

# IT service excellentie in het hoger onderwijs.



**THEO THIADENS  
LECTOR ICT GOVERNANCE  
FONTYS HOGESCHOOL  
THIADENS@ICT-MANAGEMENT.COM**



## Kern:

- 1. de situatie: consolidatie en standaardisatie
- 2. student/medewerker van morgen: anywhere
- 3. de wending van ICT management naar informatiemanagement
- 4. werken met: - de eigen private cloud  
- selectief gebruik  
public clouds: MS, Amazon, etc.

Bovenal: *Service leveren is service organiseren*

# Wat ga ik u vertellen?



1. De afgelopen tien jaar, in elk geval bij de HBO's.
2. Eisen van student en de medewerker: anywhere!
3. Service excellentie eist informatiemanagement
4. De situatie in 2018: aansturen van hybride clouds
5. Conclusie: service leveren is service organiseren.

## 1.1. De afgelopen 10 jaar: de startsituatie.

Hogescholen (publieke, geen private als NCOI: 39 (cijfers HBO raad)  
 Universiteiten (publieke) 14 (cijfers VNSU)

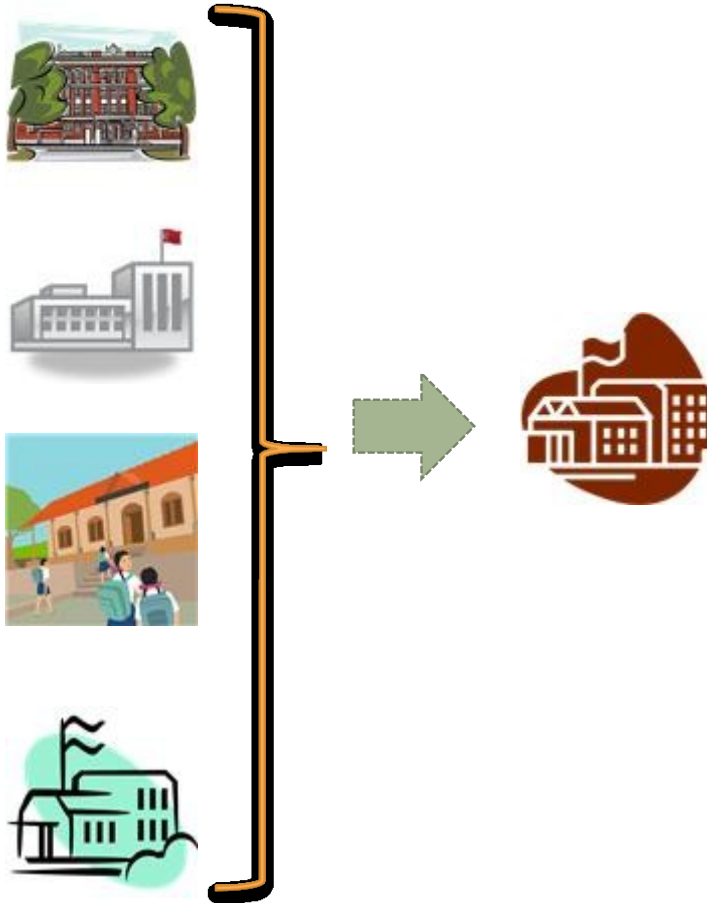


Vele hogescholen in de jaren 1990, begin 2000 gefuseerd, elk met:

- eigen **administratieve applicaties**, bv.
  - financiën
  - personeel
  - studentenadministratie
  - roosteren
- eigen keuze **personal productivity**:
  - mail c.s.: office, sharepoint
  - elo's : bv. blackboard
  - onderwijsapplicaties
- eigen keuze ICT voor **onderzoek**

## 1.1. De afgelopen 10 jaar: de situatie nu.

Zo bv. Fontys of Avans, laat ik Fontys nemen



### • **2000-2006: centrale serviceafdeling ICT deel facilitair bedrijf:**

#### **1. applicaties:**

- centrale administratieve applicaties voor alle scholen
- centrale onderwijsapplicaties voor alle scholen

#### **2. exploitatie omgevingen:**

van 38 naar drie

*maar nog steeds 10 centrale applicaties  
en 590 somewhere in de scholen*

### • **Vanaf 2006:**

- externe partij voor service desk
- opkomst mobiel werken
- service catalogus
- trend naar standaardisatie en geen maatwerk op Peoplesoft

## 2.1. Eisen van student en medewerker: anywhere, de opties.



### *McKinsey, august 2010: tech trends vertaald*

1. samenwerken met andere scholen on line
2. het netwerk is de organisatie: werkstukken, mailen etc.
3. collaboratie op grote schaal: Hyves, facebook MSN
4. steeds meer proberen met behulp van data  
cfr. Geen proeven met Google ads, maar wel phishing in practice!
5. aandacht voor duurzaamheid  
cfr. In aanbestedingen onderwijsbijdrage
6. alles als service cfr. Catalog
7. multisided business model:  
cfr. Partners krijgen voordelen



De features van thuis worden ook op school geëist én anywhere



- gaming
- domestic intelligence
- mobility
- service management

## 2.2. Eisen van student en medewerker: anywhere, de gevolgen



### 1. Vanuit klantperspectief kijkt men naar de interne administratieve systemen .

WRR bij een hogeschool: “Deze aanpak is goed vanuit systeemtechnisch oogpunt gezien, maar vanuit het bedrijfsoogpunt kan..... “

Fontys, hoofd exploitatie: “ kunnen wij bij iedere release van Peoplesoft nog 3000 uur besteden om te kijken waar ons maatwerk wrikt en dan installeren?”

### 2. Aan de onderwijstooling stelt men eisen anywhere, beschikbaar en up to date.

UvT: “Wij kijken naar Microcoft om onze studenten e-mail gewoon in hun cloud te zetten.”

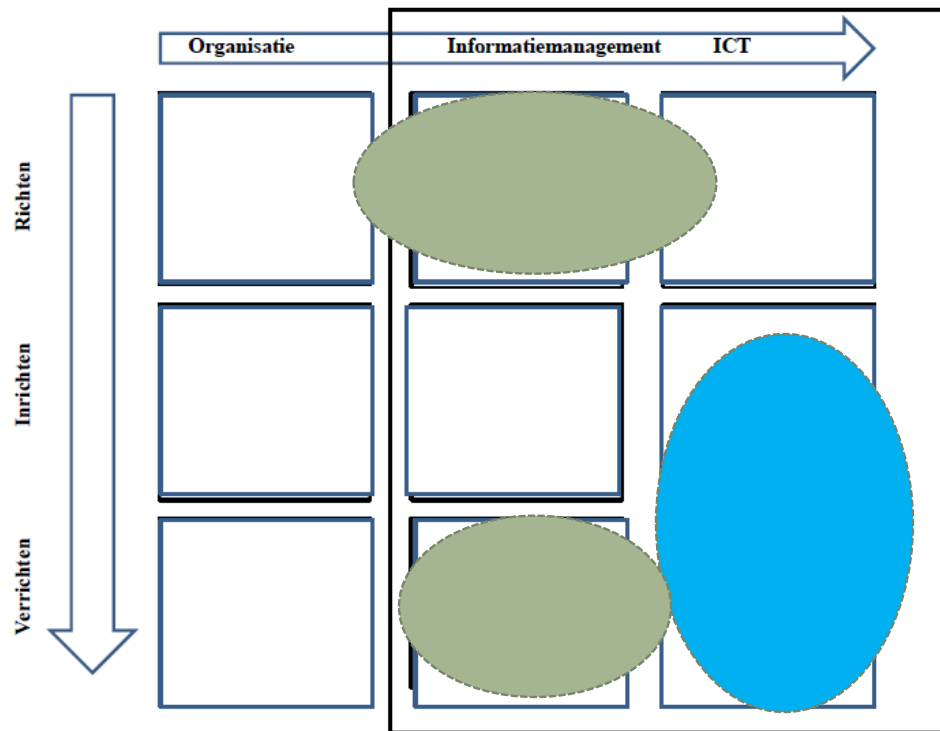
### 3. Voor specials wil men snel en deskundig geholpen worden.

Sara: “Voor specifieke applicaties is Saas of Iaas een uitkomst.”

## 3.1. Service excellentie: de huidige organisatie

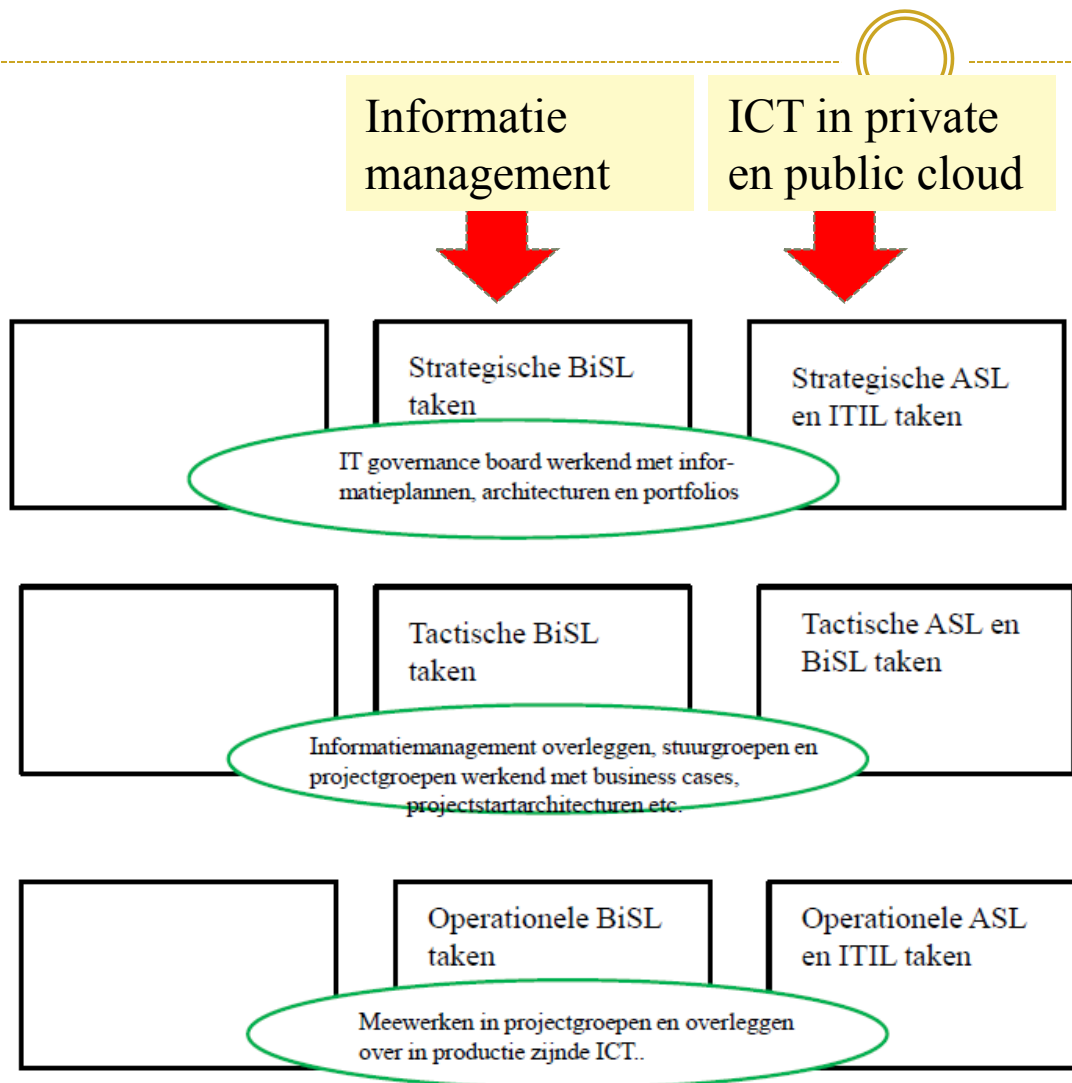


Onderzoek 11% universiteiten en hogescholen: Alignment én architectuur basis: negenvlak (2010)



1. Recent informatiemanagement ingericht, vaak nog onderdeel ICT
2. ICT zelf beweegt zich vooral in blauwe deel
3. Functioneel beheerders worden aangestuurd door bedrijfsvoering
4. ICT governance board ingericht en aan start van functioneren

## 3.2. Service excellentie: de organisatie morgen



### In 2018:

- Informatiemanagement én IT governance functionerend Met IT governance board
- ICT zit in private en public cloud, men heeft dus een Hybrid cloud én dient transparant te werken
- Rapportage helder en leesbaar voor de klant.

## 4. De situatie in 2018: aansturen van hybrid clouds



*Service leveren is service organiseren!*

1. **Draagvlak** georganiseerd op alle niveaus:
  - IT governance board
  - overleg informatiemanagers
  - stuur- en projectgroepen
  - operationeel beheeroverleggen
2. **Informatiemanagement** op drie niveaus:
  - plannen en evaluaties
  - contracten en rapportages  
(twee zijdig: klantenpanels  
leveranciers rapportages)
  - standaard werkwijzen beheer
3. **ICT, eigenlijk vrijwel standaard:**
  - deel te leveren door private cloud
  - deel door public clouds: Saas, Paas, Iaas

## 5. Conclusie: service leveren is service organiseren.



-2000-2010 : stond in het teken van standaardisatie en consolidatie

- de klant eist
  - anywhere
  - up to date en relatief direct
  - transparant en beschikbaar

- service eist priori service organiseren:

- nu :
  - \* IM opgezet en vaak als deel van ICT
  - \* delen negenvak niet of mager ingevuld
- in 2018: IM volledig ingevuld en deze stuurt de interne cloud en de externe clouds aan.  
Draagvlak door dwarsverbanden op elk niveau