



Hogeschool Leiden

GRIP OP DE FACILITAIRE EN ICT-PROCESSEN EN WERKPROCESSEN
VOOR STUDENTEN

Vier jaar geleden ging het nieuwe FMIS van Hogeschool Leiden live. Dennis de Hue, die bij Hogeschool Leiden sinds 2013 werkzaam is als medewerker servicedesk en functioneel applicatiebeheerder, licht toe hoe het systeem bijdraagt aan betere dienstverlening en meer grip op de facilitaire en ICT-processen alsook de werkprocessen bij studentinschrijving.

De Hue: “We verwerken momenteel zo’n 100.000 meldingen per jaar. Juist omdat we dit systeem aanbieden, doen mensen meer meldingen omdat de drempel om te melden lager is. We hebben steeds beter zicht op wat er werkelijk omgaat in de facilitaire en ICT-werkprocessen. Wat begon als een soort blokkendoos als basis, werd in de loop van de jaren uitgebreid tot een systeem dat niet alleen ter ondersteuning van de facilitaire processen dient, maar ook voor de ICT-processen.”

UITBREIDING MET MEERDERE MODULES

Hogeschool Leiden begon met het basissysteem, zodat meldingen correct geregistreerd en afgehandeld konden worden. Ook de uitleenregistratiemodule voor audiovisuele middelen werd in de beginfase meegenomen. In een later stadium werd het systeem uitgebreid met meerdere modules, zoals het Self Service Portaal, service management, reserveringen en bestellingen. Ook processen van de afdelingen huisvesting, evenementen, het roosterbureau en studentinschrijving zijn inmiddels in Facilitor geïmplementeerd.

VAN VRAAG TOT AFWIKKELING TE VOLGEN

De 11.000 studenten en 1.200 medewerkers van Hogeschool Leiden zijn gebruiker van het systeem. De studenten werken in een digitale leeromgeving, waarin veel documenten geüpload worden. De servicedesk helpt als ze vastlopen met inloggen of uploaden.

De Hue: “Studenten die zich bij ons melden met een vraag over een studie of om zich in te schrijven, komen al vrij vroeg in ons systeem te staan. Alle vragen worden geregistreerd. Als er vervolcontact is, kunnen we snel inzien waar de vraag over ging,

op welke manier daarop gereageerd is en of de vraag is afgehandeld. Ook hebben we snel overzicht in welke vragen veel gesteld worden en wanneer. Vanuit de servicedesk kunnen we eenvoudig vragen of meldingen doorzetten naar andere afdelingen. Voorheen gebeurde dit via een telefoontje of mailtje, nu staat alles geregistreerd in Facilitor.”

“Steeds meer afdelingen interesse om met Facilitor te werken” ”

NOOIT MEER HANDMATIG OVERTYPEN

Dat e-mailverkeer in Facilitor kwam te staan, was een belangrijke eis van de Hogeschool. De Hue: “We wilden graag alle mailmeldingen kunnen verwerken via het FMIS. Een melding die per mail wordt gedaan, komt automatisch in het systeem en kan vervolgens verwerkt worden. Het handmatig overtypen van informatie en gegevens is verleden tijd. Dat voorkomt fouten en scheelt veel extra tijd.

Binnenkomende mails worden bovendien direct gecategoriseerd. Ook komt er een melding te staan als de mail is afgehandeld, als er is teruggemailed vanuit de hogeschool of als de externe mailer gereageerd heeft. Deze actueel-status geeft een heel prettig overzicht. Het maakt dat we interne en externe vragen snel kunnen oppakken en dat iedere collega van onze afdeling er mee verder kan. Alles wordt op één plek bewaard en is vanuit één systeem op te vragen.” Dat alles geregistreerd wordt, is volgens De Hue niet het enige grote voordeel van Facilitor. “Collega’s kunnen taken en werkzaamheden makkelijk overnemen, omdat alle informatie in het systeem staat. Van vraag tot afwikkeling, alles is in te zien en wordt opgeslagen.”

RAPPORTAGES EN ANALYSES

De Hue vindt het daarnaast een groot voordeel dat in Facilitor trends in categorie vragen te zien zijn. “Vlak voor een toets-periode zie je bijvoorbeeld dat veel studenten melden dat ze niet kunnen inloggen of werk kunnen uploaden. We kunnen pieken zien en daar vervolgens vooraf op schakelen en rekening mee houden.”

Een ander voordeel van het systeem vindt De Hue, dat op basis van data veel beter inzicht verkregen kan worden in bijvoorbeeld aantallen en trends. “Zo kunnen managers via rapportages meer aantonen op basis van realistische cijfers. Een vergelijking met vorig jaar of vorige maand is snel gemaakt. Rapportages en analyses geven ons daardoor waardevolle inzichten en kennis.”

De Hue merkt dat meer afdelingen binnen de Hogeschool interesse hebben om met Facilitor te gaan werken. Intussen wordt er continu gewerkt aan verbeterpunten. “Feedback nemen we serieus. Als je in plaats van 10 keer nog maar 7 keer hoeft te

klikken om bij een bepaalde pagina te komen, dan is dat winst. De gebruiksvriendelijkheid en lay-out van Facilitor hebben constant onze aandacht.”

WERKPLEKRESERVERINGEN

Het verder ontwikkelen van het systeem gaat dus door. Tijdens de corona-periode ging De Hue aan de slag om in Facilitor de module werkplekreserveringen in te richten. Studenten die graag naar school willen om te studeren, kunnen nu online een plek reserveren en krijgen daarvan een bevestigingsmail. Voor de studenten is dit snel en prettig te regelen, de Hogeschool heeft goed inzichtelijk hoeveel studenten per dag aanwezig zijn en waar die zich bevinden. “Er wordt veel gebuikt gemaakt van deze mogelijkheid, aldus De Hue. “De samenwerking met Facilitor loopt prettig en is laagdrempelig. Het is mogelijk om snel te schakelen en verbeteringen door te voeren. Dat is voor ons een fijne bijkomstigheid.”

Dennis de Hue: medewerker servicedesk en functioneel applicatiebeheerder

