



## productiever werken met Office 365: wanneer gebruik je wat?

Office 365 biedt een prachtige set aan instrumenten om je werkdag productiever en leuker te maken. In de praktijk weet iedereen in een organisatie de email en agenda te vinden en te gebruiken, maar hoe zit het met de andere applicaties? We zien dat veel organisaties Office 365 aanzetten voor medewerkers en verwachten dat medewerkers de prachtige mogelijkheden vanzelf wel ontdekken. De werkelijkheid is weerbarstiger, want wie heeft of neemt de tijd om zichzelf bekend te maken met de mogelijkheden én ze in te bouwen in hun dagelijkse werkzaamheden?

Het antwoord daarop is voor de meeste organisaties: een kleine groep. En dat is geen kwestie van onwil! Wat we steeds weer zien bij het uitrollen van nieuwe technologie is dat het zeker gaat om het leren kennen van de mogelijkheden en de waarde ervan in te zien. Maar vooral dat het vraagt om een andere manier

van werken, wil je alles eruit halen wat er in zit. En veranderen is nooit gemakkelijk. Dat is precies de reden waarom alleen het uitrollen van Office 365, een vrolijke interne aankondiging en een korte knoppentraining meestal niet voldoen.

Wij zijn ervan overtuigd dat het opknippen in kleine stukken en het nauw aansluiten bij de

bestaande werkzaamheden van mensen, het veranderen gemakkelijker maakt. Het doel is natuurlijk om het werk slimmer en sneller te doen, niet om de technologie an sich. Dus niet heel Office 365 in een keer willen introduceren, maar korte scenario-sessies hoe je een bepaalde taak handiger uitvoert met behulp van een bepaalde applicatie of een combinatie van applicaties. Of nog concreter: het inzetten van de applicatie OneNote voor efficiënter vergaderen bijvoorbeeld. Zo'n scenario-aanpak maakt het overzichtelijk voor medewerkers en de voordelen van een verandering zijn meteen duidelijk en bereikbaar. Voor een duurzame verandering is nog meer nodig, namelijk visie en steun vanuit de (top van de) organisatie en praktische werkafspraken. Vanuit IT wordt dat ook wel 'governance' genoemd. En als eerste stap: de wil om productiever, flexibeler of innovatiever te worden als organisatie. Want zonder doel...

In dit whitepaper hebben we inzichten, tips en adviezen bij elkaar gebracht die we de afgelopen jaren hebben opgedaan bij vele klanten en projecten. We rekenen erop dat het jou en je organisatie helpt bij het succesvol inzetten van Office 365.

## waarom zou je meer uit Office 365 willen halen?

Laten we beginnen met de waarom-vraag en de doelstelling. Waarom is Office 365 geïntroduceerd in de organisatie? Meestal zal het antwoord iets zijn als: het verbeteren van de productiviteit van medewerkers en hun vermogen om samen te werken. Met Office 365 kunnen ze beter werken onafhankelijk van tijd en plaats en op elk device. Medewerkers kunnen beter samenwerken, met elkaar, maar zeker ook met klanten en partners. En omdat de productiviteit van medewerkers direct doorwerkt op het succes van de organisatie als geheel, zal ook de organisatie profiteren.

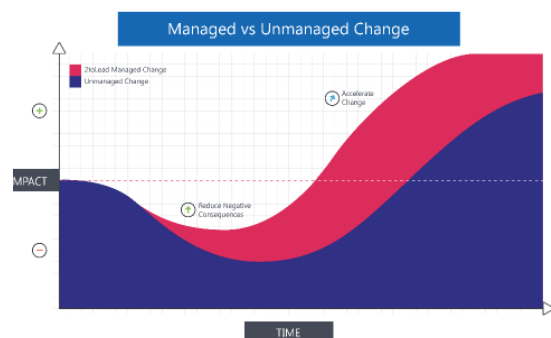
Soms start de introductie van Office 365 als een kostenbesparing en komt het initiatief puur en alleen vanuit de IT-afdeling. Prima natuurlijk. Maar Office 365 bevat zoveel meer dan de bekende Office-functies in de cloud dat het zeker een gemiste kans is om medewerkers niet mee te trekken in wat er allemaal kan als je slim gebruik maakt van applicaties.

## belang van adoptie

In tegenstelling tot een jaar of 10 geleden begrijpen organisaties heel goed dat het succesvol introduceren en gebruiken van technologie wat meer omvat dan de goede tool selecteren en het bedenken van een introductieplan. Elke organisatie kent zijn eigen specifieke hobbels bij het introduceren van nieuwe technologie. Zo kan de IT teveel voorop lopen en zijn medewerkers niet klaar voor een bepaalde technologie. Of de technologie is nog te onvolwassen of niet relevant genoeg. Zeker in grote organisaties kan er sprake zijn van verschillende tools die niet met elkaar samenwerken. Ga je Office 365 introduceren dan is het handig om goed na te denken over dit soort highlevel drempels in jouw organisatie en hoe je die kunt adresseren.

In deze tijd is het voor de IT-afdeling ook steeds meer de uitdaging relevant te blijven. Immers is het voor medewerkers zelf ontzettend eenvoudig geworden zelf de (gratis) productivity-tools te gebruiken die overal op internet (gratis) worden aangeboden. Het gevaar ligt dan op de loer dat de het applicatielandschap dusdanig divers wordt dat er van een samenhangend informatielandschap dat de gehele organisatie ondersteund geen sprake meer is.

Als je nieuwe tools gaat introduceren dan zal er in eerste instantie altijd tijdelijk verlies van productiviteit optreden. Niet raar, want het vraagt tijd en aandacht van mensen en ze moeten vaak hun taken op een andere manier gaan uitvoeren. Het zal daarom even duren voordat medewerkers op hun oude niveau van productiviteit zitten. Vanaf dat moment gaan de voordelen zichtbaar worden, op individueel niveau en op organisatieniveau. Met een goede adoptieaanpak kun je dit proces versnellen, de impact groter maken en de negatieve gevolgen dempen.



Klinkt logisch toch? En dat is het ook. Maar het is nog niet zo logisch dat er altijd een een substantieel deel van het budget van IT-investeringen gereserveerd wordt voor adoptie. Vaak moeten dan budgetten en andere disciplines binnen een organisatie betrokken worden.

Over adoptie valt nog veel meer te vertellen, maar daar gaat deze whitepaper niet specifiek over. Verder lezen over adoptie? Lees dan bijvoorbeeld deze [whitepaper](#).

## welke tool gebruik je wanneer of waarvoor? deel 1

Simpele vraag toch? Is dus vast ook simpel antwoord op te geven. Nou... nee. Want elke organisatie is verschillend, heeft andere doelstellingen, een andere cultuur en doet andere dingen. Geen one-size-fits-all dus. Maar wel hulp om een goed antwoord te vinden voor jouw organisatie. Voor we naar dat antwoord op zoek gaan eerst een aantal gedachten vooraf, die we vervolgens verder uitwerken:

1. Stel jezelf de vraag welk tool je wanneer gebruikt als **individu, als team of als organisatie**? Daar kan namelijk best verschil tussen zitten. Maak dus dat onderscheid.
2. **De kracht zit in de combinatie**, dus probeer of-of discussies te vermijden. Er zit zeker overlap tussen applicaties binnen Office 365,

maar het gaat vaak meer over welke combinatie van tools gebruik je, dan om een keuze tussen 2 tools.

3. **Basiskennis van de applicatie(s)** is belangrijk want ook binnen applicatie zijn nog veel keuzes mogelijk. Zeker bij de meer complexe tools binnen Office 365 zoals SharePoint is het relevant om te het verschil te begrijpen tussen een site, een site-verzameling en een bibliotheek. Om maar eens een dwarsstraat te noemen.
4. **Het is geen eenmalige vraag** die je voor eens en voor altijd kunt beantwoorden. In de dagelijkse praktijk zullen er zoveel veranderingen optreden dat er ook andere keuzes zullen ontstaan.
5. **De technologie blijft veranderen**. Het veranderproces houdt dus nooit op, want een cloudportfolio als Office 365 blijft ontwikkelen en verbeteren, waardoor keuzes ook kunnen veranderen.

## afspraken op organisatieniveau

Begin bij het beantwoorden van de vraag 'wat je wanneer gebruikt' op organisatieniveau. Een aanpak kan zijn om per applicatie binnen Office 365 vast te stellen wat het doel is vanuit de organisatie gezien waar je het vooral voor kunt gebruiken, waarvoor vooral niet.

Je krijgt dan een overzicht dat teams en individuen houvast geeft om daar hun eigen keuzes op te baseren.

applicatie	doel	geschikt voor	richtlijnen	vooral niet gebruiken voor
SharePoint	Interne kennisdeling	Documenten en informatie delen, intern nieuws		1-op-1 communicatie
Yammer	Interne social networking	Uitwisselen van ideeën en nieuwtjes en het stellen van vragen aan een brede groep mensen	Brainstorm, prijsvragen, reputatieopbouw,	Vertrouwelijke en/of privé-informatie
Outlook	Email	1 op 1, niet-tijdsgebonden communicatie	Herinnering taak of deadline, verwijzing naar document	Korte vragen, roddels
Skype for business	Chat en video-conferencing	Snelle vragen, deelnemen aan vergadering	Groepschat, statusinformatie	Communicatie die je wilt bewaren
OneDrive	Bibliotheek	Bewaren en delen van persoonlijke documenten	Gecentraliseerde opslag van documenten	

## de kracht van de combinatie

Moet ik nu SharePoint gebruiken of Yammer als ik gemakkelijk documenten wil delen en daarover willen sparren met collega's? Het antwoord is waarschijnlijk: allebei. Zet de documenten op SharePoint en doe de communicatie via Yammer, dan haal je het beste uit elke applicatie.

Het mooie van Office 365 is natuurlijk dat de applicaties zo goed samenwerken, deze verwevenheid is de kracht van het platform.. Toch zien we bij veel organisaties dat applicaties als bijvoorbeeld OneNote of Yammer door IT worden uitgezet onder het motto: 'dat gebruikt toch niemand' en 'het is al zoveel dus laten wij er maar alvast wat uitgooien'. Wij pleiten er liever voor om per taak/scenario te kijken naar welke combinatie van applicaties de meeste productiviteitswinst oplevert. Jammer he, want kiezen lijkt zo handig. Maar kiezen voor combinaties is ook kiezen!

## basiskennis van de applicaties

Niet alleen moeten de verschillen tussen tools duidelijk zijn, maar er is ook applicatiekennis nodig om tot goede keuzes te komen op individueel niveau. Basistraining op team en/of individueel niveau is een eerste stap om tot beter gebruik van Office 365 te komen. Op deze manier kan een gebruiker ook na introductie de tools steeds beter laten aansluiten op zijn/haar dagelijks werk.

## geen eenmalige keuze

Het werk van de gemiddelde kenniswerker is niet zo repetitief dat je kunt volstaan met het eenmalig maken van keuzes: dit doe je hiermee en dat daarmee. In de praktijk van alledag zullen vaak processen of projecten voorbij komen die een andere keuze vragen. Maar hoe zorg je voor ondersteuning in zo'n iteratief leerproces? Met een eenmalige training ben je er dus niet. Er zijn veel vormen denkbaar om medewerkers op maat te ondersteunen. Van online vormen tot ambassadeurs en floorwalkers. Hiermee zeggen we meteen dat werken met Office 365 dus eigenlijk geen project is, maar een proces.

## de technologie gaat verder

Had software tot een paar jaar terug een vernieuwingscyclus van 1 tot 2 jaar, momenteel worden wekelijks updates doorgevoerd. Dat vraagt van gebruikers veel flexibiliteit én een blijvende wil om te veranderen en te verbeteren. Op het moment dat gebruikers de waarde van Office 365 in hun dagelijks werk ervaren zal deze veranderingsbereidheid groter zijn. Maar het is een blijvend punt van aandacht.

## welke tool gebruik je wanneer of waarvoor? deel 2

Ok, en nu op naar het concrete antwoord! De meeste artikelen over het onderwerp focussen op het volgende: hoe urgent is de communicatie en hoe groot is het publiek? Als we die uitzetten op twee assen kun je tot een vlekkenplan komen, zoals dit:



Voor een urgente vraag aan één collega gebruik je de telefoon of de chat. Wil je iets delen met al je collega's dan is het SharePoint intranet een goede optie. Heel handig natuurlijk, zo'n overzicht. Maar ook hierbij geldt weer 'one size fits nobody'

### het inruilen van de inbox voor een gedeelde werkomgeving

Hoe je dit schema indeelt, is sterk afhankelijk van doelstellingen en organisatiecultuur. Wil je met de invoering van Office 365 niet alleen de individuele productiviteit verhogen, maar ook de onderlinge samenwerking bevorderen, dan is belangrijk om de discussie te voeren over wat privé is en wat je deelt. Meer delen, gevraagd en

vooral ongevraagd, kan zeer bijdragen aan de flexibiliteit van een team. Door je documenten al in een vroeg stadium op een gedeelde SharePoint site of OneDrive te plaatsen, geef je collega's de kans om snel mee te denken, bij te sturen, of geïnspireerd te raken. Maar het is misschien ook eng, want wat als je collega's je concept gaan afbranden? Hoe zorg je voor voldoende vertrouwen in je team om zo'n manier van werken mogelijk te maken?

### hoe gebruik je het schema tijdens het veranderproces?

Een manier om het schema te gebruiken, is te starten met een toekomstschema. Hoe zou je idealiter willen werken met de organisatie of het team? Door vervolgens ook het schema in te vullen met de huidige manier van werken, ontstaat een groeipad. Neemt Outlook in bijna alle beginplaatjes linksonder een grote vlek in beslag, in de loop van de maanden erna, zal het schema evenwichtiger worden en zullen meer applicaties gebruikt worden. Zorg dus dat je het gebruik kunt meten. Dat is nu nog niet standaard in Office 365, maar komt er zeker snel aan. Op het niveau van applicaties zijn al vele analyses mogelijk.

## opties voor communicatie en samenwerking in Office 365

Waar je PowerPoint voor gebruikt, hoef je in het algemeen niet uit te leggen aan gebruikers. Dat ligt anders met de communicatie en samenwerkingsapplicaties in Office 365. Onze ervaring is dat je vooral hier tijd en aandacht aan moet geven bij de introductie van Office 365.

### Communicatie en samenwerking

Als je individueel met een collega wilt overleggen dan heb je in Office 365 de keuze tussen:

- Skype for Business chat
- Outlook email
- Yammer private messaging

Voor een team of organisatie is de keuze nog een stuk groter:

- Office 365 groups
- Distributielijsten
- Site mailboxen
- Gedeelde mailboxen
- Publieke folders
- Yammer groepen
- Skype for Business meetings

## de rol van scenario's

Scenario's geven context aan de keuze wat te gebruiken binnen Office 365. In dit whitepaper geven we een aantal voorbeelden, maar dat blijven natuurlijk voorbeelden.

### Voorbeeld 1. Herinner je team aan een belangrijke deadline

Opties:

**Outlook** Calendar is waarschijnlijk het eerste wat bij je opkomt, en is ook zeker handig om je teamleden te herinneren. Je kunt ook taken gebruiken in Outlook.

Ook **Office 365 Groups** kun je voor dit doel inzetten, door het maken van een gedeelde afspraak in de groepsagenda.

Een goede derde optie is het gebruik van **SharePoint**. Je kunt in SharePoint gebruik maken van de projectagenda in de SharePoint projectsite, zodat de deadline binnen de context van het project wordt beheerd.

Minder handig:

Vaak krijg je een mondelinge reminder voor een

Scenarios	S	Y	S	OneNote	Outlook	Yammer	Skype
Finding Someone With A Certain Expertise	☐	●	●		☐	☐	☐
Ask Something, Don't Know Whom To Ask	○	●	●		☐	☐	●
Do A Brainstorming Activity With My Team	☐	●	●	☐		☐	●
Where Should Meeting Notes Be Captured, Stored & Shared?	●	●	●	●		☐	●
Where Should I Share Video?	○	☐	☐	☐	☐	☐	●
Where Should I Share Photos?	○	●	●	☐		☐	☐
Have A Real Time Chat With A Colleague	●	☐				☐	☐
Where Should I Put & Share Documents?	☐	●	●	●		☐	●
Have A Question Related To A Document?	☐	●	☐	☐	☐	☐	☐
Invite A Colleague To Lunch	●	☐				●	
Provide A Note Of Congratulations/Praise	☐	●	☐			☐	●
Make An Organizational Announcement	☐	●	☐			●	●
Remind The Team Of An Important Deadline	☐	☐	●			●	●

Belangrijk dus om hier sturing aan te geven en werkafspraken te maken. Een manier om hier sturing aan te geven is door het inzetten van scenario's. Scenario's zijn stukjes uit een werkproces die vrij algemeen geldig zijn voor medewerkers. Denk aan zaken als: vergaderen, brainstormen, korte vragen & snelle antwoorden, 'wie'-vragen stellen, delen van documenten met een team.

deadline tijdens een overleg, bijvoorbeeld tijdens een meeting in Skype for Business, zonder deze reminder vast te leggen in de gespreksnotities. Wat wel weer kan is een taak meenemen in de gedeelde notities in OneNote, zodat het automatisch als taak in Outlook belandt.

Voorbeeld 2: Ik wil een foto van een whiteboard delen met mijn team en/of de gehele organisatie

Opties:

**Yammer** laat je heel gemakkelijk een foto delen met een groep of de organisatie. Medewerkers zien de foto meteen in hun feed. De toegevoegde waarde van Yammer is bovendien dat je kunt reageren en een gesprek kunt starten naar aanleiding van de foto. Ook het uploaden vanaf een mobile app is eenvoudig en dus is het ook handig om vanaf een andere locaties snel een beeld te delen met je collega's.

Een manier om je foto's ook makkelijk vindbaar te maken is het opslaan in een **SharePoint site**. SharePoint biedt je de mogelijkheid om beeld op een visuele manier op te slaan en te delen.

Eventueel is **OneDrive for Business** ook een mogelijkheid, maar is toch vooral handig als je maar met een enkele collega wilt delen en de foto niet in de context van een team of project past.

Minder handig:

E-mail is geen handige manier om fotomateriaal te delen. Mailservers hebben over het algemeen limieten op de grootte van de bestanden en bovendien kan een spamfilter roet in het eten gooien. Daarbij is het omslachtig om vervolgens een gesprek te starten over deze foto.

Office 365 Groups kan zeker gebruikt worden voor het delen van foto's, maar biedt niet dezelfde visuele functionaliteit als SharePoint.

## conclusie

We hebben je toch niet bang gemaakt he? De invoering van Office 365 in de organisatie kan een enorme boost geven aan persoonlijke productiviteit, samenwerking en succes. Hoe snel en hoe groot die boost is, bepaal je zelfdoor de voorbereiding, planning, communicatie en uitrol.. En dat is goed nieuws! Zeker nu zoveel organisaties deze overstap maken, verschijnen er steeds meer artikelen, blogs, boeken en whitepapers over het onderwerp.

## toetje: onze 7 tips op een rij

1. Beschrijf de verschillende applicaties binnen Office 365 en bepaal wat je er wel en niet mee wilt vanuit de dagelijkse praktijk van je organisatie.
2. Blijf weg uit keuze-discussies tussen verschillende applicaties. De meerwaarde van Office 365 zit juist in het combineren.
3. Met alleen afspraken over wanneer je wat gebruikt ben je er niet: medewerkers moeten begrijpen wat de technologie kan en wat de meerwaarde is, anders zal de adoptie niet duurzaam blijken.
4. Gebruik scenario's om aan te sluiten bij de praktijk van medewerkers.
5. Maak werk van een goed adoptieplan
6. Kijk regelmatig op <http://success.office.com/>
7. Wordt lid van de AskClippy-community van e-office op Yammer (niet gratis) en gebruik onze Nederlandstalige ondersteuning voor eindgebruikers om productiviteitsverbetering duurzaam te maken.

---

## over e-office

e-office is al bijna 25 jaar specialist in digitaal samenwerken en productiviteit. En we zijn Microsoft Gold Partner. Ook onze technische specialisten hebben eindgebruikers in hun DNA, dus wij doen nooit alleen maar de techniek. Omdat we zien dat de vraag vanuit gebruikers naar slim gebruik van Office 365 groot is, zijn we een support-community begonnen op Yammer voor onze klanten. Deze Clippy-community is in september 2015 gratis uit te proberen voor bezoekers aan het Congres SharePoint & Office.

Wil je hier meer over weten, maak dan snel een afspraak:

telefoonnummer 088 001 8300 of

via onze website [www.e-office.com](http://www.e-office.com)