

Online bereikbaarheid

bij gebruik van Office365 in het MBO en HBO

Nico Juist & Michiel Volk,
KDO365, 13 december 2019



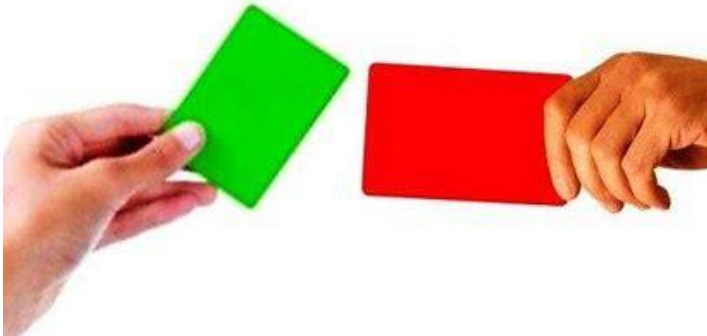
Hoe bereikbaar wil je zijn?

Met de komst van Office 365 in het onderwijs is iedereen “bekend” in de omgeving, telefoonnummers en emailadressen zijn eenvoudig op te zoeken en dus is iedereen, ook de docent “altijd en overal” bereikbaar... lijkt het.

We vragen ons in deze sessie af:

- Is dit eigenlijk wel gewenst?
- Wat is er allemaal mogelijk en hoe kun je hier handig mee omgaan?
- Wat is de impact hiervan op het onderwijs en het contact met studenten en collega's?
- Naast informatie en handige tips gaan, gaan we graag in discussie over dit onderwerp

Startpunt vijf stellingen.



- Werk en vrijetijd lopen door elkaar, student verwacht terecht een “instant response”
- Instituut moet regels opstellen in hoeveel tijd een student een antwoord op een vraag mag verwachten.
- Met gebruik van TEAMS lok je onbedoeld email verkeer – en wellicht chat - uit
- Voordeel van werken met TEAMS –kanalen, is dat ook anderen (studenten of collega’s) antwoord kunnen geven.
- Student zou minder de behoefte hebben te bellen of te mailen als de informatie van de instelling beter “vindbaar” zou zijn

Gewenste interactie met studenten

Onderwijs = Interactie (Digitale) communicatie speelt daarin een belangrijke rol. Denk aan gebruik fora, peer feedback, betrokkenheid van de docent in het leerproces

Onnodige interactie met studenten

Studenten zijn vaak onzeker over regels, procedures, planning, deadlines, herkansingen ect. Die onzekerheid leidt tot contact zoeken met "mensen die het misschien weten". Dat vormt extra belasting voor docenten, studieleiders ect

Student opvoeden

Onderwijs staat of valt bij een goed didactisch ontwerp: begint al op curriculum niveau
Wat verwachten we van jou? Wat moet je daarvoor doen?
Hoe word je begeleid, en hoe wordt je beoordeeld?

Mogelijkheden om zelf de communicatie beter te organiseren

Office biedt gebruikers tal van mogelijkheden om communicatie beter te organiseren: "presence info", mail rules, informatiekanaalen, modern webpages, sway, ect.

Mogelijkheden van de instelling om communicatie beter te organiseren

Office365, Azure en telefonie. Met huidige technologie en b.v. vast-mobiel integratie en slim gebruik van de mogelijkheden kan het telefonische bereikbaarheid van de instelling georganiseerd worden.

A photograph of a person's hands writing in a spiral notebook on a wooden desk. The person is wearing a black watch and a black bracelet. The desk is cluttered with various items: a silver keyboard, a black mouse, a black smartphone, a black car key, a clear glass of water, a small potted plant, and a computer monitor in the background. The text is overlaid on a circular white area in the bottom right corner of the image.

Mogelijkheden om zelf
de communicatie beter
te organiseren

Voor de gebruiker met Office 365

Zelf je optimale bereikbaarheid organiseren anno 2019

Denk hierbij aan de volgende mogelijkheden

- Presence info gebruiken
 - Door zelf aanpassen
 - en/of automatisch o.b.v. eigen agenda
- Mail rules instellen
- Automatic replies via mail actoveren
- Voicemail gebruiken (of juist niet..)




Wat is hiervoor nodig?

Help medewerkers om zich praktisch van onbewust onbekwaam naar onbewust bekwaam te ontwikkelen. Bijvoorbeeld d.m.v.

- Instructie
- Training
- Buddy-systeem
- Kortom : een passend en blijvend adoptieprogramma



A group of people are gathered around a table in a meeting room. In the foreground, a woman with dark hair tied back, wearing a white shirt and a red scarf, is writing on a whiteboard. To her left, a man with headphones is partially visible. In the background, other people are sitting at the table, some looking at their phones. The room has large windows in the background, suggesting a bright, open-plan office environment.

Mogelijkheden van de instelling om communicatie beter te organiseren

Voor de instelling met Office 365 en b.v.
Teams

Mogelijkheden van de instelling om communicatie beter te organiseren – eerst een paar vragen

- Wie heeft een mobiele telefoon van de instelling?
- Wie belt via (intern en/of extern) via een PC?
- Bij welke instelling staan nog telefoons?



Als instelling zorgdragen voor een optimale bereikbaarheid - intern én extern

Denk hierbij aan mogelijkheden als

- Hanteren van het 'Mobiel tenzij' principe- Inzet van zoveel mogelijk mobiele devices i.p.v. vaste toestellen
- Breed inzetten van beschikbaarheidsstatus, zien wie beschikbaar is, ook indien in gesprek op mobiele telefoon
- Vast-mobiel integratie
- Groepsgerichte bereikbaarheid i.p.v. nummergerichte bereikbaarheid



1. Hanteren van het 'Mobiel tenzij' principe

- Inzet van zoveel mogelijk mobiele devices i.p.v. vaste toestellen
- NB
 - Denk om kosten hardware
 - Wat doen met BYOD?
 - Met alleen mobiele telefonie met mobiel nummer kun je niet doorverbinden



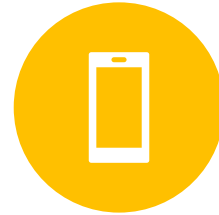
2. Breed inzetten beschikbaarheidsstatus



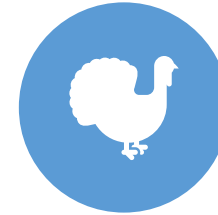
BESCHIKBAAR



NIET BESCHIKBAAR
VAST NUMMER



NIET BESCHIKBAAR
MOBIEL EN VAST
NUMMER



NIET IN BELGROEP



AFSPRAAK



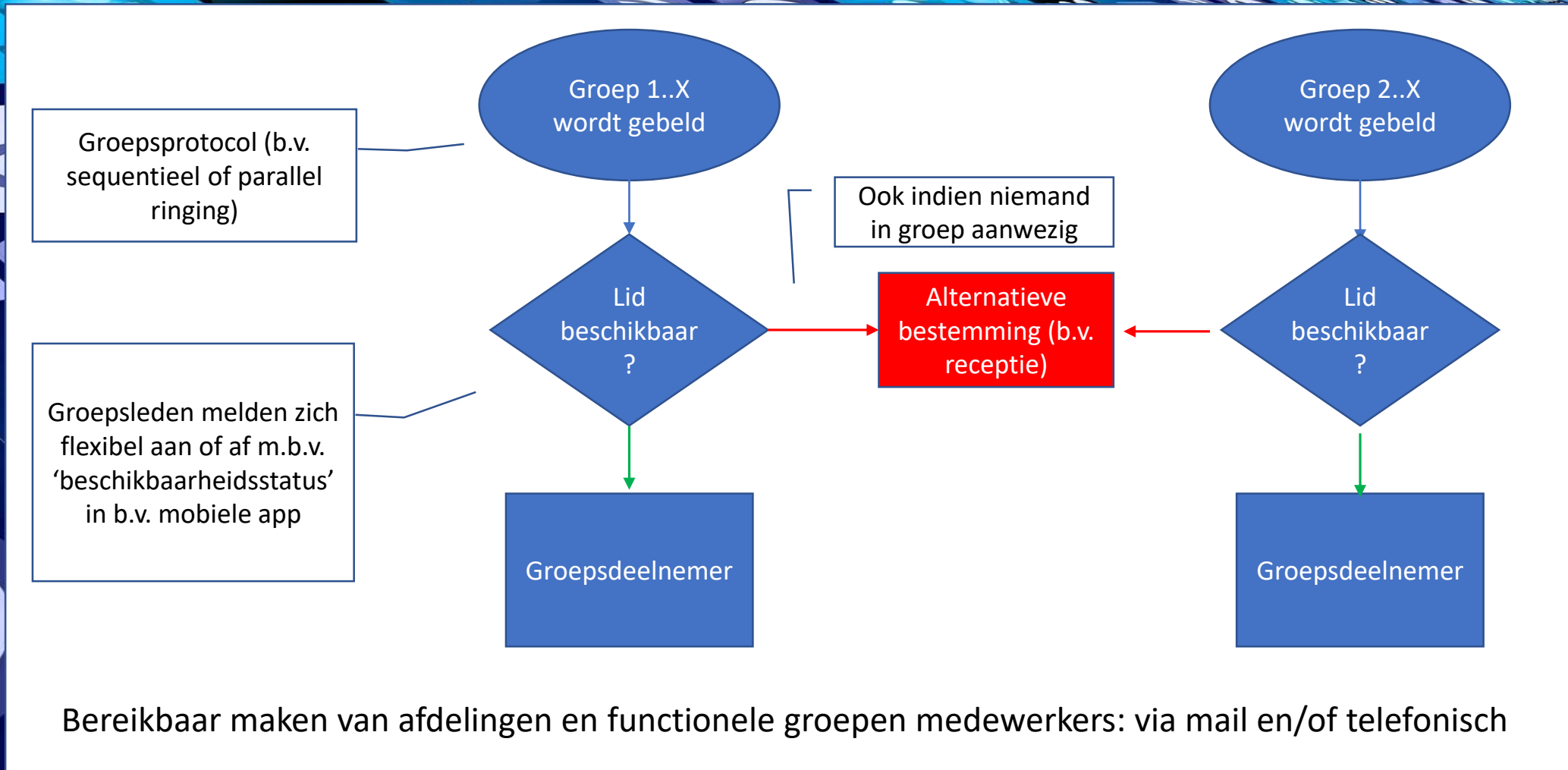
VAKANTIE

3. Vast-mobiel integratie

- Bereikbaar óp en uitbellen mét een vast nummer ongeacht device (PC, mobiel toestel, vast toestel)
- Vast-mobiel integratie t.b.v. scheiding zakelijk en prive
- Beschikbaarheidsstatus ('presence'), speelt een grote rol - óók op mobiel
- Collega's, receptie en secretariaat zien wie op welk moment al dan niet beschikbaar is



4. Groepsgerichte bereikbaarheid



Welke oplossing biedt deze functionaliteiten?

- Totaaloplossing zakelijke communicatie (uit de cloud) met vast-mobiel integratie, al dan niet i.c.m. Teams







Back-up slides

Extra info

Mogelijkheden totaaloplossing

Een totaaloplossing voor telefonie van één leverancier met vast-mobiel integratie biedt een volledige integratie van het vaste en mobiele telefoonnetwerk met uitgebreide telefoniefuncties, waarbij het voor gebruikers geen verschil maakt of zij een vast toestel, een mobiel toestel, PC of alle drie gebruiken om te bellen en goed bereikbaar te zijn en te blijven. Gebruikers krijgen, o.b.v. beleid van de instelling, de mogelijkheid om te bellen mét en bereikbaar te zijn óp een vast en/of mobiel nummer.

