

De Marathon is volbracht

DMS, een nieuw bedrijfssysteem voor de sporters van RUG en Hanzehogeschool

De sportfaciliteiten kennen de unieke situatie dat ze bestuurd worden door studenten die zijn verenigd in de studenten-sportstichting ACLO. Deze stichting bepaalt het sportaanbod en is tevens de koepel voor 49 studentsportverenigingen. De ACLO is dus iets anders dan het Sportcentrum. Het Sportcentrum beheert de faciliteiten en de resources (trainers) en bestaat uit werknemers van RUG en Hanze. De ACLO neemt de faciliteiten en trainers van het Sportcentrum af.

Naast een groot aanbod van algemene uren waar geen reservering voor nodig is voor deelname, kan er een groot aantal cursussen worden gevolgd. De ACLO organiseert acht keer per jaar zo'n veertig cursussen waaraan vaak zonder extra kosten kan worden deelgenomen. Naast de sport voor studenten van Hanze en RUG organiseert het Sportcentrum ook facilitair de verenigingstrainingsuren en competities, alsmede de verhuur aan derden. Er is een uitgebreid administratie- en bedrijfsvoeringssysteem voor nodig om alles in goede banen te kunnen leiden. Vanaf augustus gaat dit gebeuren met het nieuwe systeem, DMS.

Eén systeem en één database

Door de jaren heen is er bij ACLO/Sportcentrum een situatie ontstaan van meerdere gekoppelde informatiesystemen. Het belangrijkste systeem dat wordt gebruikt is Marathon, voor de roostering en ondersteuning van balie- en andere processen (reservering, betalingen, verkoop/verhuur). Daarnaast heeft de ACLO een eigen informatiesysteem (ONIN) voor cursusinschrijvingen en een gedeelte van het klantenbeheer (dispensatieleden). Alle 49 studentsportverenigingen hebben eigen administraties. Iets dat niet op zichzelf staat, omdat studenten pas lid mogen worden van een studentsportvereniging als ze ook lid zijn van de ACLO.

De sportfaciliteiten van de RUG en Hanzehogeschool Groningen zijn populair en uniek van opzet. Zo'n 19.000 studenten en 2.000 medewerkers maken gebruik van het uitgebreide en voordelige sportaanbod. Van een cursus om een sport te leren, te sporten in verenigingsverband of individueel.

Ten slotte is er nog een speciaal voor het Sportcentrum gemaakte Access-toepassing voor het leveren van allerhande rapportages en heeft de sportvereniging voor medewerkers van de RUG en Hanzehogeschool (SPR) een eigen administratie. Veel systemen die deels of geheel naast elkaar bestaan, maar natuurlijk over hetzelfde sportaanbod en dezelfde klanten gaan.

Door de geschetste verdeeldheid van systemen en doordat de ontwikkelomgeving van Marathon verouderd was en slechts één ontwikkelaar ingevoerd was in de omgeving, werd vorig jaar besloten om de informatiesystemen te vervangen door een nieuw systeem. De oplossing werd gevonden in het systeem DMS van de firma Delcom. Dit bedrijf levert software aan grote fitnessketens maar ook al aan diverse andere universitaire sportcentra (Delft, Twente, Wageningen, Leuven en Antwerpen). De ACLO, de SPR, het Sportcentrum en alle studentsportverenigingen gaan werken vanuit hetzelfde systeem.

Structuren

De invoering van een nieuw systeem is een goed moment om alle datastructuren tegen het licht te houden om daar waar het kan verbeterd te worden. Het ACLO-beleid dat tot uitdrukking komt in definities van klantsoorten en af te nemen abonnementen levert bijvoorbeeld een complex stelsel van benodigde informatie. Er zijn allerlei regelingen met andere universiteiten en hogescholen en buitenlandse studenten. Afgestudeerden mogen nog drie jaar na hun studie lid blijven en studenten die stoppen zonder af te studeren slechts één jaar. Voorheen moest de eerste categorie hun bul laten zien bij de balie maar in de nieuwe opzet komt deze informatie uiteraard uit het studenteninformatiesysteem.

Om online te kunnen reserveren, moet met veel elementen rekening gehouden worden. Ten eerste moet een zaal natuurlijk vrij zijn. Niet in





alle zalen zijn alle sporten mogelijk. Sommige sporten vereisen begeleiding en bepaalde materialen.

Aan de achterkant kent de samenwerking van ACLO en Sportcentrum een stelsel van regels waardoor er aan de voorkant verschillende tarieven en (on)mogelijkheden zijn.

Lotingsysteem

Zoals gesteld, organiseert de ACLO veel cursussen die erg populair zijn. Om iedereen gelijke kansen te geven, wordt gebruik gemaakt van een lotingsysteem. ACLO-leden kunnen zich inschrijven (eventueel samen met een buddy waardoor je of samen in- of uitgeloot wordt) en geven een prioriteit aan voor welke cursus men het liefst wordt ingeloot. Als de inschrijvingsperiode afgelopen is, worden de deelnemers op basis van een loting vastgesteld. Zij moeten dan nog een borg betalen die wordt teruggestort als ze 80% van de cursusmomenten aanwezig zijn geweest.

Op zich een heel mooi systeem, maar met een hoop te automatiseren elementen. Neem de 80% aanwezigheidsnorm. Nu is dat nog veel papierwerk en kost het inkloppen van gegevens veel tijd. Met DMS is het mogelijk om met een smartphone of tablet per cursusuur aan te vinken wie er aanwezig was. De gegevens worden automatisch verwerkt en de borg wordt automatisch teruggestort indien men aan de voorwaarde voldoet.

Efficiënter/slimmer werken

Er is bij ACLO/Sportcentrum alles aan gelegen om zo veel mogelijk ACLO-abonnementen te verkopen. De energie die hier wordt ingestoken is gigantisch. Zoals gesteld kan een student pas lid worden van een vereniging door eerst lid te worden van de ACLO. Het kost veel werk om dat te controleren. Vaak wordt informatie van sportbonden daarbij gebruikt. Ook werden (ouders van) nieuwe studenten aangeschreven met een brief en acceptgiro om alvast lid te worden van de ACLO. In het nieuwe systeem zal

meer gestuurd worden op online lid worden en met iDeal betalen.

De balie van het Sportcentrum is het zenuwcentrum waar alles samenkomt. Hier vindt het inchecken voor een reservering plaats, de verhuur en verkoop van accessoires, de bewaking/controlle, de verkoop van abonnementen en nog veel meer. Het kan soms erg druk zijn bij de balie. Het is bijna niet voor te stellen dat in Antwerpen (waar men ook DMS gebruikt) men zonder balie werkt door veel zaken te automatiseren. Veel van de genoemde baliefuncties kunnen ook online worden afgehandeld.

De balie wordt deze zomer geheel verbouwd en gemoderniseerd. Het wordt zodanig ingericht dat er met twee balie medewerkers kan worden gewerkt, maar meer en meer zal gestuurd worden op het online regelen van sportaangelegenheden.

Het systeem gaat ook meer realtime informatie leveren. Wat bijvoorbeeld veel handwerk opleverde en meerdere malen per jaar moest gebeuren, was het maken van een A4-poster van de verschillende roosters. DMS levert realtime informatie en via de website zie je dus altijd de laatste informatie. Bijvoorbeeld als er een les vervalt of overgenomen wordt door een andere sportdocent. Om deze lijn vast te houden, zal gewerkt worden met TV-schermen in het Sportcentrum i.p.v. drukwerk.

Persoonlijke gegevens en privacy

Het grootste en meest lastige onderdeel van het project was/is het kunnen gebruiken van brongegevens van RUG en Hanze. Ondanks dat al jaren informatie rechtstreeks uit Progress, Peoplesoft en vergelijkbare systemen van de Hanze werden overgenomen, werd door juristen

bepaald dat dat in de nieuwe situatie niet meer zo maar zou mogen. Studenten moeten persoonlijk eerst toestemming geven voor de overname van data door DMS.

Met experts van Hanze en CIT is de zogenaamde JIT (Just in Time) Provisioning bedacht. Een student komt vanuit de ACLO-webpagina voor bijvoorbeeld de reservering van een tennisbaan of het kopen van een abonnement uit bij een inlogpagina. Op deze inlogpagina staat een vinkje waarmee men akkoord gaat met het overnemen van de gegevens van een bronsysteem. Het authenticeren gebeurt via SURFconext en via een webservice komen dan de gegevens vanuit IDvault naar DMS. Wil iemand niet dat de gegevens worden overgenomen, dan kunnen de gegevens worden ingevoerd bij de balie. Zonder bepaalde gegevens kan er geen abonnement worden verkocht.

App

Een groot deel van de implementatie gaat over het opnieuw of beter inrichten van bestaande zaken. Zijn er dan ook echte vernieuwingen? Ja: de ACLO laat door Delcom een smartphone app (Android/IOS) ontwikkelen waarmee studenten en medewerkers ook via hun smartphone kunnen reserveren en zich bijvoorbeeld kunnen inschrijven voor cursussen.

Invoering van het systeem

De invoering van het systeem is complex omdat de bedrijfsvoering bij Sportcentrum/ACLO nooit stil ligt. Er is gekozen voor het natuurlijke moment waarop nieuwe abonnementen voor het nieuwe collegejaar kunnen worden aangekocht. Vanaf 12 augustus a.s. start de verkoop van nieuwe abonnementen via DMS. ◀



- Website ACLO: www.acloport.nl
- Website Sportcentrum: <http://bit.ly/1mnPnEH>