

Radboud Services x M365

Connected to the future - veranderverhaal



1 | Wij zijn Radboud Services en daar zijn we trots op

Radboud Services heeft een belangrijke rol binnen de universiteit. We dragen via verschillende diensten bij aan goed onderwijs en onderzoek. Radboud Services, als een *partner behind the scenes*, zorgt er mede voor dat studenten succesvol afstuderen en de wetenschap zich verder kan ontwikkelen.

We zijn als een spin in het web binnen de Radboud Universiteit. We zijn trots op de hoeveelheid kennis en expertise die we in huis hebben. We vormen een slimme en collegiale groep mensen die klaar is voor een volgende stap: integraal service verlenen die verder gaat dan de eigen afdeling. We willen samenwerken, proactief handelen, zaken snel en efficiënt oppakken en zo betekenisvol meewerken aan het realiseren van de ambities van Radboud Universiteit.

We hebben het in ons. We kunnen snel schakelen, dat hebben we wel tijdens corona laten zien. We willen innoveren in service, maar vooral ook in de manier – ongeacht vanaf welke locatie – waarop het werk georganiseerd kan worden. Samenwerking is hierbij het sleutelwoord.

Een van de middelen waarmee we dit willen bereiken is M365. Op veel plekken binnen Radboud Services wordt al met (onderdelen van) M365 gewerkt, sinds de technische implementatie. Maar M365 wordt divers en nog niet volledig ingezet; we benutten het potentieel van M365 nog onvoldoende.

Tijd om te kijken naar hoe we ons daarin kunnen verbeteren. Hoe kunnen we onze ambities waarmaken? We nemen je graag mee in ons verhaal. Het verhaal dat straks ook door anderen verteld kan worden en aansluit op het praktische plan van aanpak.

2 | De obstacle run van Radboud Services

Het is tijd om kritisch naar ons M365 adoptieproces te kijken. Ons adoptieproces kun je vergelijken met een *obstacle run*. De obstakels die we tijdens onze run tot nu toe zijn tegengekomen zijn uitdagingen die we zullen moeten overwinnen.

Eén daarvan is de 'eilandjescultuur'. Sinds de herstructurering binnen Radboud Services, zoeken veel collega's hun weg in zowel de nieuwe structuur, als in hoe en met wie samen te werken. In (keten)processen zijn we van elkaar afhankelijk om een goede dienstverlening aan onze klanten te kunnen bieden. Dit betekent dat we elkaar buiten 'de eilandjes' ook moeten kunnen vinden. Hiervoor moeten goede verbindingen gelegd worden. Het ontstaan van 'eilandjes' verkleint enerzijds de afstand tussen de mensen in een team of divisie, maar als er geen of onvoldoende verbinding met anderen is, zijn we niet effectief en bereikbaar. Dit maakt samenwerken lastig.

Wat we verder zien, is dat iedere divisie of team, wat betreft M365, er zijn eigen aanpak op nahoudt. Deze manier van samenwerken vergt extra tijd, inzet en geduld. Dit verhoogt de werkdruk en het draagt niet bij aan de voortgang van een project, samenwerking tussen eenheden of interne overstap. En, wat doet het met ons werkplezier?

Een ander obstakel is dat nog niet iedereen met M365 werkt en bekend is met de mogelijkheden die het kan bieden. Een goede adoptie vraagt meer dan alleen een training. Dat blijkt ook uit het feit dat er op sommige plekken nog met andere apps zoals Zoom of Slack gewerkt wordt. Vasthouden aan het bekende is misschien wel gemakkelijker, maar het nieuwe omarmen levert veel meer op. We zien dat we nog lang niet bekend zijn met alle M365 functionaliteiten, waardoor we het volledige potentieel er ook niet uit halen.

| Samen komen we verder |

M365 vormt een belangrijke brug die we nodig hebben voor verbinding. We zijn daarmee voor iedereen bereikbaar, binnen Radboud Services en binnen de Radboud Universiteit. Adoptie van M365 stelt ons in staat de connectie met collega's, vanaf welke locatie dan ook, te maken en te behouden en met elkaar samen te werken aan onze dienstverlening.

Gelukkig kent een *obstacle run* niet alleen obstakels, maar kent deze ook saamhorigheid en samen het einddoel behalen. Als we met zijn allen M365 omarmen en adopteren, dan wordt samenwerken gemakkelijker en leuker en behalen we het einddoel sneller. Dus – om in termen van de *obstacle run* te blijven – geen muur te hoog, we trekken elkaar uit de modder zodat we samen de overwinning kunnen vieren!

3 | Het potentieel van M365

Met M365 kunnen we meerwaarde toevoegen binnen zowel Radboud Services als de Radboud Universiteit.

We kunnen ons allemaal nog wel de lockdown herinneren. Wat voelden we ons ontregeld. Het was een uitdagende tijd die ons aanspoorde om oplossingen te bedenken, zodat we in alle opzichten met elkaar verbonden bleven. De situatie deed een beroep op iedereen. Wat een beproeving, maar we hebben laten zien hoe snel en wendbaar we kunnen zijn! Samen de schouders eronder op weg naar beter. Laten we diezelfde energie inzetten om de geweldige kansen en mogelijkheden die M365 biedt op te pakken en ze optimaal te benutten. We weten dat we het kunnen, dat hebben we per slot van rekening al laten zien.

Welke kansen en mogelijkheden zijn er? Je vindt ze in het onderstaande overzicht:



<h2>Kansen M365</h2>	
M365 verbindt: samenwerken ongeacht de afstand of locatie	Sneller en efficiënter organisatiedoelen bereiken
Eén syteem schept duidelijkheid, uniformiteit en tijdwinst	Snellere inzetbaarheid van medewerkers
Kennisdeling: inspirerend en verrijkend	Informatie veilig, snel beschikbaar en herbruikbaar
Vermindering van werkdruk en stress	Van eiland naar WIJland
Werkplezier	Connected to the future

| M365 krijgt zoveel meer waarde als het wordt benut |

4 | De rolverdeling

Radboud Services moet als geheel zijn verantwoordelijkheid nemen om M365 te omarmen. Iedereen heeft daar een rol in. Om helder te krijgen wie welke rol in het adoptieproces heeft, onderscheiden we een aantal specifieke groepen. Per groep worden de verwachtingen aangegeven. De onderstaande rolverdeling helpt ons bij het realiseren van de adoptie van M365, waarbij we het potentieel van M365 maximaal willen benutten.

We onderscheiden 5 groepen:

- 1 Directie
- 2 Leidinggevenden
- 3 Medewerkers & ambassadeurs
- 4 Management & office assistenten
- 5 Balies & ondersteuning

1 Directie

Directieleden hebben een belangrijke rol om het belang van het gebruik / de adoptie van M365 uit te dragen. Ze scheppen de randvoorwaarden voor de inrichting en adoptie van M365; tijd voor training, oefening, inrichting van een Teams omgeving. Van hen wordt een activerende, inspirerende en motiverende houding verwacht. *Show yourself*, laat zien dat je met M365 werkt.

2 Leidinggevenden

Leidinggevenden hebben een belangrijke voorbeeldfunctie. Ze gebruiken zelf M365, geven medewerkers de ruimte om zich M365 eigen te maken en stimuleren en sturen de medewerkers in het gebruik.

Show yourself, laat zien dat je met M365 werkt. Inspireer en deel hoe je je *struggles* overwonnen hebt. Maak gebruik van 'Way of working RS'¹ (zie bijlagen) en verwerk handige tips in een blog/vlog of vertel erover tijdens een bijeenkomst of lunch.

3 Medewerkers & ambassadeurs

Van medewerkers wordt verwacht dat ze hun eigen verantwoordelijkheid nemen om te werken met M365 en hun kennis uit te breiden. Er wordt door de leidinggevenden ruimte vrijgemaakt, zodat iedereen hier de mogelijkheid toe krijgt.

Per divisie zijn er een aantal ambassadeurs van M365. Om deze medewerkers te faciliteren is er een kennisbank en extra begeleiding van functioneel beheer M365. De kennisbank bevat

¹ Way of Working RS: hierin staan de mogelijkheden die M365 biedt en wanneer je wat gebruikt

basisinformatie, templates van teams (als voorbeeld van hoe je het zou kunnen inrichten) en de 'Way of working RS'.

4 Management & office assistenten

Deze groep medewerkers gebruikt M365 intensief. Zij hebben bovendien een belangrijke rol (attenderen, inspireren) richting hun afdeling. Naast inzet van de kennisbank is binnen deze groep extra aandacht en opleiding noodzakelijk. Oude patronen (het gebruik van apps zoals ZOOM) worden doorbroken en we zullen het RU assistent network een opfrissessie geven over de toepasbaarheid van M365.

5 Balies & ondersteuning

Bij een aantal groepen zal het gebruik van M365 beperkt of juist heel specifiek zijn. Het is van belang om in het adoptietraject na te gaan waar in de divisie een specifieke behoefte ligt en deze groepen actief te benaderen met hulp van het functioneel beheer team M365.

Tot slot:

Voor iedereen geldt dat we zowel de *struggles* als de *best practices* met elkaar gaan delen. Niemand is perfect. We zijn mensen, maken fouten en zijn ongeduldig. Maar juist dát verbindt. Denk aan de *obstacle* run. Loopt iemand vast, trek diegene dan uit de modder. Moedig elkaar aan! Focus op M365 en laat oude patronen los.

In het volgende hoofdstuk laten we zien hoe dat in de praktijk in zijn werk gaat.

5 | Ondersteuning

In het vorige hoofdstuk hebben we verteld over de 5 groepen en hoe we hen ondersteunen in hun rol om a) zelf M365 te gebruiken en b) om het gebruik verder in de organisatie brengen. Hoe gaan we dit ondersteunen?

Naast de voorbeeldfunctie van bijvoorbeeld de leidinggevenden, gaan we collega's actief attenderen en inspireren met de kennisbank en de 'Way of working RS'. We roepen iedereen op om zich M365 eigen te maken. Onder het motto 'connected to the future with M365' willen we iedereen aansporen om op onderzoek uit te gaan. Doorbreek oude patronen en laten we ons richten op de toekomst. Neem je verantwoordelijkheid als medewerker bij een kennisorganisatie en verbreed je kennis. Ontdek de kennisbank, bekijk how-to video's, volg trainingen, experimenteer, lees de *best practices* en kom naar M365 meetings om naar de *struggles* en oplossingen van collega's te luisteren.

Er zal ruimte worden vrijgemaakt, zodat iedereen de mogelijkheid krijgt zich te verdiepen in de kansen en mogelijkheden die M365 biedt. Ook kunnen teams en medewerkers in gesprek gaan met een ambassadeur of functioneel beheerder.

We vragen iedere divisie om een plan van aanpak te maken voor de adoptie van M365, de ambassadeurs in kaart te brengen en benoemen, met hulp van het functioneel beheer team M365 een ontwerp te maken voor samenwerking in de Teams omgeving, en de Way of working te implementeren binnen de divisie.

We willen het gebruik van losse apps minimaliseren. Het is duur, inefficiënt en het belemmert de adoptie en de doelen die we willen bereiken. We willen collega's stimuleren M365 en alle mogelijkheden optimaal te gaan benutten. Ja, het vergt lef, inspanning, vallen en opstaan, maar samen lukt het. Geen muur te hoog, weet je nog?

| Begin met het einddoel voor ogen |

6 | Radboud Services: connected to the future with M365

De adoptie M365 helpt ons om maximaal te verbinden, samen te werken en bij te dragen en daarmee *significant impact* te hebben binnen en buiten Radboud Services.

Adoptie van M365 betekent dat we allemaal op dezelfde manier werken, ongeacht de werklocatie. We benutten het potentieel dat M365 biedt en zijn verbonden met elkaar binnen Radboud Services en daarbuiten. We gaan het voorbeeld zijn voor anderen en gaan mensen met de M365 mogelijkheden inspireren. We gaan ze helpen zoals wij elkaar geholpen hebben.

| M365 omarmen is de toekomst omarmen |

En hiermee komen we aan het einde van ons verhaal en staan we aan het begin van de reis met eindbestemming 'adoptie M365'.