

Functioneel beheer: service management tools + testen

Sfeerverslag Functioneel Beheer middag 5 november 2015

Door: Duuk Baten

Plenair programma

Call afhandeling in TopDesk – Luuk Geurts, Radboud Universiteit

Luuk Geurts kwam ons het een en ander vertellen over de inrichting van het nieuwe TopDesk bij de Radboud Universiteit. TopDesk is een BiSL call afhandelingstool die bij de RU gebruikt wordt om grip te krijgen op incidenten, (aan)vragen en verzoeken. Het geeft inzicht in de planning en door het bijhouden van geregistreerde wijzigingen heeft het de mogelijkheid verantwoording af te leggen.

Luuk vertelt ons dat een Service Management Tool (SMT) zoals Topdesk belangrijk is in het beheerproces en veel tijd bespaart ten opzichte van tools zoals Excel en e-mail. Doormiddel van een casus "Wijzigingen in Osiris" heeft Luuk ons de BiSL onderdelen Planning & Control, behoefte-management en functionaliteiten-beheer verder verduidelijkt.

Een SMT biedt snelheid, grip op de planning en transparantie. Verder haalt het de focus weg van het proces en naar de inhoud.

Vragen:

Tips & tricks voor een gelijkwaardig project?

Ga in een vroeg stadium met elkaar aan tafel zitten om alles door te spreken. Vooral wijzigingen instellen kost veel tijd, profiteer daarbij van de (best) practices van anderen (zoals de RU).

Is het stand-alone?

Het systeem is gekoppeld met verschillende andere systemen bijvoorbeeld: Personeelsgegevens-connectie. De meeste koppelingen zijn (eenmalige) imports uit andere systemen.

Hoe regelen jullie de connectie met de meer technische kant?

Transitie-wijzigingen. Tech. personeel werkt ook in dit systeem

Waarom specifiek Topdesk

In de samen gang van twee afdelingen kwam dit als voordelige optie naar voren. Daarnaast is Topdeks is multi-talig. Facilitair Bedrijf gebruikt bij de RU wel Planon.

Stand van zaken implementatie en uitrol van Planon – Sander Smit, Universiteit Twente

Sander Smit heeft ons ingelicht over de komende uitrol van Planon. Planon is de nieuwe SMT die op 4 april in gebruik genomen gaat worden door FB en ICTS. Het doel hierbij is eindgebruikers 24/7 te kunnen helpen met een focus op selfservice. Het is dienst-overschrijdend en moet zorgen voor meer grip op de dienstverlening.

Andere afdelingen hebben de mogelijkheid na de uitrol aan te sluiten bij het gebruik van Planon.

Workshop

Presentatie testprocessen (1 per dienst).

Alle diensten presenteren kort over het test-proces zoals zij dat uitvoeren rondom een systeem. Deze presentaties hebben zij van tevoren voorbereid. Daarnaast is elke dienst gevraagd best practices en knelpunten te verzamelen. De gegeven presentaties zijn hieronder kort samengevat per dienst.

1. B&A: Lineke & Petra

Vertellen kort over het testen van Metis en DECOS en het door hen gebruikte test-plan daarvoor. Binnen het RIS-UT project gebruiken zij een testmanager (Sogeti) en een testcoördinator (ICTS). Zo hopen ze Converis succesvol te implementeren.

2. CES: Ellen Peters

CES presenteert over de DLO Blackboard en het testen daarvan. Blackboard kan niet offline gaan tijdens onderwijsperiodes, dat is een bijzondere situatie. Blackboard heeft ook geen echte "key-users". Daarnaast is veel voor Blackboard uithanden gegeven aan de producent. Wij, de klant, heeft nog steeds de Go-No/Go keuze

3. FEZ: Ellis Ruhlmann

Ellis vertelt over het testen van Oracle Financials. Ze werken met een release kalender om te bepalen welke patches en releases worden geïmplementeerd. Werken volgens OTAP. Er wordt getest in acceptatie, niet ontwikkel, omgeving.

4. S&B: Nicole Letteboer

Testen in MISUT onderwijs. MISUT wordt minder structureel getest, er hebben nu 2 tests plaatsgevonden. Het test-plan wordt uitgelegd. Daarnaast gebruikt men bij MISUT een test-panel van diensten, deze individuen worden ook uiteindelijk eindgebruikers. Veel test constatering komen toch via email binnen ipv het testformulier. Ze bewaren een test-set met studenten waar eerder issues mee waren, om daaraan nieuwe releases te testen.

5. M&C: Anne Heining

Anne presenteert als case de nieuwe UT-website. M&C werkt met verschillende projecten, daardoor zijn de tests verschillend per project. Daarnaast is het testen niet alleen technisch maar ook op content. Er is relatief lange nazorg. Het heeft een andere doelgroep, niet de medewerkers en studenten maar de externe gebruikers. Goede ervaringen met direct contact met de leverancier.

6. HR: Marja Roelofs

Marja vertelt over het testen van HR systemen: Oracle EBS en klant-systemen. HR heeft wel een testplan maar nog niet echt key-users. Bij Cloud oplossingen is men erg leverancier afhankelijk.

Break-out discussiegroepen

De workshop werd afgesloten met een break-out in verschillende discussiegroepen om service management tooling, testen en algemene FB zaken te bespreken en discussiëren. Vervolgens hebben zij kort hun bevindingen gepresenteerd en gerelateerd aan de inhoud van de plenaire sessie en de dienst-presentaties.

Werkgroep Planon & functioneel beheer.

Naar aanleiding van de discussies is er een werkgroep gevormd om te gaan kijken naar hoe Planon de Functioneel Beheerders kan gaan ondersteunen. Deze is gevuld met: Nadia Oumnad, Henriette de Haas, Ellen Diepeveen, Ellis Ruhlmann, Herman Bolscher, Frank Snels. Zij bereiden een voorstel voor, voor het I-beraad.

Helaas zijn door de aard van de presentaties de notities lastig losstaand van de discussies neer te zetten.

Groep 1:

Topdesk is een gepasseerd station. De tool = ja. Maar de keuze is natuurlijk al gevallen op Planon. Planon: wanneer kunnen overige diensten aansluiten? Hoe organiseren we functioneel beheer daarrondom?

Best practices (Planon) zijn al beschikbaar

Idee om testplannen te gaan delen. Wellicht kan UIM daarbij bijstaan

Gezamenlijk verder professionaliseren? Veel nu met boerenverstand. Wellicht kan Planon als tool dan alle excelletjes vervangen.

Groep 2:

Planon moet kunnen wat Topdesk ook kan. Er zou een totaalvisie voor Planon moeten zijn welke tools waarvoor gebruikt worden. Informatie architectuur is erg belangrijk en toekomstige gebruikers moeten tijdig betrokken worden.

Wat is een key-user, dit lijkt nu nog geen duidelijke definitie.

Leg alle testplannen naast elkaar, wat kan je leren. Kan er een voorbeeld testplan komen?

Ga bij elkaar mee kijken.

Groep 3:

Gefocussed op testen, wat is er nodig? Het ontbreken van key-users is een verbeterpunt, daarnaast moet de betrokkenheid bij testen worden vergroot. Dit kan evt door:

- Goed test plan: wat testen, hoe, grote lijnen
- Vroegtijdig plannen
- Terugkoppelen test resultaten: ook echt besproken
- Met zn allen in 1 ruimte: over en weer overleg. Liefste met IT expert erbij

Onderwerp suggestie voor de volgende keer: Geautomatiseerd testen.

- Geautomatiseerde test, levert mogelijk tijdswinst op.
- Er zijn browsers plugin test tools om dat te proberen.
- UR oriënteert zich erop, bijvoorbeeld: Saliniumide (firefox browser plug-in)

Algemene vragen/discussie

Het overleg werd als nuttig ervaren. Een verbeterpunt zou zijn vooraf een agenda te sturen. Daarnaast het actief benaderen van de mensen die nu afwezig met de vraag waarom ze afwezig waren, dit ter evaluatie.

Daarnaast willen enkelingen graag dieper de stof in kijken of een keer meekijken met een andere instelling.

Voor de volgende keer weer lunch. Dit keer graag vermeld in de uitnodiging!

Noot van de organisatie

De organisatie kijkt terug op een geslaagde functioneel beheer middag. 14 april 2016 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 ideeënbus zullen we meenemen om een nieuw programma op te stellen. We hopen dan weer op een grote opkomst, een uitdagend programma en enthousiaste sprekers.

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,
Ellis Ruhlmann Penders,
Guido van de Zwerde,
Nadia Oumnad