

MINDER OUTLOOK MEER TEAMS

Webinars april 2021

Ad van der Hulst & Frans Diepenhorst

1

Ad van der Hulst | [Adjustintime](#)
Frans Diepenhorst | [Solutions by FCD](#)

Minder Outlook & Meer Teams

In dit webinar nemen we je mee in de onvermijdelijke beweging om andere vormen van communicatie en samenwerking te ontwikkelen. Dat is aan de orde omdat het niet goed mogelijk is, en al helemaal niet wenselijk, om alle onze communicatie en samenwerking te organiseren vanuit Outlook.

Dit e-bookje ontvang je omdat je deel hebt genomen aan dit webinar (waarvoor dank!) en bevat de inhoud van het webinar in een aantal korte hoofdstukken zodat je de logica en flow kunt bewaren.

Waarom 'Meer Teams'? Grotere en kleinere organisaties zoeken naar manier om veilig en (op en af) schaalbaar de digitale communicatie, samenwerking en werkplekken te organiseren en te beheren. De meesten daarvan komen uit bij de gigant op dit gebied Microsoft.

Uiteraard zou het ook anders kunnen. Bijvoorbeeld in de Mac wereld of in de G-suite wereld. Zeker in combinatie met SAAS tools als Monday, Trello, Slack, Asana, Basecamp etc. Toch is Microsoft met zijn 1,4 miljard gebruikers de mainstream. En dat is niet voor niets. De logica die wij hier presenteren kun je desgewenst zelf eenvoudig omdenken naar ander platforms.

Historische Perspectief

Frederick Taylor



Taylor is de man die aan het begin van de industriële revolutie met experimenten gebaseerd op tijdsmetingen ons de basis heeft gegeven van het efficiënt op grote schaal produceren.

Nu lijkt dat oud nieuws, toen was het spectaculair.

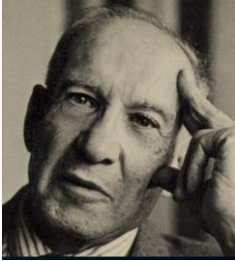
De achterliggende gedachte is simpel. Eerst gaan we alles standaardiseren, dan binnen deze standaard alles minitueus optimaliseren, vervolgens zo veel mogelijk automatiseren en alleen als het echt niet anders kan zetten we mensen in.

Wanneer dit proces eenmaal aan de praat is blijven we de cyclus herhalen zodat we met steeds minder inzet van middelen, tijd en vooral mensen onze fabrieken kunnen laten draaien.

Hoewel Taylor het goed bedoelde, leidde het doorgeslagen toestanden zoals Charlie Chaplin in zijn 'Modern Times' genadeloos vrolijk aantoonde.

Handwerk is sinds begin 1900 steeds meer vervangen door machines en die ontwikkeling is nog steeds gaande (er staan in China nu al fabrieken die 10 dagen draaien zonder dat er een mens aan te pas komt).

De menskracht die niet meer nodig was in de maakindustrie is voor een groot deel overgegaan naar kenniswerk. En dat is waar Peter Drucker om de hoek komt kijken.



Peter Drucker

Drucker is de grote managementdenker van de eerste helft van de 20ste eeuw. Hij heeft het begrip kenniswerk gedefinieerd (je bent een kenniswerker als je meer van je werk weet dan je baas).

In zijn boeken en artikelen heeft hij duidelijk gemaakt dat kenniswerk totaal anders van aard is dan werken in een gestandaardiseerd proces. Zijn betoog komt neer op de volgende uitgangspunten:

- Kenniswerk vraagt om autonomie.
- Een kenniswerker neemt resultaatsverplichtingen op zich.
- De leiderschapsstijl die daarbij past gaat over voorwaarden scheppen, richting geven en afrekenen op resultaten.

Wij met zijn allen in dit webinar zijn kenniswerkers. Wij hebben heel veel eigen ruimte binnen ons werk, maken resultaatsafspraken en hebben een leidinggevende die niet de hele dag om ons heen hangt en bepaalt hoe we moeten werken.

Het midden tussen starre standaarden en stand-alone-autonomie

We zijn naar onze mening een stuk te ver doorgeschoten in deze beweging naar autonomie. E-mail is hét gereedschap geworden van deze autonome kenniswerker omdat het bijna frictieloos

communiceren mogelijk maakt. Niets is zo eenvoudig dan een e-mail te sturen op ieder moment dat we iets willen delen of vragen. Onze kenniswerker heeft een eenmans 'fabriek' ingericht waar hij dagelijks grote hoeveelheden e-mail moet verwerken. Hij is daarmee in de e-mail-verwerkende-industrie beland. Dit is een industrie die zeker niet uitblinkt in efficiëntie. De kenniswerker die Outlook in het midden heeft staan van zijn communicatie en samenwerking ontkomt er niet aan om zelf voor Postkantoor te spelen en een Archief in te richten om ooit nog weer eens iets terug te kunnen vinden. Deze ontwikkeling bereikt zijn grens vandaar dit webinar.

Nieuwe manieren van communicatie en samenwerking.

De door ons voorstelde richting is die van het inleveren van een deel van de autonomie door afspraken te maken over de 'Hoe' kant van communiceren en samenwerken. Dat kan in de vorm van regels, afspraken, workflows, protocollen die beschrijven wat de overeengekomen manier van communicatie is binnen een groep van samenwerkende mensen.

Door dit kleine autonomie-offer krijg je een veel logischer, prettiger en resultaatgerichtere samenwerking en ben je af van een heleboel corvee.

De basis van deze nieuwe manieren van communiceren en samenwerken ligt in het onderscheid maken tussen bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Bereikbaar en Beschikbaar

Bereikbaarheid (altijd) en beschikbaarheid (uitzondering) zijn twee totaal verschillende toestanden.

Bereikbaar (altijd)

Een moderne werker is via minimaal twee kanalen de gehele dag bereikbaar voor anderen.

Het eerste kanaal en meest gebruikte kanaal is e-mail. Het tweede loopt via de verschillende berichtenservices zoals WhatsApp en SMS.

Het nadeel van dit tweede kanaal is dat werk en privé door elkaar gaan lopen en de berichten terecht komen op servers waar de organisatie geen invloed op heeft (namelijk bij FaceBook of bij jouw telefoonprovider).

Deze manieren van bereikbaar zijn werken uiteraard alleen maar als de afzender het vertrouwen heeft dat je regelmatig de Inboxes van deze kanalen bekijkt en binnen een redelijke termijn reageert.

Beschikbaar (uitzondering)

Je bent niet permanent **beschikbaar** voor iedereen om de simpele reden dat het niet nodig is en je op die manier ook niet toekomt aan periodes van ononderbroken tijd die je nodig hebt om de resultaten te leveren die in je planning staan (waar je als kenniswerker 'Ja' tegen hebt gezegd).

Bellen of langslopen is snel en als zaken niet heel complex zijn werkt het fantastisch. Het vraagt geen voorbereidingstijd. **Bellen en langslopen heeft tegelijkertijd als nadeel dat je 'inbreekt'** bij de ander en daarmee een onderbreking bent in de workflow van de ander.

De kunst is om zoveel mogelijk a-synchroon met elkaar te werken zodat iedereen zo veel mogelijk ononderbroken tijdblokken overhoudt. Neem de moeite om uit te schrijven wat je wilt melden, vragen of wat voor briljant idee je hebt. Gun de ander een reactie op de tijd die hem past. Er zijn maar heel weinig zaken die om een onmiddellijk contact vragen.

Microsoft Teams is gebouwd op dit idee!

Microsoft 365

Historie Outlook

We zijn de afgelopen 20 jaar gewend geraakt aan Outlook als de belangrijkste 'hub' voor (a-synchrone) communicatie en samenwerking. Bijna alles passeert ons Postvak IN en wordt van daaruit verder verwerkt.

Veel werkers hebben een haat liefdeverhouding met e-mail ontwikkeld omdat ze het sluimerende gevoel hebben gekregen (en soms niet eens zo onterecht) dat ze in de e-mailverwerkende industrie terecht zijn gekomen en daardoor te weinig toe komen aan hun 'echte werk'.

E-mail is ondanks alles een betrouwbaar communicatiemiddel gebleven en dat is belangrijk. We willen zeker weten dat communicatie terecht komt op zijn bestemming.

We zijn steeds meer online gaan doen. Was papierloos werken ooit een idee, nu is het voor de meeste van ons voor 99% van het werk een realiteit.

Dit heeft als effect dat er andere workflows zijn ontstaan waarvoor Outlook niet het meest ideale gereedschap is. We hebben wel ons best gedaan om te proberen het allemaal wel in Outlook te houden en veel kunst en vliegwerk lukt dat meestal ook nog wel maar het is zeker niet optimaal.

Sharepoint

Microsoft is in 2001 gestart met Sharepoint als document opslag en manangement systeem. Je kunt in Sharepoint groepen definiëren die ieder hun eigen pagina (het ziet eruit als een webpagina) krijgen

met links naar lijsten, bibliotheken, nieuwsfeeds en alles wat je verder nog maar zou wensen. Als het werkt functioneert Sharepoint als een intranet voor een team of afdeling waar alles te vinden is en waarop alle interne communicatie plaats vindt.

In de loop der jaren zijn veel organisaties aan de slag gegaan met Sharepoint.

De IT-ers die ik spreek zijn lovend over de mogelijkheden maar zuchten over de complexiteit van het beheer.

Sharepoint is op veel plekken een succes maar op nog veel plekken een pijnlijke herinnering aan een kostbaar en nooit goed gelukt of renderend project.

Microsoft 365

MS 365 is een geheel opnieuw in de cloud opgebouwd platform van Microsoft. Op dit moment (2020) zijn er ruim 80 miljoen zakelijke en 24 miljoen thuisgebruikers.

Op dit platform huur je als bedrijf virtueel online vastgoed. Het prijsmodel is simpel: gebruikers maal bedrag per maand. Je kunt eenvoudig krimpen en uitbreiden.

MS Teams

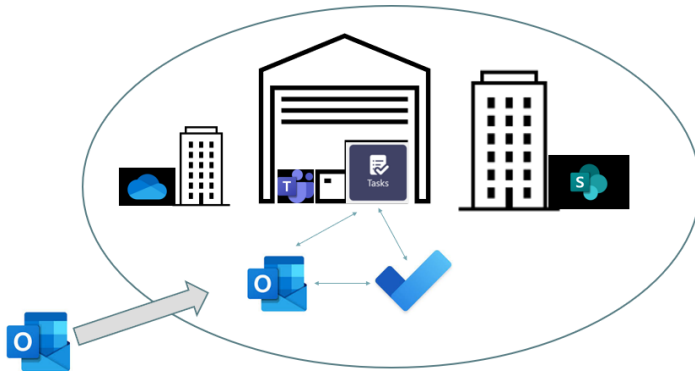
Microsoft is in 2016 gestart met de ontwikkeling van Teams als antwoord op de ontwikkeling van bijzonder populaire samenwerkingstools als bijvoorbeeld Slack, Google Docs etc.

Microsoft wil een compleet pakket van gereedschappen bieden binnen een veilige online omgeving om daarmee de meer dan 1 miljard gebruikers van het Office pakket een goed alternatief te bieden.

In het voorjaar van 2020 is MS Teams uit de beta fase gehaald. Dat wil zeggen dat er nu een basaal goed functionerende omgeving is. Het is wel zo dat er permanent aan ontwikkeld wordt en er dus regelmatig dingen verbeterd en soms ook vererg-beterd worden.

MS Teams is de plek voor chat, berichten, bestanden, workflows en een uitgangspunt voor verdere automatisering van processen.

Om duidelijk te maken wat de essentie is van de architectuur van MS 365 het volgende beeld.



Je huurt als organisatie een plek in de cloud (dus op de Azure-servers van Microsoft). Je kunt dit beschouwen als een online omheind terrein met drie gebouwen erop.

Het eerst in het oog springende gebouw is MS Teams. Een groot gebouw waarin alles nog moet worden ingericht. Je moet zelf nog bepalen waar de kamers komen, waar de trappen, waar de kasten, hoe de looproutes zijn enz.

Voor de kijker links van het gebouw staat een grote opslagsilo die OneDrive heet. Iedereen die toegang heeft tot het online vastgoed krijgt automatisch een eigen opslagplek waar al zijn eigen bestanden zullen wonen.

Deze OneDrive plek vervangt de C-schijf op de eigen pc en werkt als een prive Dropbox.

Voor de kijker rechts van het gebouw staat een andere opslagsilo die Sharepoint heet. Dat is de machinekamer en de opslagplek voor alle collectieve zaken. Hier is een plek voor alle groepen, bibliotheken met bestanden, lijsten en alle zaken die nodig zijn om MS Teams goed te laten draaien.

Dus: OneDrive voor jezelf, Sharepoint voor alle gedeelde zaken en MS Teams voor daadwerkelijke communicatie en samenwerking.

Maar eerst nog even terug naar Outlook.

De Drie Grote Problemen van Outlook

Probleem 1: van digitale slakkenpost naar de e-mailverwerkende industrie



Toen in het begin van de 90-er jaren van de vorige eeuw e-mail beschikbaar kwam was het letterlijk een e-brief die we stuurden (ik kan het weten want ik was erbij). Alle etiquette voor gewone post werd omgezet naar digitaal. 'Geachte heer' was de start van een gesprek dat zijn tijd nodig had. Met een beetje geluk zag de ontvanger de e-brief dezelfde dag en kwam de volgende dag met een zorgvuldig geformuleerd antwoord.

In de loop der tijden zijn er twee bewegingen op gang gekomen die nog niet zijn gestopt.

Steeds meer communicatie

We zijn met zijn allen steeds meer gebruik gaan maken van deze gemakkelijke manier van communiceren. Ik kom in mijn werk nu verbazend veel mensen tegen die meer dan 100 e-mails per dag krijgen. Als je weet dat het verwerken (dus bekijken, er een besluit

over nemen en het op een plek zetten die past bij de betekenis) van deze e-mails (inclusief de twee minuten acties) al 100 minuten duurt, dan kun je wel raden dat het doen van alle acties waarvan deze 100 e-mails de drager zijn wel zo ongeveer de hele dag opslokken.

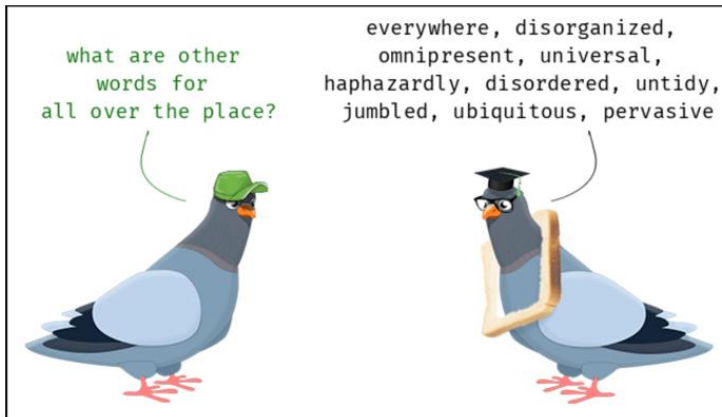
De reden van deze steeds meer beweging is dit. E-mail kost niets, is gemakkelijk, is (in ieder geval in zijn opzet) a-synchroon en is snel.

Steeds sneller

Er is een versnelling gekomen in ons gebruik van e-mail. De reden daarvoor is dat we nu ons Postvak In altijd tot onze beschikking hebben op onze telefoons. We kunnen overal waar we maar willen even wat e-mail verwerken. Het tempo waarmee e-mails heen en weren vliegen is zo toegenomen, en de daarbij sluimerende verwachting dat dit tempo normaal is ook, dat we niet anders meer weten dan dat e-mail de drager is van zo'n beetje alles wat we doen.

Dit heel snel e-mails heen en weren leidt ertoe dat Outlook opschuift richting synchrone communicatie (met zoals dat gebeurt is met WhatsApp en andere chatkanalen).

Probleem 2: Alles is 'All Over The Place'



Degene onder ons die gezegend is met slechts 30 e-mails per dag ontvangt er per jaar een kleine 7000. Van die 7000 gaat ongeveer een kwart direct naar de prullenbak. Ruim 5000 moeten ergens een plek krijgen in ons systeem. Deze 5000 zijn verbonden met:

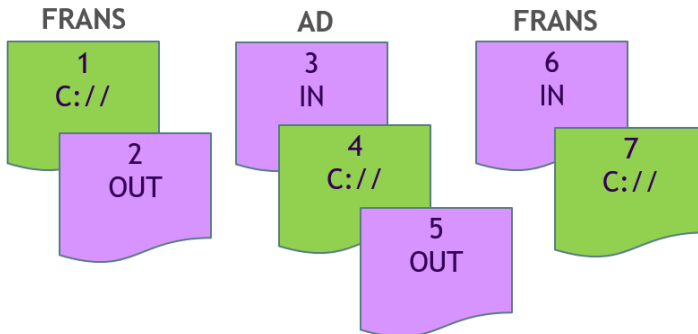
- projecten
- vergaderingen
- agendaverzoeken
- acties
- herinneringen
- bestanden
- en met heel veel verschillende mede-emailers.

De communicatie en samenwerking staat overal en nergens. Een deel staat bij ons, een deel staat bij onze collega's. Een deel van de bestanden staan op onze harde schijf, een deel staat in ons Postvak In en in ons Verzonden items. Een ander gedeelte staat op deze zelfde plekken maar dan bij een van onze collega's. Een gedeelte van de bestanden staan op onze gedeelde netwerkschijf. De e-mails

zelf staan bij ons in mapjes en een archief en zo ook bij onze collega's.

Probleem III Het eeuwige versie gedoe

Als Frans een bestand naar mij toe doet voor review dan ontstaat er het volgende proces:



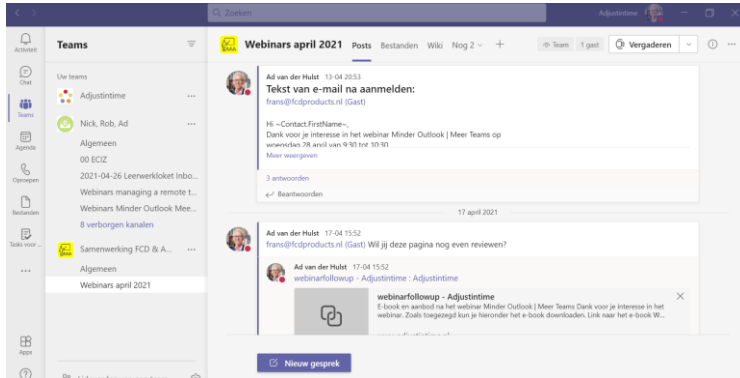
Frans heeft het origineel op zijn harde schijf staan (doc 1) en verstuurt dit via Outlook naar mijn. Er ontstaat nu een temporary file (tf) in zijn map Verzonden items (doc 2). Het bestand komt bij mij aan in mijn Postvak IN en krijgt een plek in een tf (doc 3). Ik zet het bestand op mijn harde schijf om te voorkomen dat de wijzigingen die ik maak straks niet meer te vinden zijn (doc 4). Na mijn review stuur ik het de nieuwe versie naar Frans met als gevolg dat er een tf ontstaat in mijn Verzonden items (doc 5). Frans ontvangt de nieuwe versie in zijn Postvak IN (doc 6) en zet het bestand in zijn nieuwe versie op zijn harde schijf (doc 7).

Dus voor iedere heen-en-weer-tje met een bestand ontstaan er minimaal 7 nieuwe bestanden. Stel je nu voor dat dit niet tussen twee personen verloopt maar tussen vijf of zes personen en probeer je dan eens voor te stellen wat er aan de achterkant allemaal voor rommelarij ontstaat.

Geen wonder dat er in de laatste jaren allerlei oplossingen zijn ontwikkeld om hier iets aan te doen.

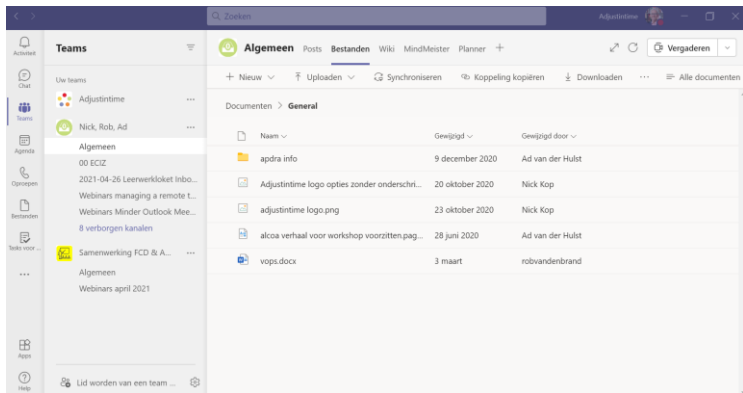
Twée Grote Klappers

Intern niet meer e-mailen



In plaats van intern te e-mailen gaan we gebruiken maken van de mogelijkheid van het schrijven van 'Posts' in Teams. De look en feel van een post is gelijk aan de van een e-mail. Je kunt er zelfs nog meer mee. Doordat je een post plaatst in een Teams en daarbinnen in een kanaal, blijft de communicatie bij elkaar.

Bestanden naar OneDrive en SharePoint

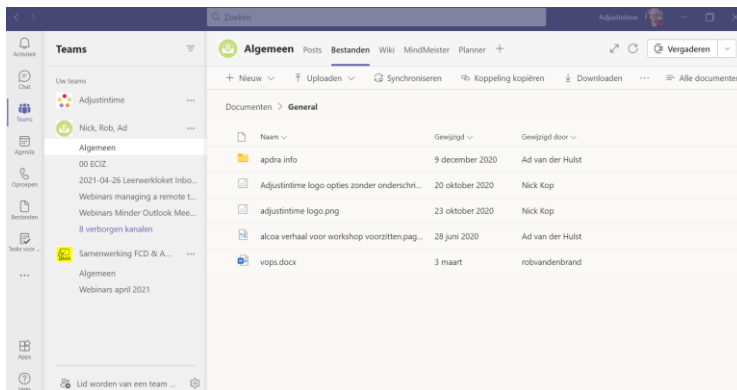


Bestanden kunnen op twee plekken staan. De eerste is OneDrive (voor je eigen bestanden die eerder op de c:// schijf stonden van je PC). Bestanden in OneDrive zijn veilig, altijd en overal bij de hand, deelbaar, en zichtbaar in Teams bij 'Bestanden'.

Bestanden in Sharepoint krijgen hun plek in een Team en daarbinnen bij een kanaal. Vandaaruit kan iedereen een bestand bewerken, terug kijken naar oude versies en er opmerkingen bij plaatsen. Er is dus maar één exemplaar van een bestand.

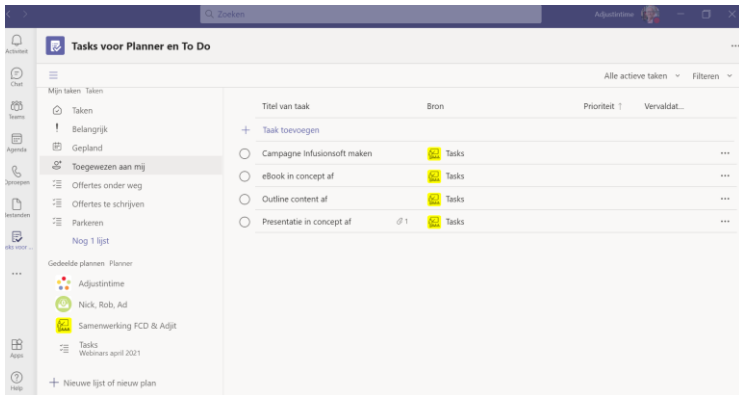
Twée Kleine Klappers

WhatsApp/e-mail naar Chat



Die korte berichtenstromen in e-mail en WhatsApp kunnen allemaal naar 'Chat' in Teams. Chat is werkelijk WhatsApp voor gevorderden. Je kunt er alles mee wat kan met WhatsApp en nog meer. Het enige dat (nog) niet kan is audiobERICHTEN opnemen. Dus alle werkchat naar Chat. Veilig, snel en met als bijvangst dat werk & privé communicatie weer gescheiden is.

Acties en ToDo's naar Tasks



Alle activetaken in de e-mail zijn niet langer meer nodig omdat ze een plek krijgen op een kaartje in Tasks op het niveau van een Team en Kanaal. Als een taak/actie/todo aan je wordt toegewezen ontvang je een melding in 'Activiteit' in Teams.

Bij Tasks in de navigatiebalk heb je vervolgens alle jouw taken netjes bij elkaar staan. Dus niet meer verschillende vergaderingen met actie lijsten bijhouden. Alles op één plek. En als je voor je eigen acties ToDo gaat gebruiken (ook onderdeel van MS 365) zie je die taken ook netjes hier bij elkaar staan op deze ene plek in Teams.

AU! Zo zijn onze manieren: workflows

“People like us do things like this” [Seth Godin]

Het is niet anders. Over Afspreken, Regels en Protocollen.

Als je zomaar wat begint te rommelen met Teams wordt het niets. Je ontkomt er als groep samenwerkende mensen niet aan om een keer tijd te besteden HOE je wilt samenwerken. Dat doet niets af aan de autonomie van het inhoudelijke van het werk maar gaat simpelweg over heel expliciet maken hoe je samenwerkt, wat de regels zijn, waar dingen hun plek hebben, hoe je om wilt gaan met bereikbaarheid en beschikbaarheid, wat je doet met zaken die dringend en belangrijk zijn enz.

Een klein beetje autonomie opofferen is onvermijdelijk!

Beschrijf de afspraken die maakt en geef die op Team niveau een plek (dat kan bijvoorbeeld in een Wiki die je daar standaard vindt).

Bespreek, review en verbeter de afspraken ieder kwartaal en zorg ervoor dat het levende zinnige afspraken blijven.

Daarmee wordt Teams praktisch en ambachtelijk gereedschap voor een zelf gekozen manier van communiceren en samenwerken.

Voorbeelden van Workflows in Teams

- Tijdblokken
- Spreekuren
- Dagplan en weekplan structuur
- Basisplek voor vergaderingen
- Dashboards
- Approvals
- Reactietermijnen
- Dringend en belangrijk

Wil je hier meer mee of er meer over horen? Maak een afspraak via <https://www.adjustintime.nl/contact/>

Maar Eerst

De allereerste stap is dat je met elkaar heel goed nadenkt over de basisinrichting met Teams en Kanalen. Als je dit niet vanaf het begin af aan goed hebt staan kost je dat verderop heel veel repareer werk.

Teams zijn voor groepen samenwerkende mensen die informatie delen, moeten communiceren en samenwerking willen organiseren. Alles wat een Team gebeurt is in principe toegankelijk voor een teamlid. Teams kun je ook gebruiken voor de grotere strategische projecten (doorlooptijd > half jaar).

Kanalen zijn onderwerpen binnen Teams. Een deelgroep van de Teamgroep is verbonden met een kanaal. Dit onderscheid is zinnig omdat op deze manier de communicatie gescheiden blijft (maar wel toegankelijk voor ieder teamlid).

Binnen een Team maak je de afspraken, legt ze vast in een Wike en onderhoudt ze er kwartaal.

Uiteraard kunnen we je helpen bij deze basale opzet.

Hoe Verder?

We hebben ook nog een aanbod voor je waarin de gemixte expertise van Frans (Windows, SharePoint & OneDrive) en Ad (personal lean & lean office) kunt inzetten om vaart te maken.

Moet je nog beginnen met Teams dan kunnen we je in een (online) advies helpen om direct goed te starten en niet in allerlei overbodige complexiteit of kosten terecht te komen.

Gebruik je op dit moment Teams vooral voor videobellen en wil je voor intern ook gebruik gaan maken van alle functies waar je nu al wel voor betaald maar ze nog niet gebruikt? Wij kunnen je in een gratis adviesgesprek helpen met in kaart brengen van jullie hoofdprocessen en vervolgens een advies geven hoe je jouw processen kunt gaan implementeren in de wereld van Microsoft 365 en Teams.

Werk je in een grote organisatie waar al van alles gebeurd in Teams maar Outlook nog steeds nr 1 is voor samenwerking en communicatie en heb je na ons verhaal het gevoel dat het allemaal slimmer zou moeten kunnen, dan komen we graag een keer vrijblijvend praten om te kijken wat volgende stappen zouden kunnen zijn.

Meld je simpelweg aan via dit [contactformulier](#) en we zoeken je op om te kijken wat wij voor je kunnen betekenen.

Ad & Frans

Tekst Ad van der Hulst en Frans Diepenhorst

Dit boekje is een uitgave van HOFwerkplaats | Adjustintime.
Niets uit deze uitgave mag openbaar gemaakt worden of
verveelvoudigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Meer informatie over workshops & andere trainingen
kun je vinden op:

www.adjustintime.nl
VOF HOFwerkplaats
KVK 51615681.

Adres:
Lavendelhof 11
2991 HH Barendrecht
0180 85 11 55