

Visie op 'digitale verbinding'

Betrouwbaar bereikbaar



alloysius



Inhoud

1	Inleiding en context.....	3
1.1	<i>Waarom dit document.....</i>	3
1.2	<i>Context.....</i>	3
2	Doelstellingen en droombeelden.....	5
2.1	<i>Hoofddoelstelling.....</i>	5
2.2	<i>Afgeleide doelstellingen.....</i>	5
2.3	<i>Droombeeld.....</i>	6
3	Visie op de dienstverlener	7
3.1	<i>Karakteristiek van de dienstverlener</i>	7



1 Inleiding en context

1.1 Waarom dit document

Dit document schetst de denkbeelden en ideeën rondom het concept voor de digitale verbinding van Aloysius, of anders gezegd de visie op verbinding met behulp van digitale middelen.

Aloysius heeft in haar sourcing strategie vastgelegd dat zij het leveren, beheren en onderhouden van telefoniediensten bij een marktpartij wil beleggen.

In maart 2021 expireert de huidige telefonieovereenkomst met Vodafone. Alvorens Aloysius haar telefonie opnieuw gaat aanbesteden, wil Aloysius “het net ophalen” bij haar stakeholders en toetsen of de ingestoken route kan worden vervolgd en waar mogelijk kan worden verbeterd. Dit doen we door onze visie op de “digitale verbinding” te formuleren. In deze visie gaat het niet om de technische oplossing maar juist over de thema’s die bijdragen aan de verbinding tussen leerlingen, medewerkers, ouders, verzorgers en instanties. Het digitaal in verbinding staan met deze onderwijspartners leidt tot meer participatie en draagt bij aan een betere samenwerking. Dit alles in het teken van een toekomstgericht onderwijsperspectief voor de leerlingen van Aloysius. De nieuwe telefonie oplossing is een kanaal om de digitale verbinding tot stand te brengen, de kwaliteit van de verbinding te borgen in beeld, geluid, tekst en alle communicatie die nog meer via het device verloopt.

Aloysius heeft Telecomvisie de opdracht gegund om de aanbesteding te begeleiden. De scope, eisen en wensen worden door hen geformuleerd. Vooruitlopend op de aanbesteding is DiVetro gevraagd om hiervoor een visie document op te stellen. In dit traject wordt nauw samen gewerkt met een representatieve afvaardiging van Aloysius.

1.2 Context

Aloysius heeft voor de periode 2020-2023 een strategie (lees: koers) uitgestippeld met de volgende doelen:

1. Onderwijsconcept voor nu en straks

Koersdoel: elke school heeft een toekomstgericht onderwijsconcept dat leerlingen toerust op wat zij straks nodig hebben in onze samenleving en dat hun eigenaarschap versterkt.

2. Educatief partnerschap met ouders

Koersdoel: ouders zijn zoveel mogelijk actief betrokken als partners in opvoeding en onderwijs.

3. Samenwerking met netwerkpartners

Koersdoel: samen met onze netwerkpartners bieden wij kinderen en jongeren een betekenisvol toekomstperspectief.

4. Cultuur-gestuurd werken

Koersdoel: medewerkers geven vanuit hun professionele ruimte waardengericht vorm aan sterk onderwijs voor onze leerlingen en onderzoeken en vernieuwen hun praktijk samen, voor steeds beter onderwijs aan onze leerlingen.

Sterke basis

Een voorwaarde voor betekenisvol onderwijs is een sterke basis. Voor Aloysius is die sterke basis: een ijzersterk pedagogisch klimaat, de onderwijsvisie zichtbaar op de werkvloer, minimale basiskwaliteit (inspectie), voldoende goed opgeleide medewerkers, een cultuursfeer van planmatig verbeteren en een financieel gezonde school. ICT wordt daarbij gezien als ‘water-uit-de-kraan’ om scholen te ondersteunen bij het behouden en zo nodig versterken van de sterke basis. Deze vanzelfsprekendheid in de vorm van transparantie en beschikbaarheid geldt ook voor de visie op de digitale verbinding.



Het onderwijs is bezig met een behoorlijke digitalisering met een belangrijke rol voor digitale verbinding. Telefonie is onderdeel van het concept voor digitale verbinding. Goede bereikbaarheid is het visitekaartje van de organisatie en verlangt een zakelijke benadering en vertaling naar technologie.

Daarnaast raken de digitale werkplek en telefonie meer en meer onderling verbonden. Voor de medewerkers vormt de combinatie van digitale hulpmiddelen een samenwerkend en geïntegreerd geheel bij het digitaal met elkaar binnen het netwerk van Aloysius in verbinding staan.

Centraal in deze visie van Aloysius staat een aantal uitgangspunten ten aanzien van houding en gedrag:

- Leerlingen staan centraal in alle processen.
- De organisatie en de processen (systemen en procedures) zijn gericht op het effectief en efficiënt communiceren met onderwijspartners/ouders/verzorgers en de interne organisatie.
- De organisatie staat open voor onderwijspartners en de eigen medewerkers en is op eenvoudige en eenduidige wijze intern en extern bereikbaar.
- De beller krijgt altijd en snel direct verbinding met de gewenste locatie van Aloysius en een vriendelijke en ter zake kundige medewerker aan de telefoon die de relatie helpt door de juiste actie te ondernemen.
- De contactzoekende kan ook op andere manieren (chat, videobellen, mail, presence) contact opnemen.
- Iedere medewerker heeft een MacBook en iPhone ter beschikking voor zowel zakelijk als privé-gebruik. In de praktijk loopt zakelijk en privégebruik door elkaar heen, waarbij de medewerker wel de mogelijkheid heeft om, indien gewenst, zowel zakelijk als privé uit te schakelen.
- De oplossing voor bereikbaarheid is gebruiksvriendelijk en stelt medewerkers, binnen kaders, in staat volgens de principes van zelforganisatie hun werk te doen. De medewerker is in staat om zelf regie te voeren omtrent beschikbaarheid en bereikbaarheid.

Het concept voor de digitale verbinding dient de dienstverlening te ondersteunen en is alleen succesvol als medewerkers er op een effectieve en efficiënte wijze mee werken.



2 Doelstellingen en droombeelden

2.1 Hoofddoelstelling

Het belangrijkste doel voor het concept voor de digitale verbinding is een **betrouwbare bereikbaarheid**, zodat Aloysius zich via haar processen, systemen en procedures zo veel mogelijk kan richten op haar kerntaak, het bieden van sterk onderwijs voor een betekenisvolle toekomst middels effectieve en efficiënte communicatie. Belangrijke eisen zijn **integraliteit** en **betrouwbaarheid**.

2.2 Afgeleide doelstellingen

1. Het digitale verbindingconcept moet **stabiel, actueel en marktconform zijn**, afgestemd op de eisen en wensen en passend bij de manier van werken binnen Aloysius.
2. **Toekomstvastheid** en **openheid** zijn daarbij noodzakelijk om uitbreidingen naar de toekomst mogelijk te maken. De aanbesteding moet een beheerde dienst opleveren met daarin een zo veel mogelijk geïntegreerde vaste en mobiele telecommunicatieomgeving, zodanig dat deze de werkwijzen van Aloysius optimaal ondersteunt en faciliteert.
3. Met het concept voor de digitale verbinding wil Aloysius optimaal **bereikbaar** zijn en beter **samenwerken** met onderwijspartners/ouders/verzorgers en haar medewerkers elkaar eenvoudig kunnen laten **vinden** en laten **communiceren**.
4. Aloysius wil de implementatie en het beheer en onderhoud met precies de juiste, maar **minimale regie-inspanning** in lijn met de behoeften van haar doelgroepen **veilig, wendbaar** en **betekenisvol** laten ondersteunen.

Kernwoorden hierbij zijn:

- **Betrouwbaar:** de oplossing moet een zeer hoge beschikbaarheid hebben en robuust zijn, zodat de organisatie ook bij verstoring van het WAN en/of (W)LAN in het gehele verzorgingsgebied en ook op lastig bereikbare ruimten bereikbaar is.
- **Integraliteit:** Aloysius streeft naar een optimale integratie tussen vast en mobiele telecommunicatie en tussen telefonie, kantoorautomatisering en waar mogelijk ook specifieke applicaties (o.a. iPad, MacBook, Mail, Teams, internet, enzovoorts). Aloysius heeft daarbij op dit moment nog geen keuze gemaakt voor een oplossingsrichting en is zich ervan bewust dat de integraliteit vanuit een aantal dimensies kan worden aangevlogen, waaronder een oplossing vanuit de provider, vanuit de telefonie-oplossing of vanuit de kantoorautomatisering. Het hoofddoel, de realisatie van een zeer betrouwbaar bereikbaarheidsconcept waarin de onderwijspartners staan, moet hierbij te allen tijde voorop staan.
- **Stabiliteit:** robuust, met een minimum aan verstoring.
- **Veilig en actueel:** upgrades, updates, patches in lijn is met wet- en regelgeving rondom bescherming persoonsgegevens middels bewezen technologie.
- **Toekomstvastheid:** Aloysius wil dat de oplossingen voor de digitale verbinding via optimaal life cycle management blijvend bruikbaar houden.
- **Openheid:** Aloysius wil dat de oplossingen via open standaarden eenvoudig te integreren met toekomstige voorzieningen en voldoen aan alle architectuureisen.
- **Rimpelloos:** de implementatie van de functionaliteiten moet met zo min mogelijk verstoring van het dagelijkse werk van Aloysius geschieden.
- **Beheer** centraal, bereik decentraal onderbouwd met duidelijke rapportages.
- **Probleemloze levering:** contractpartners die (door middel van slanke regie) goed georganiseerd de werkplek- en infrastructurele diensten verzorgen. Het snel en adequaat oplossen van problemen en verstoringen, zonder discussies en lange offertetrajecten.



- **Waardevol:** effectief en efficiënt bijdragen aan de missie van Aloysius: betekenisvol onderwijs voor de wereld van morgen.
- **Samenwerken:** het digitaal in verbinding staan met elkaar waardoor de samenwerking wordt bevorderd.
- **Standaardisatie:** minimale versnippering, toewerken naar één concept voor de gehele Aloysius organisatie.

2.3 Droombeeld

Het gedroomde concept voor de digitale verbinding:

- zorgt ervoor dat Aloysius zowel in- als extern goed bereikbaar is;
- berust op een efficiënt en effectief uitleverproces met minimale handelingen voor de medewerker;
- is stabiel en robuust;
- integreert telecommunicatie- en IT-functionaliteiten;
- biedt een naadloze, native vast-mobiel integratie;
- is intuïtief in gebruik;
- is in hoge mate gestandaardiseerd;
- dekt de 'reguliere eisen en wensen van gebruikers af en is goed integreerbaar met eventuele voorziening die nodig zijn voor het blijvend verbeteren van het verbindingsconcept;
- wordt zodanig geleverd dat Aloysius de dienstverlening met minimale inspanning kan regisseren.

Aloysius is op zoek naar een dienstverlener die een hoge mate van verantwoordelijkheid accepteert voor de transitie, inrichting, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het concept voor de digitale verbinding. Heldere afspraken over producten, diensten en kwaliteitsniveaus zijn daarbij essentieel.



3 Visie op de dienstverlener

3.1 Karakteristiek van de dienstverlener

Binnen Aloysius leven geen vooringenomen beelden over de omvang en cultuur van de toekomstige dienstverlener. De volgende eigenschappen zijn van toepassing op de dienstverlener:

- Meedenkend en uitdagend;
- Goed communicerend, meenemend en afstemmend;
- Zo min mogelijk zuilen tussen de leverende onderdelen van de dienstverlener;
- Naadloze samenwerking tussen 'sales' en 'delivery';
- Eerst oplossen, dan pas discussiëren;
- Vernieuwend, verfrissend, maar ook oog voor risicobeheersing;
- Niet wijzen, maar contact zoeken;
- Resultaatgericht samenwerkend met de ICT-dienstverlener van Aloysius, die acteert vanuit een loketfunctie.