

Online bereikbaarheid

bij gebruik van Office365 in het MBO en HBO

Nico Juist & Michiel Volk,
KDO365, 13 december 2019



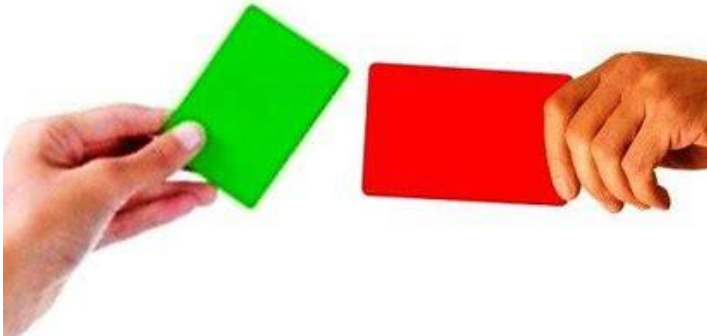
Hoe bereikbaar wil je zijn?

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, informatieka
nalen, 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 georganise
erd worden.

A photograph of a wooden desk with various items: a computer monitor, a white keyboard, a black mouse, a small potted plant, a glass of water, a smartphone, and a car key. A person's hands are visible, writing in a spiral notebook with a white marker. A semi-transparent circular overlay is on the right side of the image, containing text.

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 seated and looking towards the right. She is holding a yellow highlighter over a document on the table. On the table, there are various items including a green mug, a pair of scissors, and some papers. In the background, other people are seated, some looking at their phones. The scene is brightly lit, suggesting a window is nearby.

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



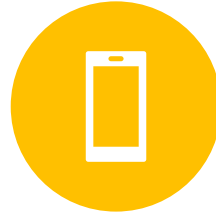
2. Breed inzetten beschikbaarheidsstatus



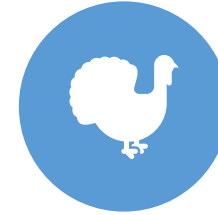
BESCHIKBAAR



NIET BESCHIKBAAR
VAST NUMMER



NIET BESCHIKBAAR
MOBIEL EN VAST
NUMMER



NIET IN BELGROEP



AFSPRAAK



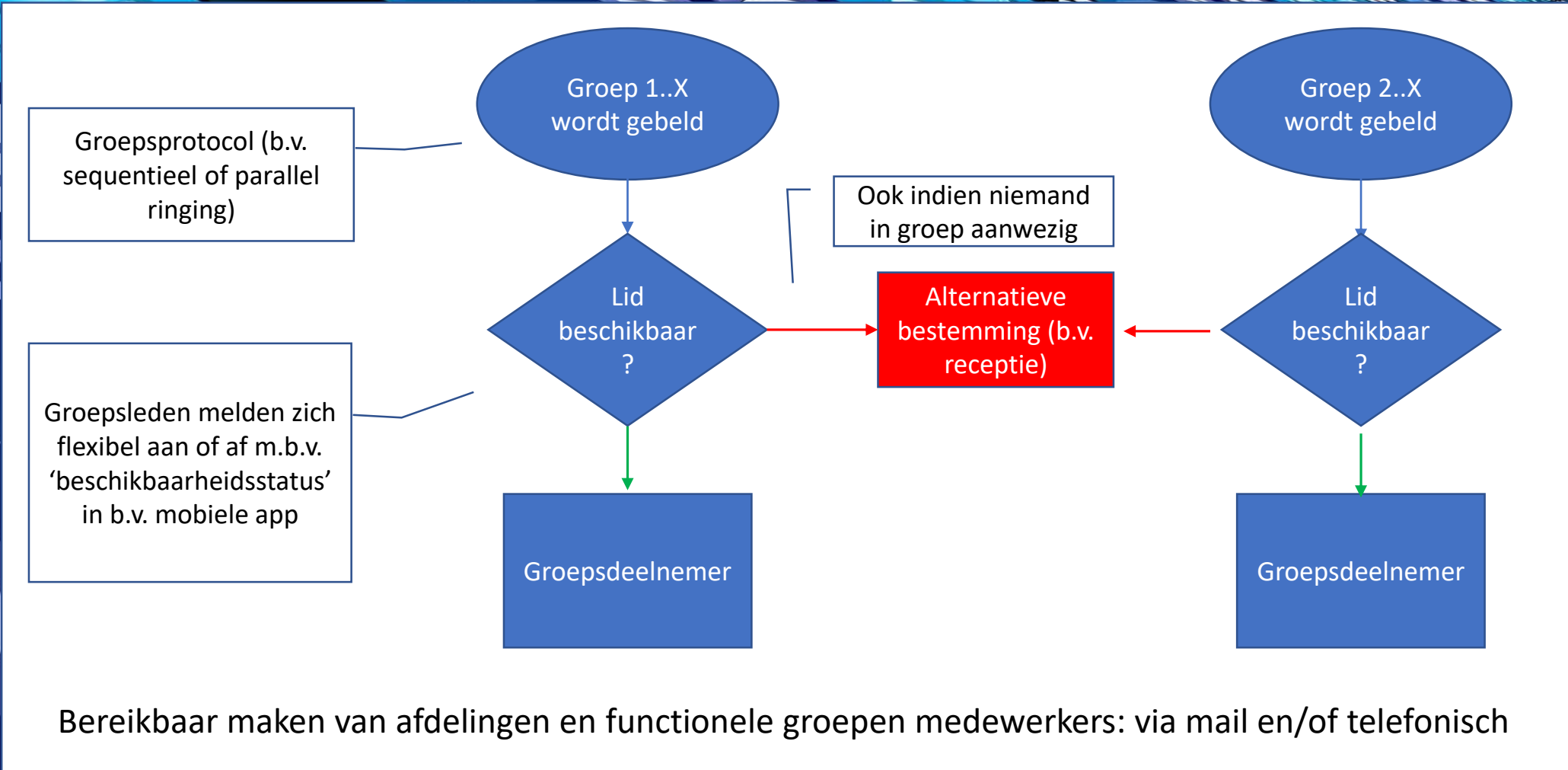
VAKANTIE

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

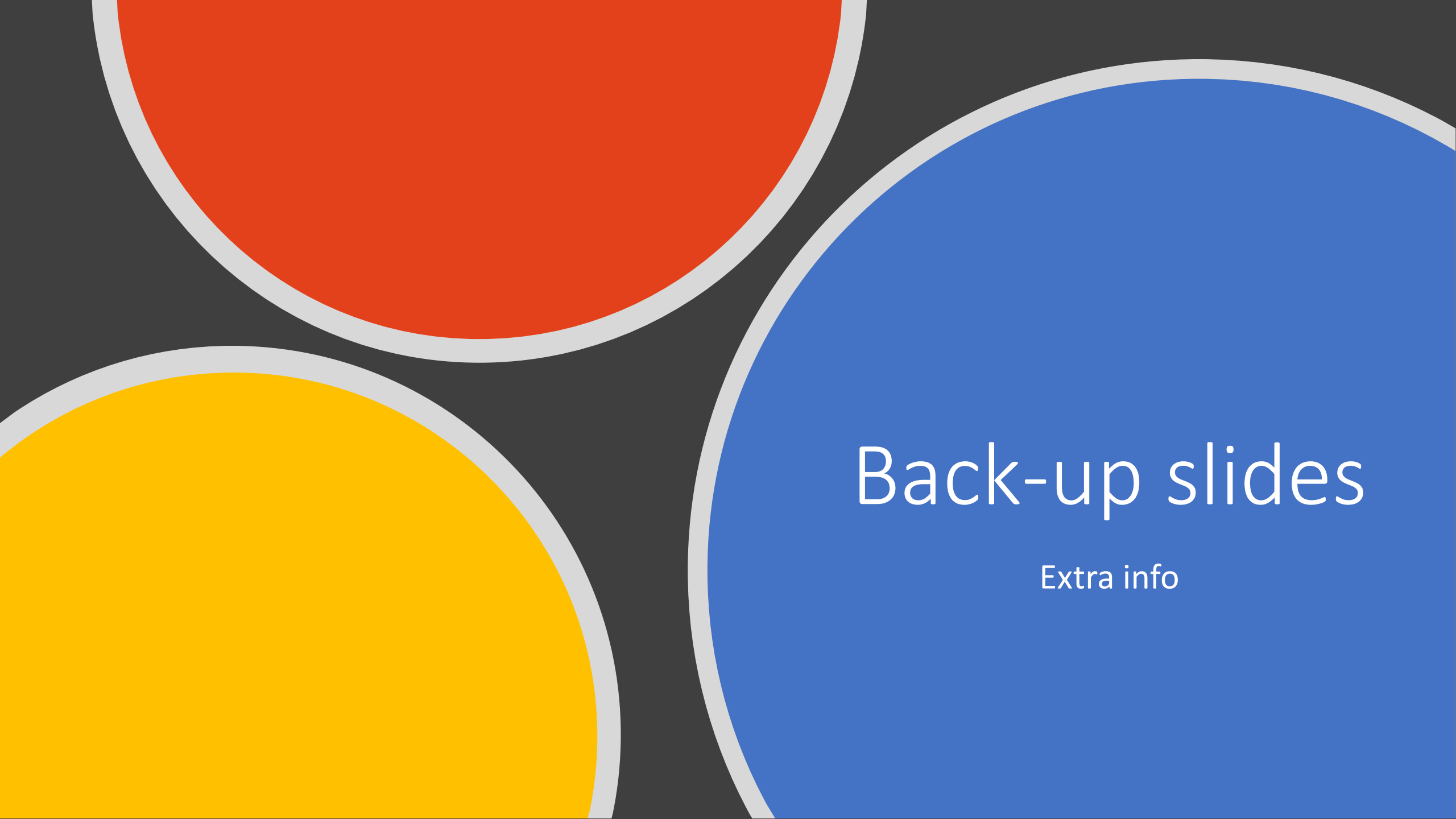


Welke oplossing biedt deze functionaliteiten?

- 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 telefoniefunctionaliteiten, 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.

