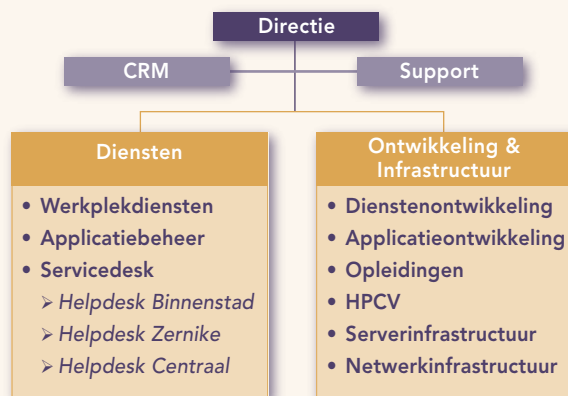


Donald Smits Centrum voor Informatie Technologie

Kristien Piersma k.i.piersma@rug.nl

Na een lange periode van voorbereiding is op 1 april jl. de nieuwe IT-organisatie van de RUG officieel van start gegaan. Het RC en de decentrale ICT-afdelingen van de universiteit vormen met ingang van deze datum één organisatie.



De nieuwe organisatie

De nieuwe organisatie heeft de naam Donald Smits Centrum voor Informatie Technologie (CIT) gekregen. Donald Smits was vanaf de oprichting in 1964 tot zijn pensionering in 1984 werkzaam als directeur van het RC (Reken-

negtig van de vorige eeuw was decentralisatie nog het modewoord. De gedachte was dat door de opkomst van de pc en de lokale netwerken de faculteiten en afdelingen zelf grotendeels in staat waren hun computerwerk te doen. Iedere faculteit en afdeling had dus een eigen afdeling ICT-beheer met een eigen beleid. Tien jaar later is dit idee alweer ingehaald door de technologie. Centraal beheer van data en programmatuur is in de afgelopen jaren steeds eenvoudiger geworden. Standaardisatie van programma's is toegenomen, waardoor verdergaande afstemming en samenwerking tussen de universitaire ICT-afdelingen noodzakelijk werd. Ondanks de verschillende overlegorganen tussen alle afdelingen, leidde het versnipperde ICT-beleid nogal eens tot coördinatieproblemen en werd de wens om deze versnippering op te heffen, steeds groter.

Na een uitvoerige inventarisatie van de ideeën over de nieuwe ICT-organisatie binnen de univer-

siteit, is de reorganisatie in juni 2005 officieel van start gegaan. De werkzaamheden om het RC en de facultaire ICT-afdelingen tot één organisatie om te vormen, werden vanaf dat moment officieel in gang gezet.

De nieuwe organisatie

De organisatie van het Donald Smits Centrum voor Informatie Technologie bestaat – naast de afdeling Support en Customer Relation Management (CRM) – uit enerzijds de afdeling Diensten en anderzijds de afdeling Ontwikkeling & Infrastructuur. In het bijgevoegde schema vindt u een overzicht van de units waaruit de afdelingen bestaan. Belangrijk uitgangspunt van de reorganisatie is de scheiding tussen ontwikkeling en beheer. Een belangrijke taak van de nieuwe centrale ICT-organisatie is het aanbieden van standaard ICT-voorzieningen, diensten waar de meeste studenten en medewerkers gebruik van maken en die continue beschikbaar moeten zijn. Daarnaast is er een aparte



De naamgever van het nieuwe instituut: Donald Smits

centrum) en wordt als een van de grondleggers van het universitaire rekenen in Nederland beschouwd.

De aanloop

Sinds 2003 leeft bij de RUG het idee om het beheer van de standaard ICT-voorzieningen en de ICT-infrastructuur van de universiteit samen te brengen binnen één organisatie. Halverwege de jaren



> afdeling voor de ontwikkeling van nieuwe en innovatieve voorzieningen.

De units van de afdeling Diensten zijn verantwoordelijk voor het beheer van de standaard ICT-diensten en de ondersteuning van eindgebruikers. De units van de afdeling Ontwikkeling en Infrastructuur dragen zorg voor de ontwikkeling van nieuwe, geavanceerde en deels profilerende voorzieningen en de achterliggende infrastructuur. Nieuwe ontwikkelingen zullen in het algemeen als project worden opgezet en later als dienst worden geïntroduceerd.

In de praktijk zal er geen sprake zijn van een absolute scheiding tussen beide genoemde afdelingen. Voor een geslaagde introductie van een nieuwe dienst is een nauwe samenwerking tussen ontwikkelaars en beheerders noodzakelijk.

Demand managers

Door de overgang van facultaire ICT-medewerkers naar een centrale organisatie worden de lijnen vanuit het klantperspectief langer. De faculteit stuurt niet zelf meer de ICT-afdeling aan, maar neemt diensten af van de nieuwe centrale IT-organisatie. Om ervoor te zorgen dat de faculteit invloed kan blijven uitoefenen op de centrale organisatie en de dienstverlening aan hun wensen zal blijven voldoen, zijn er demand managers aangesteld.

Dit zijn experts die bij de faculteiten en diensten werkzaam zijn als ICT-beleidsmedewerker. De demand manager is goed op de hoogte van de wensen en eisen op het gebied van ICT van de medewerkers binnen de faculteit of dienst. Zij adviseren het bestuur of directie en verwoorden de ICT-wensen naar de centrale organisatie. In de nieuwe situatie zijn de demand managers dus verantwoordelijk voor de inhoudelijke vormgeving van het lokale ICT-beleid en maken zij afspraken met het CIT over de implementatie ervan. Ook kunnen de

afspraken betrekking hebben op extra uitbreidingen van standaardvoorzieningen of innovatieve ICT-projecten op het gebied van onderwijs, onderzoek en organisatie.

Gebruikersondersteuning

In de afgelopen jaren is het steeds gebruikelijker geworden dat nieuwe medewerkers vanaf de eerste werkdag op de universiteit over een computerwerkplek moeten kunnen beschikken en van de benodigde computervoorzieningen gebruik moeten kunnen maken. Naast standaardvoorzieningen zoals Office, mail, agenda, kunnen dat ook speciale voorzieningen zijn zoals bijvoorbeeld administratieve of onderwijs specifieke programma's.

De directe ondersteuning van studenten en medewerkers in het gebruik van de computervoorzieningen blijft voorlopig onveranderd en bestaat binnen de faculteiten en diensten uit helpdesken en directe gebruikersondersteuning op de werkplek. Verder is er een centrale helpdesk die via telefoon en e-mail te benaderen is en er is een centrale back-office. Bij de back-office worden vragen behandeld die door de helpdesken, zowel centraal als decentraal, niet opgelost kunnen worden. Indien nodig worden hiervoor experts uit andere units ingeschakeld.

Klantgericht

Het succes van de nieuwe organisatie is afhankelijk van een goede en open communicatie met de klant op alle niveaus. De unit Customer Relation Management (CRM) speelt hierin een belangrijke rol. De unit CRM fungeert als direct aanspreekpunt voor de klant en heeft als belangrijkste taak het bewaken en verbeteren van de relatie van het CIT met de opdrachtgevers en eindgebruikers. Service level managers dragen zorg voor informatie-uitwisseling met de klanten en het opstellen en vastleggen van afspraken in service level agreements. Daarnaast beschikt de

unit CRM over een dienstenportfolio met een compleet overzicht van alle diensten van het CIT.

Naast het directe contact met de klant speelt de unit een belangrijke rol bij het bewaken van het niveau van de dienstverlening en het vormgeven en standaardiseren van de werkwijze binnen het CIT. Hierbij wordt voortgegaan op de al eerder ingeslagen weg van de ITIL-methode, een werkwijze op het gebied van dienstverlening waarin de klant centraal staat en waarbinnen aandacht is voor continue (proces)verbetering.

Invoering nieuwe

organisatie

Om de overgang naar de nieuwe organisatie zo soepel mogelijk te laten verlopen, wordt de nieuwe organisatie gefaseerd ingevoerd. De eindgebruiker zal in eerste instantie niet veel merken van de organisatieverandering, de bestaande dienstverlening wordt zoveel mogelijk voortgezet. Naast de al bestaande helpdesken komen daar de demand managers bij die de ICT-vraag van de faculteit verwoorden naar de nieuwe IT-organisatie.

Aan de achterkant van de organisatie vinden meer veranderingen plaats door de scheiding tussen ontwikkeling en beheer. Deze scheiding komt tot uiting in een meer proces- en projectmatige manier van werken. De procesmatige werkwijze wordt vormgegeven door het beschrijven van de processen aan de hand van ITIL. Met betrekking tot de projectmatige werkwijze zal de nieuwe unit dienstenontwikkeling een belangrijke rol spelen: dit is de unit van waaruit alle projecten worden georganiseerd. De nieuwe organisatie moet in de komende maanden steeds meer vorm krijgen.

Link:

www.rug.nl/rc