

It's Magic

Kristien Piersma k.i.piersma@rc.rug.nl

Magic is een helpdesktool voor het vastleggen, verwerken en afhandelen van incidenten en storingen op ICT-gebied. Sinds 1 september j.l. werkt een aantal helpdesken binnen de RUG met deze applicatie. Met ingang van 1 januari 2005 zal Magic door alle ICT-helpdesken van de RUG in gebruik worden genomen.

Een helpdesktool wordt gebruikt om de ICT-dienstverlening richting de klant te verbeteren. Vragen, verzoeken en storingen worden op een voor de klant transparante wijze geregistreerd en afgehandeld. Naast het vastleggen en verwerken dient een helpdesktool ook voor het opbouwen van een kennisdatabase met antwoorden op vragen en oplossingen voor problemen.

Om de ICT-dienstverlening naar studenten en medewerkers te ondersteunen, zijn binnen de RUG in de afgelopen jaren initiatieven ontplooid om een helpdesktool te selecteren en implementeren. Dit heeft tot een versnipperde situatie geleid; sommige organisatie-eenheden binnen de RUG werken met applicaties die voortgekomen zijn uit verschillende pilots, terwijl andere organisatie-eenheden geen tool (en soms ook geen helpdesk) hebben om meldingen te registreren.

De ontwikkeling van een aantal universiteitsbrede diensten zoals de elektronische leeromgeving Nestor heeft in 2002 geleid tot een initiatief om één helpdesktool te selecteren voor alle ICT-helpdesken binnen de RUG. Hierdoor wordt de uniformiteit, de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening aan eindgebruikers vergroot.

Projectorganisatie

Begin 2003 stemde het Managementberaad in met het voorstel van het College van Bestuur om het softwarepakket Magic binnen de RUG in te voeren als help-

desktool. Dit besluit is door de IT-hoofden van de verschillende faculteiten onderschreven, waarbij tevens de voorkeur werd uitgesproken om de projectleiding buiten de RUG te zoeken. In navolging hierop is het bedrijf InfraVision aangetrokken om Magic te implementeren.

Voor de uitvoering van het project is de projectorganisatie Magic opgericht die bestaat uit een Stuurgroep en een Projectgroep. Doelstelling was de inrichting van een transparante registratie- en afhandelwijze voor vragen, opmerkingen en storingen ten aanzien van de ICT-voorzieningen binnen de RUG. Studenten en medewerkers van de RUG moeten plaatsafhankelijk geholpen kunnen worden en via verschillende media, zoals telefoon en e-mail, contact kunnen leggen.

Daarnaast is een Gebruikersraad ingesteld om op centraal niveau de belangen van de afzonderlijke helpdesks en hun gebruikers te waarborgen. De Gebruikersraad bestaat uit vertegenwoordigers van de facultaire en lokale helpdesks.

In samenwerking met implementatiepartner InfraVision heeft de Projectgroep een inventarisatie gemaakt van alle functionele eisen waaraan de applicatie moet voldoen. Een belangrijk uitgangspunt daarbij was de bevordering van de onderlinge samenwerking en de uitwisseling van gegevens en kennis tussen de helpdesken van de RUG. Op basis van de uitkomsten van de inventarisatie is een implementatieplan opge-

steld waarvan de uitvoering zich nu in een vergevorderd stadium bevindt.

Cursus

Magic is een webapplicatie waarin wordt gewerkt met gebruikersgroepen. Iedere faculteit heeft de gebruikersgroepen gedefinieerd die voor de eigen faculteit van toepassing zijn. Daarnaast bestaan er ook nog (oplos-)groepen voor RUG-brede diensten zoals bijvoorbeeld voor het GAI (Gemeenschappelijk Administratief Intranet).

Voor de helpdeskmedewerkers die gaan werken met Magic is een cursus beschikbaar waarin doelgericht wordt uitgelegd hoe het programma werkt. Zo komt de interface aan de orde, het zoeken naar incidenten of klanten, de registratie van incidenten, en het bekijken van overzichten van openstaande en afgehandelde incidenten.

Door de samenwerking van de helpdesken hoeven RUG-medewerkers en –studenten vanaf 1 januari hun vraag of opmerking nog maar één keer bij een helpdesk te neerleggen. Via Magic komt de vraag op de juiste plaats terecht en wordt deze overal op dezelfde manier afgehandeld. De functionaliteit van het helpdeskpakket kan nog verder worden uitgebreid; zo zal het op termijn mogelijk worden dat een klant zelf de status van een aangemeld incident kan bekijken.

