

Leren van elkaar

Sfeerverslag Functioneel Beheer middag 27 maart 2014

Door: Karel Masselink, applicatiebeheerder ICTS

De Functioneel Beheer middag is een halfjaarlijks ontmoetingsmoment voor functioneel beheerders en andere belangstellenden, met als doel: het vakgebied 'functioneel beheer' beter op de kaart krijgen door regelmatig met elkaar in gesprek te zijn en, indien van toepassing, gezamenlijk zaken of kwesties op te pakken. Ongeveer twintig belangstellenden meldden zich op de bovenste verdieping van de Horsttoren voor de voorjaarssessie van 2014. Een iets kleinere opkomst dan tijdens de vorige vergadering, maar dat lag mogelijk aan het gekozen thema 'Issues en wijzigingen'. Daarbij lag de nadruk op het vraagstuk: Hoe verwerk je op een optimale manier binnenkomende vragen en klachten, om daarmee de systemen die in beheer zijn zo goed mogelijk te laten functioneren? Dat raakt toch vooral het werkgebied waarop de gespecialiseerde functionele beheerders zich begeven.

Maar liefst acht presentaties werden gehouden, waarin beheerders elkaar een blik in de keukengonden; Hariet ter Horst namens HR, Ellis Ruhlmann namens FEZ, Walter Nijhuis namens IR, Anne Heining namens M&C, Timo van Limbeek namens CES en Lineke Roepers, Petra de Jonge en Gert-Jan Boers namens B&A. Uitgangspunten voor de toehoorders: hoe loopt het werk? Zijn er wellicht 'best practices' te onderscheiden? Is het incidentensysteem van ICTS misschien een nuttige tool voor functioneel beheerders? In elke presentatie werd een globale beschrijving gegeven van de systemen die in beheer zijn en werd de impact belicht van de immer voortdurende stroom van vragen, problemen en storingen op het dagelijkse werk, al dan niet gekoppeld aan het uitvoeren van een wijzigingenbeleid.

Er bleken onderling veel overeenkomsten te zijn, zoals het houden van regelmatige overleggen met 'de klant' om de vinger aan de pols te kunnen houden en het zoeken naar of hanteren van een passende werkwijze die ervoor zorgt dat gemelde issues zo soepel mogelijk besproken en/of afgehandeld kunnen worden. Het gebruik van mailboxen, mailfolders en P-schijf-opslag kwam in alle presentaties terug. En regelmatig kwam de wens naar voren een registratiesysteem, in welke vorm dan ook, in te richten, om meer grip te krijgen op de werkprocessen. Met name het bij velen geconstateerde gebrek aan overzicht wordt als een bottleneck gezien.



Uitzicht vanuit Horsttoren T1300

In een discussieronde werden een aantal stellingen in kleine groepen nader onder de loep genomen. Dat gaf veel stof tot nadenken. Wellicht is het zoeken naar een gezamenlijk te gebruiken registratietool voor issues, al dan niet gekoppeld aan het systeem van ICTS, een nuttige stap op weg naar een effectiever en meer gestroomlijnd functioneel beheer op de UT.



Noot van de organisatie

De organisatie kijkt wederom terug op een geslaagde functioneel beheer middag. In het najaar van 2014, op donderdag 2 oktober, staat de volgende functioneel beheer middag gepland. Houd dit vast vrij in je agenda, want natuurlijk ben je hiervoor weer uitgenodigd! Er wordt nog hard gewerkt aan een thema voor deze middag. De suggesties, plannen, voorstellen en ideeën uit de ideeën-bus zullen we meenemen om een nieuw programma op te stellen. We hopen dan weer op een grote opkomst, een uitdagend programma en enthousiaste sprekers.

Dit sfeerverslag van de middag en meer informatie over functioneel beheer binnen de UT is te vinden via: <http://www.utwente.nl/sb/uim/functioneelbeheer/>

De organisatie wil via deze weg iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het succes van deze middag!

Frank Snels (UIM)
Ellis Ruhlmann (FEZ)
Carola Slot – te Lintelo (FEZ)
Roger Quaedvlieg (ICTS)
Nadia Oumnad (CES)
Caroline Leussink (AZ)

