

## Insights Adoption-strategi hjälper Intersport Sverige att gå från 'Zero to hero'.

Intersport Sverige, en del av Intersport, är världens största sportvaruhandlare. Företaget har cirka 100 butiker och strävar efter att vara Sveriges ledande idrottshandlare online och i butik med sport- och modevaror, samt support och expertis.

### Utmaningen

Intersports ledning ville att personalen skulle använda de bästa digitala resurserna för att förbättra både produktivitet och kundservice. Intersport befann sig redan i en digital transformationsresa när COVID-19 pandemin började och anställda vid Göteborgs huvudkontor fick gradvis börja arbeta mer hemifrån, de fysiska mötena blev färre och de digitala mötena fler.

Även om personalen redan hade tillgång till verktyg för distansarbete, så användes dem inte till sin fulla kapacitet. I synnerhet hade alla anställda Microsoft Teams, men enbart en av de tre huvudavdelningarna använde applikationen.

IT-avdelningen hade redan börjat använda Teams men avdelningen för sortiment använde fortfarande Skype och marknadsavdelningen använde Slack. Som ett resultat missade sortiment- och marknadsavdelningarna fördelarna med Teams, och avdelningarna hade svårt att kommunicera och dela dokument effektivt över de separata plattformarna - vilket minskade effektiviteten.

Användandet av separata plattformar, särskilt sådana som inte godkänts och implementerats av IT-teamet, utgjorde också en potentiell säkerhetsrisk.

Barriärerna för att börja använda Teams i hela organisation var okända och det fanns en bristande medvetenhet om fördelarna. Intersport Sverige behövde ett sätt att få alla avdelningar ombord och uppmuntra anställda att anta den nya plattformen.

Eftersom de flesta anställda redan arbetade hemifrån ville Intersport att adoptionsstrategin skulle lyckas så snabbt som möjligt för att möjliggöra enkel kommunikation och bibehålla produktiviteten.



### Överblick

När Intersport behövde få personalen att överge de äldre plattformarna och börja använda Microsoft Teams, vände de sig Insight för hjälp. Insight vägledde Intersport-personalen genom de fem viktiga stadierna av adoption. All personal är nu helt engagerad, medvetna om fördelarna med Teams och använder plattformen effektivt. Intersport har ett team av superanvändare för att säkerställa fortsatt framgång och stödja slutanvändarna med de ständigt relevanta funktionerna i Teams.

"Insight-teamet arbetade briljant för att leverera adoption-strategin. De hjälpte oss att gå från 'Zero to hero' med Microsoft Teams på bara 15 dagar och vi ser redan en stor förbättring i samarbetet."

Louise Wanemark, IT Project manager, Intersport

## Lösningen

Intersport hade sedan innan ett starkt samarbete med Insight, så när de ville få sina anställda att öka användandet av Teams-plattformen vände dem sig till Insight för hjälp.

Insight Sveriges lösningsspecialister arbetade nära med adoptionskonsulterna från Insight UK för att få lösningen på plats. Insight-teamet använde ADKAR-modellen för att ta Intersport-anställda genom fem stadier av adoption: medvetenhet (awareness), önskan (desire), kunskap (knowledge), förmåga (ability) och förstärkning (reinforcement).

Det första steget - Medvetenhet - var helt enkelt att introducera Teams till personalen på Intersport. Patric Broman, CIO på Intersport, skickade meddelanden till all personal och bad om frivilliga för att bli superanvändare. Superanvändarna blev sedan inbjudna att börja samarbeta i Teams.

För Önskan-steget använde Insight sig av videor, affischer och e-postmeddelanden för att visa hur Teams kunde gynna både slutanvändare och företaget. Insights strategi för adoption flyttade sedan till kunskapsstadiet. Intersports superanvändare hjälpte kollegor att komma igång med Teams och logga in på en träningsportal implementerad av Insight. Portalen ger alla nödvändiga inlärningsresurser för att göra det möjligt för anställda att bli expert på Teams.

Efter kunskap kommer förmåga. Insight-teamet gav personalen på Intersport det stöd de behövde för att få full nytta av träningsportalen och besvarade alla frågor de hade genom att samarbeta i Microsoft Teams. De såg också till att alla tekniska förutsättningar fanns på plats för att möjliggöra de anställdas lärande.

När Intersports team hade slutfört utbildningen flyttade adoption-processen till förstärkningsstadiet. Superanvändare fortsatte att främja användningen av alla Teams-funktioner och cheferna mätte användningen för att säkerställa att avdelningarna mötte antagande KPI: er. Patric Broman, CIO på Intersport, höll också anställda informerade om framgången för projektet och dess pågående värde för företagets framgång.

Insight genomförde antagningsprocessen helt genom Teams och utbildningsportalen - vilket var viktigt för att alla anställda skulle kunna delta medan de arbetade på distans.

## Fördelarna

Tack vare Insights adoption-strategi nådde Intersport enkelt sitt mål att öka användningen av Teams. De tre huvudavdelningarna på företaget använder nu alla samma kommunikationsplattform - Vilket har resulterat i att arbetssilon försvunnit och samarbetet förbättrats.

Eftersom majoriteten av personalen nu arbetar på distans, gör Teams det möjligt för Intersport-anställda att genomföra möten, kommunicera och samarbeta i dokument mer effektivt och säkert.

Teams har också bättre funktionalitet och integrationer än de plattformar som vissa avdelningar använt - vilket ger ytterligare driftseffektivitet.

Friktionsfri kommunikation ger personalen mer tid att fokusera på kundservice, och effektivt samarbete hjälper dem att få nya produkter till marknaden - och kunder - snabbare.

## Resultaten



Intersports användande av Teams ökade från 28% till 75% på bara 2,5 månader.



Intersport har en grupp superanvändare som fortsätter att hålla sig uppdaterade och i framkant för att hjälpa nya medarbetare använda Teams.



Teams gör det möjligt för personal från alla avdelningar på Intersport att kommunicera och samarbeta mer effektivt med varandra, vart dem än jobbar.



Personalen har nu mer tid att fokusera på kundservice och att få ut nya produkter på marknaden.