

A hand holding a smartphone displaying a navigation app. The screen shows a compass, location data (N 57° 42,959 | E 011° 56,039 | 78 m), and a search bar. The background is a blurred outdoor scene.

Office365

Lessons Learned

Joël de Bruijn

 www.blogisch.nl

 [blogisch](https://twitter.com/blogisch)

 jdebruijn@onderwijsgroepstilburg.nl

Lessons Learned
recognise mistakes
observe what works
document them
share them



Achtergrond

- Onderwijsgroep Tilburg:
ROC Tilburg
Bedrijfsgerichte opleidingen
2x VO school.
- +/- 16.000 deelnemers Office E2
+/- 1000 FTE Medewerkers Office E3 licentie.
- 1,2 FTE Functioneel Beheer
- 3 trainers voor o.a. Office365

Vooraf

- Mopperen is niet constructief.
- Gegeven paard mag je in de bek kijken.
- Kleine technische details hebben grote gevolgen.
- Veel tekst

Keus → Hoe → Reactie → Gevolg → Hoe nu verder

What happens in office365 ...

... stays in Office365?

Sneakernet?

- **Keus:** We migreren ieders home-directory (H:) naar OneDrive voor Bedrijven.
- **Hoe:** We communiceren ruim op tijd, geven mensen de kans op te schonen, we bieden tooling voor de overdracht, deze kan aangezet worden wanneer het individu wil, na deadline verplicht.
- **Reactie:** *“Ik heb geen tijd om op te schonen, ik moet snel alles op USB stick zetten voor de deadline, want daarna kan ik er niet meer bij...”*
- **Gevolg:** USB sticks blijven in gebruik. Gevoelige informatie slingert rond.
- **Hoe verder:** USB sticks in de ban?

Hele historie mee?

- **Keus:** We migreren elke netwerk-directory (G:) naar een sitecollectie met bibliotheken.
- **Hoe:** We communiceren ruim op tijd, geven mensen de kans op te schonen, we bieden tooling voor de analyse aan teams.
- **Reactie:** *“Ik heb geen tijd om op te schonen en we weten niet wat weg mag/kan. We gaan later wel opschonen in SharePoint.”*
- **Gevolg:** Alle bestanden gingen vrijwel ongefilterd SharePoint in, die alles indexeert. Mensen raken de weg kwijt.
- **Hoe verder:** Schone lei teamsites? Bibliotheken uitsluiten van search? Weghalen en piep-systeem?

Teamsites buiten rootcollectie?

- **Toelichting:** Tenant – Sitecollectie – Teamsites – Apps - Items
- **Keus:**
Wij: Elke entiteit of samenwerking krijgt een eigen collectie met daarbinnen alle vrijheid. De rootcollectie is voor portal/intranet use-cases.
Microsoft: Office apps browsen standaard naar tenant-root.
- **Hoe:** FB maakt +100 sitecollecties.
- **Reactie:** *“Ik kan in Word met ‘Bestand Openen’ niet bij mijn bestanden.”*
- **Gevolg:** Frustratie en onnodig downloaden/uploaden als men een bestandje wil bewerken.
- **Hoe verder:** URL pad copy/paste, Openen in Explorer, pinnen van veelgebruikte mappen, start vanuit browser.

Geen sync op beheerde PC?

- **Toelichting:** OneDrive (de sync client) kan lokaal je eigen OneDrive of gekozen teamsite-bibliotheken syncen.
- **Keus:**
Op beheerde desktops bieden we geen sync aan. Anders zouden onze roaming-profiles vollopen.
- **Hoe:** Wel “Open in Explorer” en dan favorizeren (WebDav). “Verbinden met Office” knop = buggy.
- **Reactie:** *“Ik krijg de hele tijd foutmeldingen.”*
- **Gevolg:** Frustratie en onnodig downloaden/uploaden als men een bestandje wil bewerken.
- **Hoe verder:** Third-party tooling? Massale overstap op laptops? Op eigen device wel sync mogelijk. Betere performance.

Office365 ≠ Applicatielandschap

- **Toelichting:** Office365 is slechts één van de kernsystemen. Wat doe je met Office 'bijlagen' in andere systemen?
- **Keus:**
Als je met Office werkt dan sla je bestanden op in een daarvoor aangewezen teamsite. Formele processen lopen in andere kernsystemen.
- **Hoe:** Up/Downloaden naar teamsite middels Verkenner favoriet.
- **Reactie:** *"Ik krijg de hele tijd foutmeldingen."*
- **Gevolg:** Frustratie en omslachtig downloaden/uploaden als men een bestandje wil bewerken. Twee plekken 'origineel': site en kernsysteem.
- **Hoe verder:** Integratie aan leveranciers vragen? Duidelijke strategie?

Office365 voor vergadertijgers?

- **Toelichting:** de belofte van papierloos vergaderen zou met anytime/anywhere realiteit kunnen zijn.
- **Keus:** de bijlagen voor een vergadering worden in aparte vergaderbibliotheken verzamelt.
- **Hoe:** Per overlegsoort een bibliotheek met een map per overleg waarin alle stukken zich bevinden.
- **Reactie:** *“Veel te traag, een agendapunt met 5 stukken in 5 minuten, eer dat je een bijlage open hebt is het agendapunt gepasseerd. En je ziet elkaars aantekeningen.”*
- **Gevolg:** Vergaderbibliotheken leiden tot dubbele bestanden, management op iBabs, de rest naar OneNote of taken/besluiten-lijsten.
- **Hoe verder:** OneNote organisch verder laten groeien. iBabs verder uitrollen.

Innovatie-tempo?

- **Toelichting:** Hoge frequentie nieuwe functionaliteit of aanpassingen. Kudos voor Satya.
- **Keus:**
Wij: Nieuwe functionaliteit gaat aan, tenzij ...
Microsoft: Nieuwe functionaliteit kan niet uit, tenzij ...
- **Hoe:** Browser is laatste technologie, apps op desktop lopen achter, apps op laptop gaan mee in update/grade.
- **Reactie:** *“Jullie communiceren niet duidelijk, wanneer wat beschikbaar komt.”*
- **Gevolg:** Nieuwsbrief + First Release groep inrichten + Office Roadmap en Admin Messagecenter volgen. Per item impact inschatten en acties definiëren.
- **Hoe verder:** Bewustwording “verandering is enige constante”.

Inhoud van gereedschapskist

- **Toelichting:** Aantal gereedschappen ontzettend hoog.
- **Keus:**
Wij: Nieuwe functionaliteit gaat aan, tenzij ...
Microsoft: Nieuwe functionaliteit kan niet uit, tenzij ...
- **Hoe:** Browser is laatste technologie, apps op desktop lopen achter, apps op laptop gaan mee in update/grade.
- **Reactie:** *“Geef eens een duidelijke visie op wat we gaan gebruiken.”*
- **Gevolg:** Hoeveelheid functionaliteit kan overweldigend zijn.
- **Hoe verder:** Expertisegroep die alles onderzoekt, mogelijke use-cases bekijkt en toepassing ontwikkelt met belanghebbenden. Diversiteit ondersteunen.

Collega > Student > Klant?

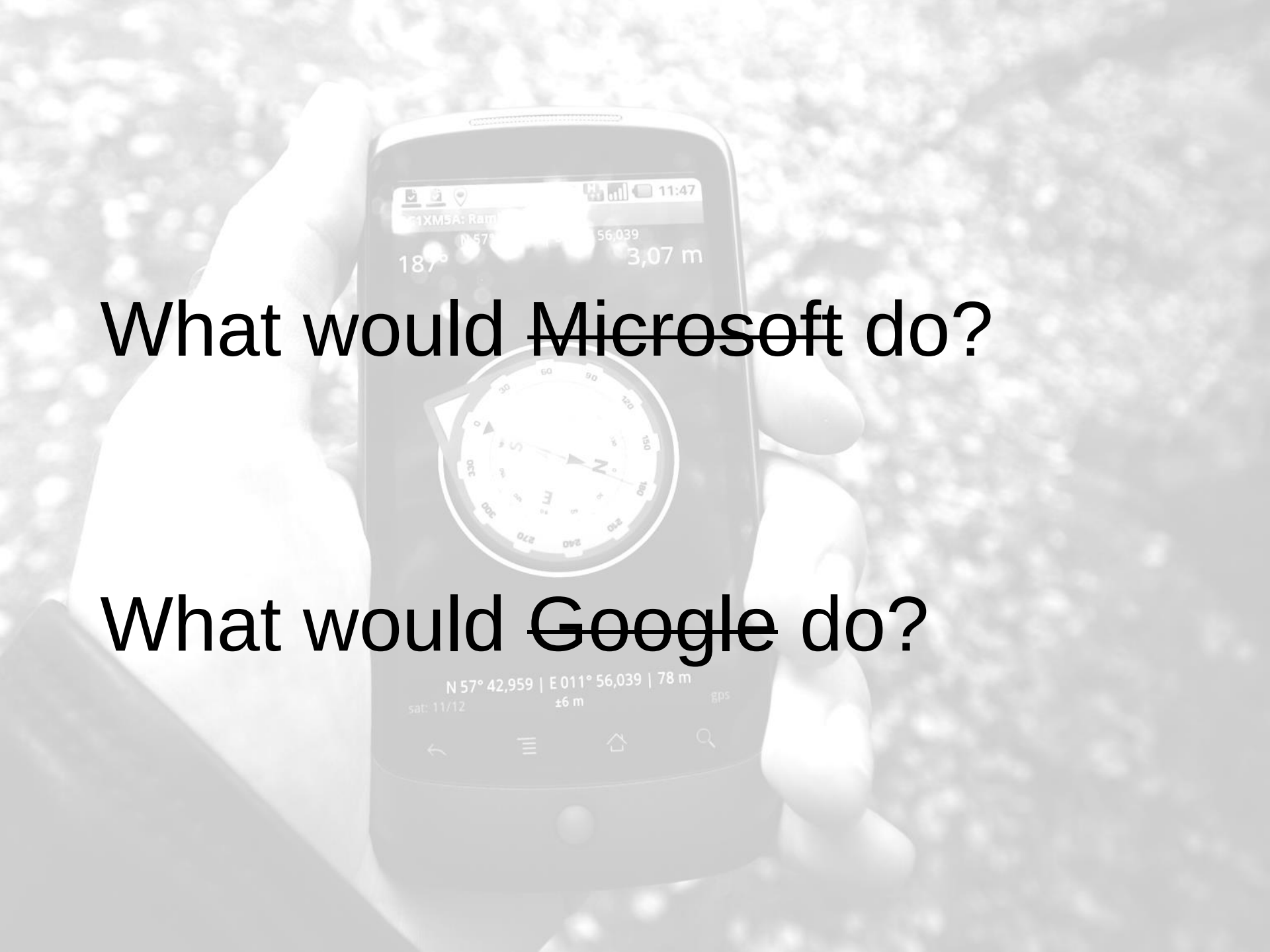
- **Toelichting:** Een student kan/doet minder dan een collega, maar meer dan een 'klant'.
- **Keus:**
Zowel medewerkers als deelnemers op één tenant.
- **Hoe:** Iedereen bereikbaar in hetzelfde adresboek en profielpagina.
- **Reactie:** *"Hé, iedereen kan elkaar zien."*
- **Gevolg:** Nog geen interne social media voor kennis/expertisedeling. Geen integratie voor telefoonnummers. Geen vulling voor profielen. 'Intranet': wel content afgeschermd.
- **Hoe verder:** Third-party tooling?

Backup?

- **Toelichting:** Backup/Restore niet in licentie.
- **Keus:**
We bieden geen backup/restore. 90 site-prullenbak + 90 dagen collectieprullenbak.
- **Hoe:**
Bij per ongeluk verwijderen haal je het uit de prullenbak.
Bij per ongeluk aanpassen zet je vorige versie terug.
- **Reactie:** Nauwelijks. Incidentele vragen blijken mislukte zoekacties. Wel: ransomware-incident.
- **Gevolg:** Vorige versie niet terug te halen, bestand niet weg, wel ontoegankelijk.
- **Hoe verder:** Third-party tooling?

Digitaal rijbewijs 1999?

- **Toelichting:** Basisvaardigheden voor Verkenner/Browser en Office.
- **Keus:**
We trinden voor de browser-interface, niet voor Verkenner.
- **Hoe:**
Handleidingen over hoe om te gaan met bestanden. Geen best-practices 'ordenen informatie'.
- **Reactie:** *"Kun je me helpen het gele koffertje op SharePoint te zetten?"*
- **Gevolg:** Wat doe je waar met welke tool is conceptueel voor velen te abstract.
- **Hoe verder:** Key-Users betrekken bij sitecollectie-ontwerp.

A hand holding a smartphone displaying a navigation app. The screen shows a compass, location data (N 57° 42,959 | E 011° 56,039 | 78 m), and a battery level of 11:47. The background is a blurred outdoor scene.

What would ~~Microsoft~~ do?

What would ~~Google~~ do?

What would Joël do?

- Motto: irritatie gaat boven innovatie.
- Niet allerlei experimentele nieuwigheden.
- Niet (alleen) opkopen Wunderlist, Sunrise, Acomplia, Swiftkey etc.
- Wel doorontwikkelen Placeholder-technologie
- Wel opkopen:
 - [NetDrive](#) of [ExpanDrive](#)