

Pre bid meeting Service management software 2025-02-10

Introductie – mboRijnland:

mboRijnland is een mbo onderwijsinstelling met 16.000 tot 17.000 studenten en 1.700 medewerkers. mboRijnland heeft verschillende locaties en is georganiseerd met verschillende colleges waarin vakonderwijs wordt gegeven. Het Rijnlands denken gaat om vakmanschap, vertrouwen en verbinding. We gaan veel in het gesprek met elkaar om het met elkaar, voor elkaar te krijgen.

In het beoogde Servicemanagement systeem dienen de ondersteunende diensten samen te komen ter ondersteuning van het onderwijs.

Wat is de context vanuit de huidige situatie:

mboRijnland heeft een service concept, het concept van hoe verlenen wij nou service? Het service concept ondersteunt daarin het gebruik vanuit verschillende afdelingen van mboRijnland. Er zijn 214 behandelaren. Dit zijn mensen in de diensten die gebruik maken van de software ten behoeve van de afhandeling van meldingen, zoals vragen en problemen. Er zijn twee functioneel beheerders. Het functioneel beheer is een deeltijdtak. De gebruikers van het service management systeem zijn medewerkers en studenten. Zowel medewerkers als studenten moeten hun weg kunnen vinden in de software.

Serviceplein

De software is het centraal toegankelijke serviceplein te bereiken – via het intranet. Vanuit het serviceplein kan je keuzes maken uit categorieën. Hier kan een gebruiker terecht met zijn vragen en verzoeken. Vanuit de gestelde vraag komt de gebruiker uit bij de juiste afdelingen.

Er dienen koppelingen te worden gerealiseerd met verschillende systemen zodat het verzoek bij de juiste afdeling terecht komt. Daarnaast dienen verschillende rechten toegekend te worden in de applicaties (onder meer voor de publicatie van gegevens, provisioning medewerkers, rechten/rollen, sturen sms, review software). Hier hoort ook review software bij ter evaluatie van de afhandeling van verzoeken. mboRijnland onderzoekt nog hoe dit steeds verder ingericht (zoals door gebruik te maken van sterretjes).

Huidige afnemers van het Service Management Software

Onderstaande afdelingen maken gebruik van de software:

- IT-Operations
- Proces Data Competence Center
- Informatiemanagement
- Functioneel beheer

- Huisvesting
- Marketing & Communicatie
- Facilitair
- Infodesk
- Studentzaken
- Personele Zaken (zoals HR zaken)
- Financiële zaken
- Plan- en Roosterzaken (zoals het regelen van roosters van docenten en klaslokalen)

Bovenstaand overzicht is van belang ten aanzien van de omvang van het Service Management Software binnen mboRijnland. Het gaat in de opdracht zowel om de inhoud van de software, wat het servicemanagementsysteem allemaal moet kunnen als ook om de functionaliteiten die mboRijnland straks weer wenst te kunnen gebruiken.

Het servicemanagementsysteem blijft continu in ontwikkeling: het is een project, waar iedere keer weer wat nieuws bijkomt. Er is een 'soort' dienstverlening dat in de juiste banen geleid moet worden waarbij mboRijnland vanuit het serviceconcept om de tafel zit met opdrachtnemer om te kijken waar de behoefte ligt en hoe daar op ingespeeld kan worden. Hierdoor blijft het Service Management Software continu in ontwikkeling.

Van welke verschillende functionaliteiten maken de verschillende afdelingen gebruik?

- Incidentmanagement; Als er wat is dan kun je hierover vragen stellen.
- Change management; veranderingen die de organisatie wenst door te voeren of al zijn uitgevoerd en in het overzicht houden van de ontwikkelingen.
- Problem management; zodra een incident groter wordt en er meer aandacht aan besteed moet worden.
- Operationeel beheer
- Asset management; bijvoorbeeld als er een laptop kapot is, dat je alle gegevens van de desbetreffende laptop daarin kan terugvinden zoals garantie, specificaties etc.
- Huisvestingsbeheer
- Facilitair
- Contractbeheer en SLM; het contractbeheer zelf heeft eigen software, in het Service Management Software zit wel een stukje contractbeheer zoals het terugvinden van gemaakte afspraken ten aanzien van een laptop en garantievoorwaarden.
- Enquêtes
- Kennissysteem
- Planbord/Takenbord/Kanban; planbord wordt gebruikt om te plannen met een team, hoe gaan we met elkaar zaken doen?
- Serviceplein; dit ziet mboRijnland graag weer terug, dat de software een serviceplein aanbiedt, zodat ze dit niet zelf hoeven maken. De tool bevat zelf alle functionaliteiten en de koppelingen komen terug op één plek, ze gebruiken momenteel SharePoint als intranet, dit zien ze ook graag terug in het serviceplein. Elke gebruiker gaat op zoek naar hun serviceplein om vanuit daar de benodigde informatie te ontvangen.

- Workflows; dit zijn geen standaardpakketten maar dit is maatwerk. Bijvoorbeeld mboRijnland krijgt een nieuwe medewerker waartoe degene hun eigen inloggegevens verkrijgt met de juiste rechten en hieruit de juiste toegang wordt verleent.
- Data en IT
- AVG; er wordt vanuit mboRijnland grote waarde gehecht aan de privacy van de gebruikers, het is dan ook belangrijk dat er veilig omgegaan wordt met privacy informatie (AVG).
- Koppelingen; deze zijn belangrijk ten aanzien van de functionaliteiten.

Implementatie

- mboRijnland ziet graag aan het einde van de implementatieperiode dat de dienst (Service Management Software) compleet wordt aangeboden inclusief de gevraagde functionaliteiten. Voor nu gaat mboRijnland er vanuit dat dit via SaaS gaat maar dit zal over vijf jaar wellicht anders kunnen heten of zijn.
- mboRijnland wil 24/7 gebruik kunnen maken van de Service Management Software.
- Er is bewust gekozen voor een livegang op 30-11-2025 gezien de verschillende feestdagen en vakantieperiodes.
- Er is vanuit mboRijnland behoefte aan een testomgeving/ productieomgeving tijdens de implementatieperiode zodat de huidige software in gebruik kan blijven totdat de volledige overgang heeft plaatsgevonden. Daarnaast wil mboRijnland ook de mogelijkheid hebben eventuele nieuwe afdelingen in de testomgeving te kunnen toevoegen en uitproberen voordat het overgeheveld wordt.
- Conversie oude omgeving: mboRijnland wenst dat de oude gegevens zoals ze momenteel in de software staan overgenomen worden naar de nieuwe software ter borging van de continuïteit van meldingen .
- De koppelingen moeten werken en in de implementatieperiode aan zowel de kant van mboRijnland als aan de kant van Opdrachtnemer geregeld worden. Het is belangrijk dat hierover goed gecommuniceerd wordt met mboRijnland in de planning en plan van aanpak.
- Een projectmanager tijdens de implementatieperiode is benodigd zodat deze overzicht houdt over het team, hierover communiceert met mboRijnland en zorgt dat de nieuwe software probleemloos wordt geïmplementeerd binnen de gestelde termijnen.
- Risicosessie tbv risicomanagement: De integratie van risico's kunnen inschatten voorafgaand de implementatieperiode, gezien de hoeveelheid van de functionaliteiten is het van belang dat risico's vooraf worden ingeschat en er daarop wordt geanticipeerd. Dit is ook van belang tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Het serviceconcept is de back bone van de hele dienstverlening.
- Acceptatieprotocol: mboRijnland gaat er vanuit dat het testen gebeurt door de degene die implementeert zodat degene zeker weet dat alles goed geconverteerd is,

waarbij mboRijnland ook betrokken zal zijn. Dit zal dus in afstemming met mboRijnland gebeuren.

- Opleidingsplan: Dit is voor de verschillende behandelaren en de twee functioneel beheerders zodat de software goed gebruikt kan worden door iedereen en dat onverwachte 'dingetjes' zo snel mogelijk afgehandeld kunnen worden. mboRijnland wil graag meedenken met Opdrachtnemer. Eventuele training/ coaching/ cursussen, zeker voor de functioneel beheerders, moet beschikbaar zijn voor medewerkers van mboRijnland.