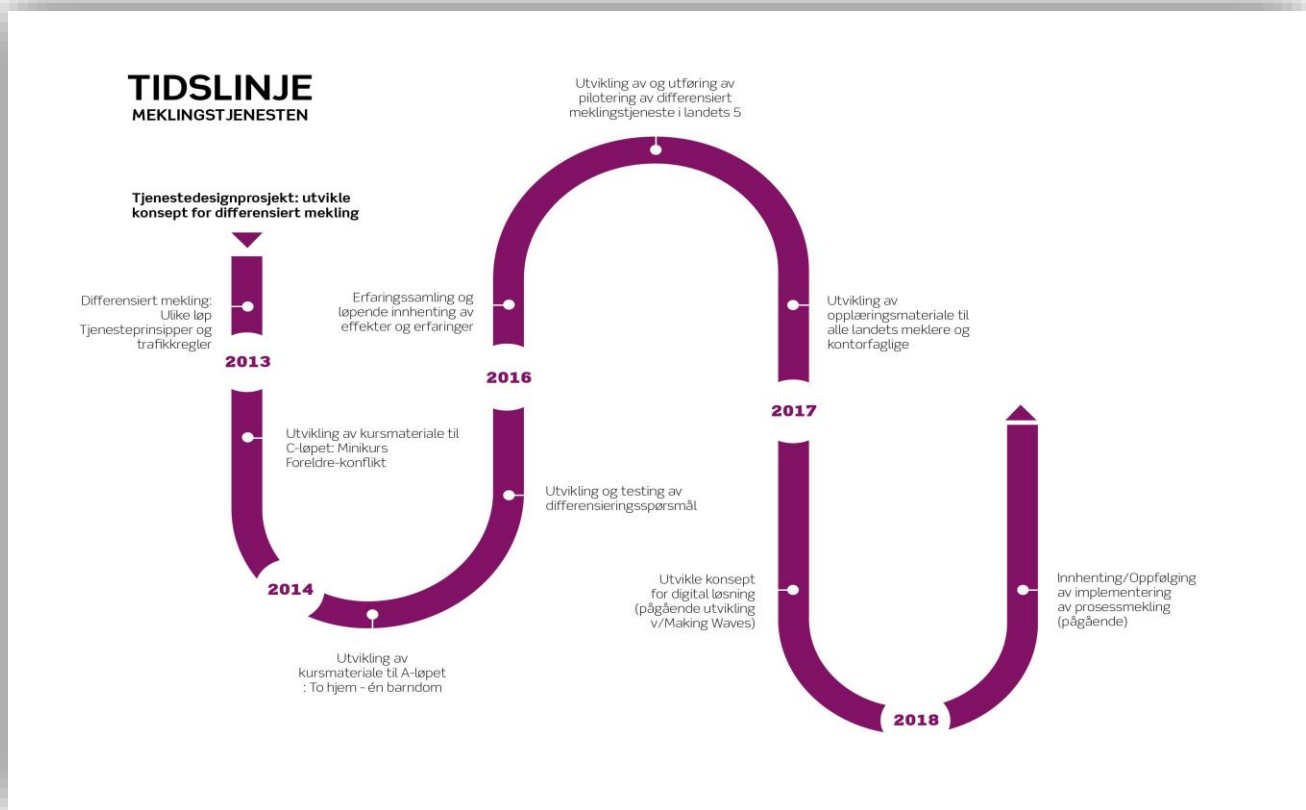


Martine Akselberg Hatlebrekke,
TJENESTEDESIGNER
BERGEN



REFERANSEPROSJEKT

Her er tre eksempler på ulike måter å drive med innføring og opplæring. Hva som er riktig fokus vil avhenge av formålet, målgruppen og hvor langt dere er kommet med prosess



Bufdir - Meklingstjenesten

Utvikling av opplæringsmateriale til alle landets meklere og kontorfaglige.



Avinor - Nye Oslo Lufthavn

Kulturbyggingsprosjekt og utvikling av læringsreise for 20.000 ansatte på ny flyplass.



Mer - Merkebareimplementering

Implementering av merkevare når flere selskaper slår seg sammen.



Bufdir - Meklingstjenesten

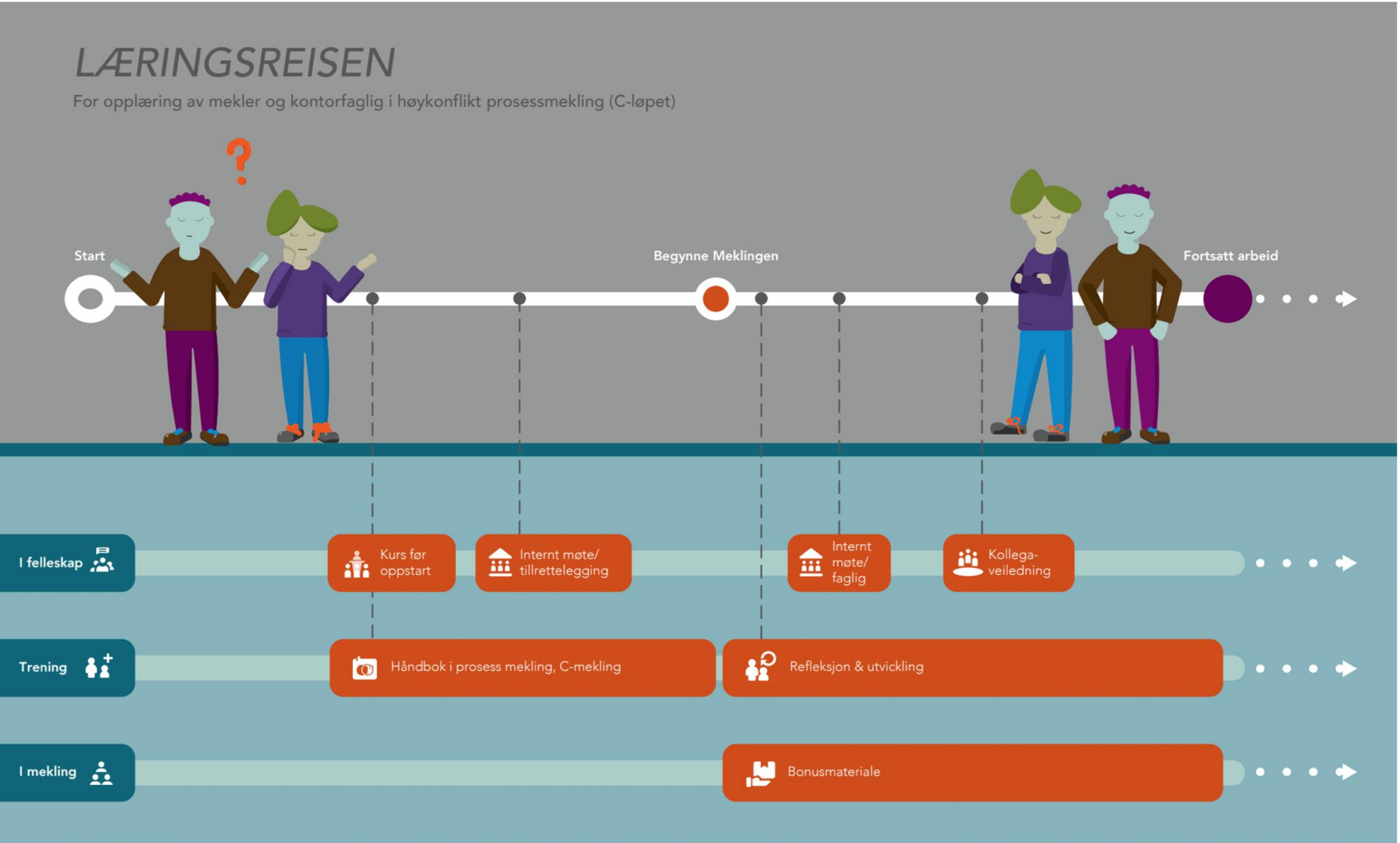
REFERANSEPROSJEKT

I et prosjekt med Bufdir ble det funnet at det var geografiske og faglige forskjeller mellom norske meklings tjenester, og at familierådgivningsoppgaver hadde økt i kompleksitet som et resultat av mer varierte brukergrupper.

Målet med prosjektet var å skape en forbedret og mer brukersentrert meklings tjeneste. For å lykkes med å innføre den “nye” meklings tjenesten var Bufdir helt avhengig av en god implementeringsprosess.

Implementeringsmessig startet vi smått, og gjorde prosjektet større og større for hvert steg. Vi begynte med ett kontor og en sekretær og koblet på meklere. Etter hvert som dette ble et ressurskontor koblet vi på fem andre kontorer. På den måten ble de involverte gode ambassadører som kunne fremsnakke prosjektet for de andre kontorene. Dette gjorde det enklere å rulle ut og implementere i resten av organisasjonen.

Her kan dere se et eksempel på hvordan en opplæring-/implementeringsreise kan se ut.





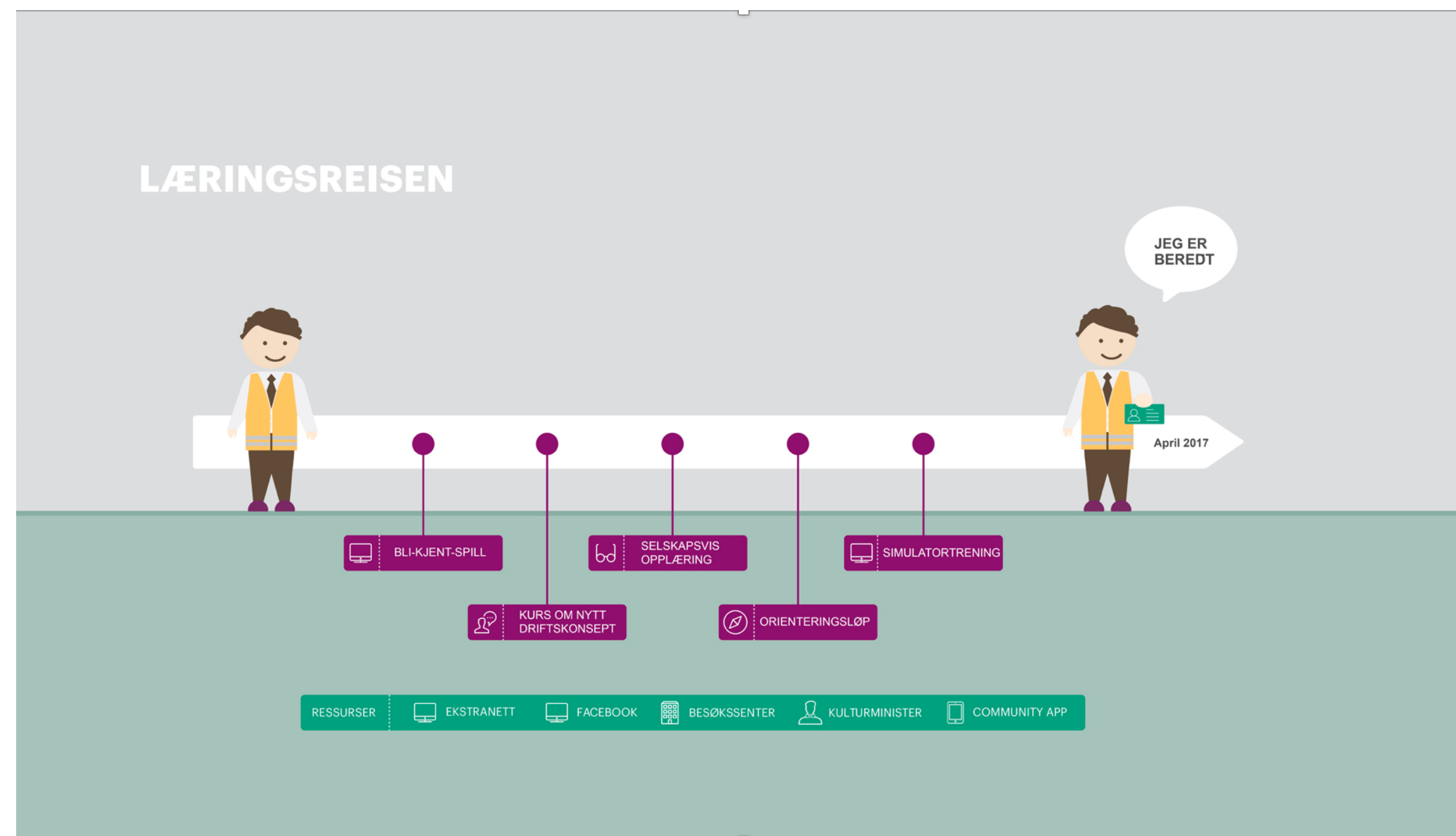
Avinor - Læringsreise for 20.000 ansatte på Nye Oslo Lufthavn

REFERANSEPROSJEKT

I samarbeid med EGGS Design gikk Avinor i gang med å designe tjenester som skulle gjøre alle ansatte klare for å jobbe på Nye Oslo Lufthavn. På tvers av design-kompetans designet EGGS læringsopplevelser. Å løfte utviklingen av 22.000 mennesker krever godt samarbeid mellom mange aktører.

Oslo Lufthavn ble dobbelt så stor gjennom åpning av den nye terminalen T2. EGGS har støttet idriftsettelse av den nye terminalen gjennom implementering av tjenestekonseptet og en helhetlig og gjennomdesignet læringsreise for alle som jobber på lufthavnen.

Tydelige prosessvisualiseringer og fokus på menneskelig beredskapsbygging dannet grunnlag for en sammensatt læringstilnærming. Gjennom leveranse av både fysiske og digitale opplæringsverktøy - fra regisserte kurs i storformat til opplærings-app - har EGGS vært en del av et fantastisk stort kulturbyggingsprosjekt.



Mobilitet og logistikk

Opplæringsreise

Offentlige tjenester

Opplæringsverktøy



MER - Merkevareimplementering

REFERANSEPROSJEKT

Før sammenslåingen av tre ledende selskaper i det europeiske ladeområdet for elbiler til Mer, ble EGGS kontaktet av det nye selskapet for å hjelpe til med å oversette deres ferske, primært digitale, identitet for implementering til den fysiske verden.

Totalt gjennomførte vi tre runder med merkeimplementering, rettet mot henholdsvis Norge, Sverige og Storbritannia, og koordinerte med flere leverandører for produksjon og installasjon. Den første runden ble fullført i tide for lansering av Mer-navnet i november 2020.

Våre mål var å utvide Mer-merkeplattformen for behovene til fysiske berøringspunkter, og bruke disse retningslinjene for å ommerke alle Mers ladeplasser og ladermaskinvare, inkludert cobranded-plasseringer. Dette innebar å lage nye ladeinstruksjoner og merkede vinylomslag for 30+ forskjellige ladermodeller, skur, veimerker og skilting.

Ved siden av den fysiske merkeimplementeringen utvidet vi også det digitale designsystemet for å ta hensyn til ytterligere tilgjengelighet og produktkrav.

Merkevarebygging

Merkevare-
transformasjon

Designsystem

Visuell identitet



Ta kontakt dersom du ønsker
mer informasjon om hva
tjenestepakken inneholder og
hva vi kan tilby din bedrift.



**Norwegian
Smart Care
Lab**

Marit Hagland
Leder
Norwegian Smart Care Lab
+47 452 61 799
marit.h@valide.no



Karoline Blikra Mogleiv
Forretningsutvikler
Norwegian Smart Care Lab
+47 92 414 043
karoline@valide.no



WWW.SMARTCARECLUSTER.NO

