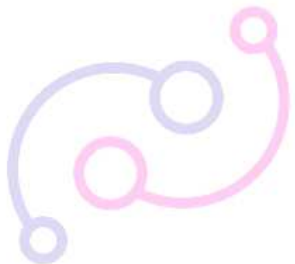


# Professionalisering van het beheer van de Studielinkketen.

Marianne van Leeuwen  
Eric Surstedt

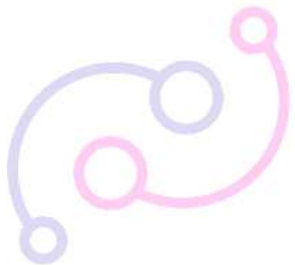
18/19 juni 2009



# Beheer/ Beheren

---

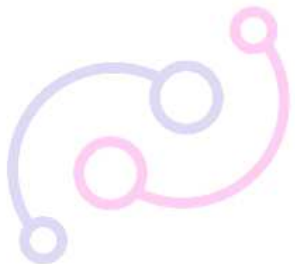
- Wat is Beheer?
- Van Dale zegt:
  - als verantwoordelijke zorg dragen voor
- Wat is communicatie?
- Surstedt zegt:
  - Zo dicht mogelijk langs elkaar heen praten!



# Cumunicatie

---

- Hoe communiceren wij?
  - Spraak/ horen
  - Kijken/zien
  - Proeven
  - Voelen
- Hoe het niet moet

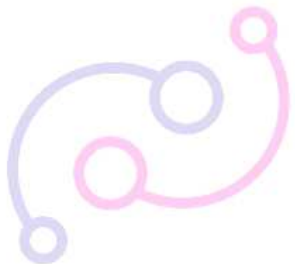


# Communicatie en Beheer

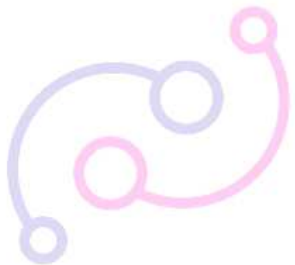
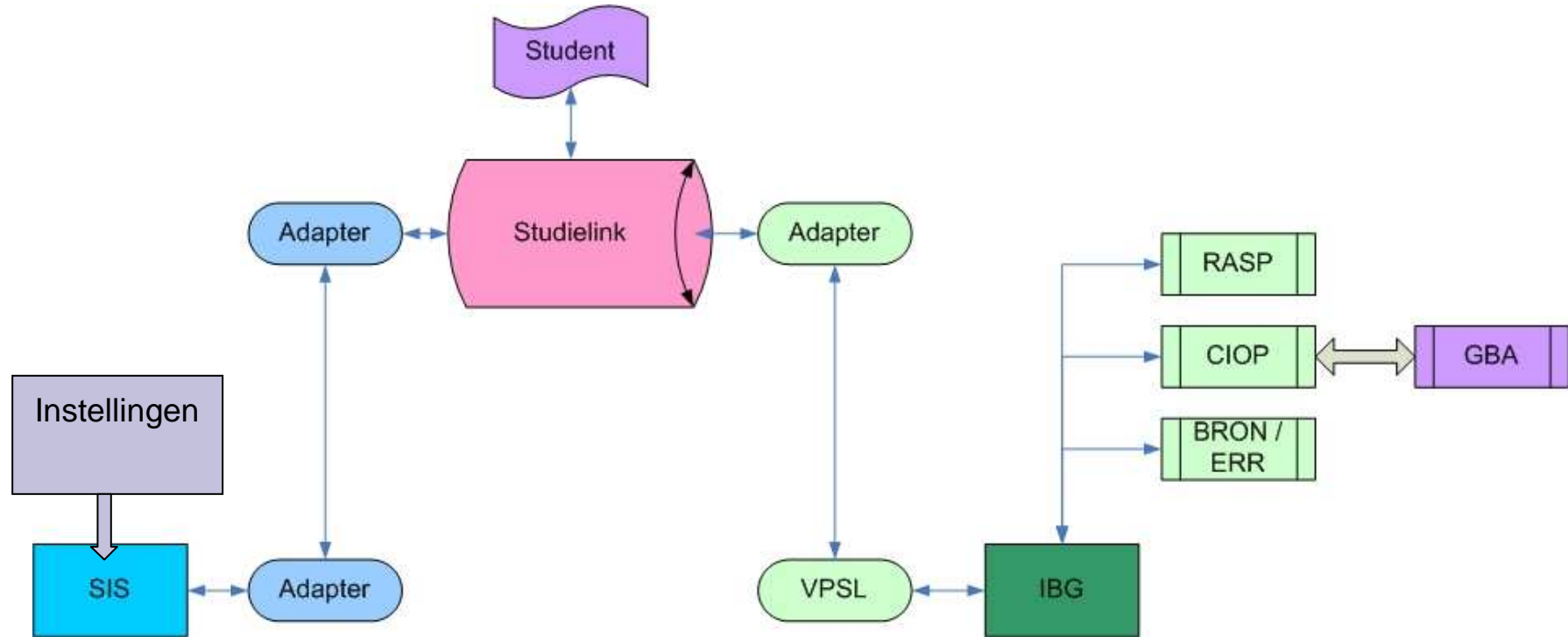
---



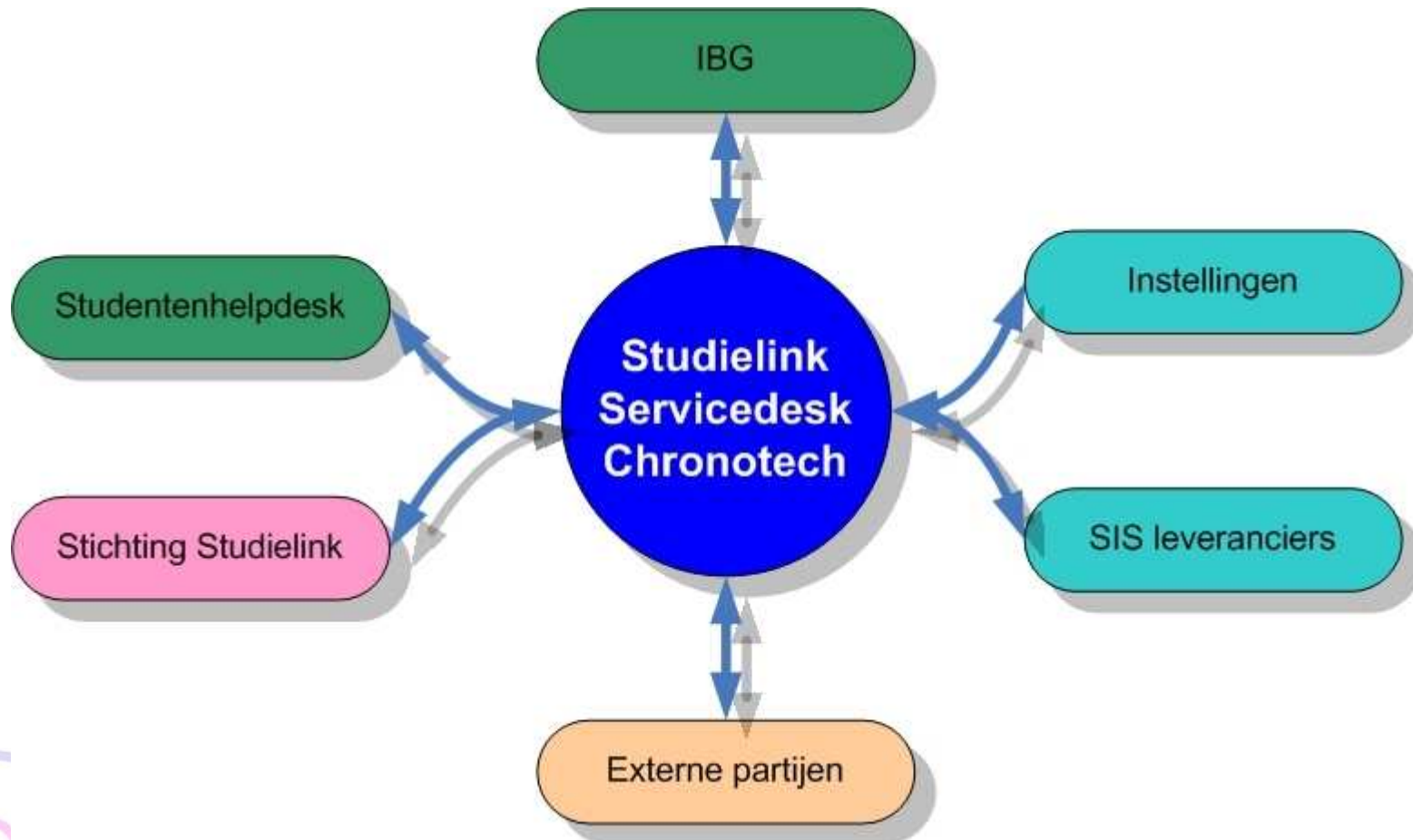
- Wat hebben Beheer en Communicatie met elkaar te maken?
- Wat is het eerste punt waarop de instellingen en het beheer van Studielink contact hebben en communiceren?



# Is de keten Complex??



# De servicedesk in de keten



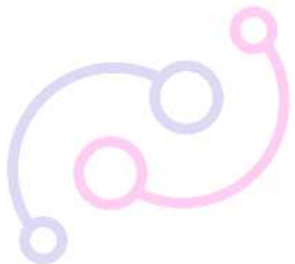
- Wat hebben Beheer en Communicatie met elkaar te maken?
- Heel veel!
- Wie heeft er voorbeelden van goede communicatie met de servicedesk?
- Wie heeft er voorbeelden van slechte communicatie?
- Wat maakt die communicatie nu goed of slecht?



# Welke Taken

---

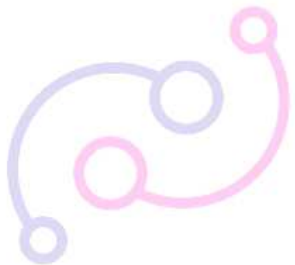
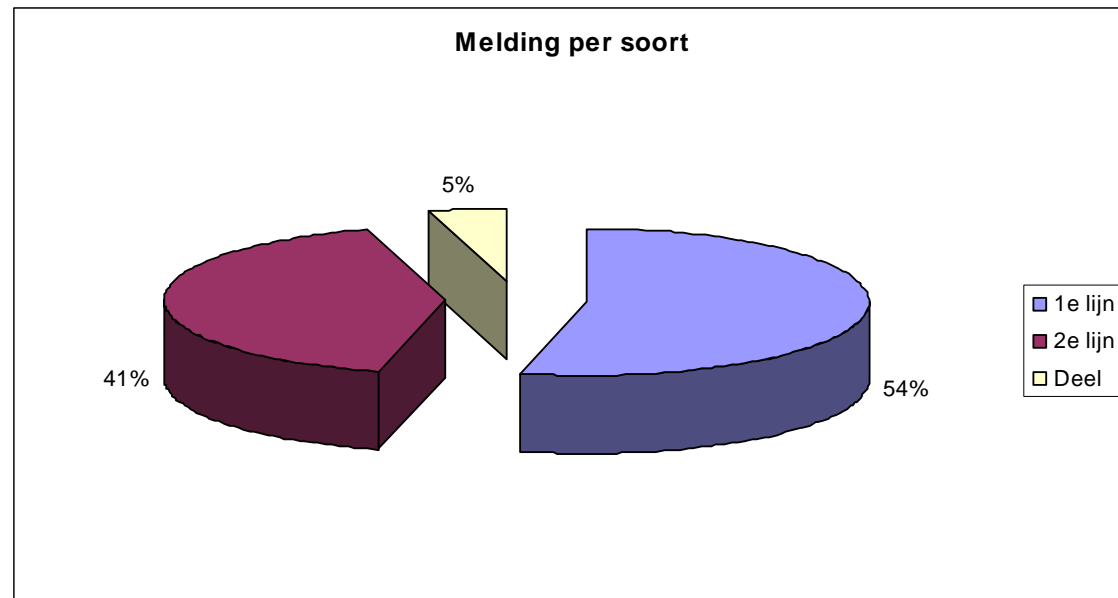
- Incident management
  - Problem management
  - Change management
  - Release Management
  - Configuration Management
- 
- En wat zegt dan dan?



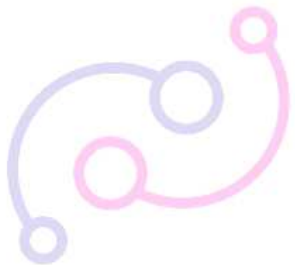
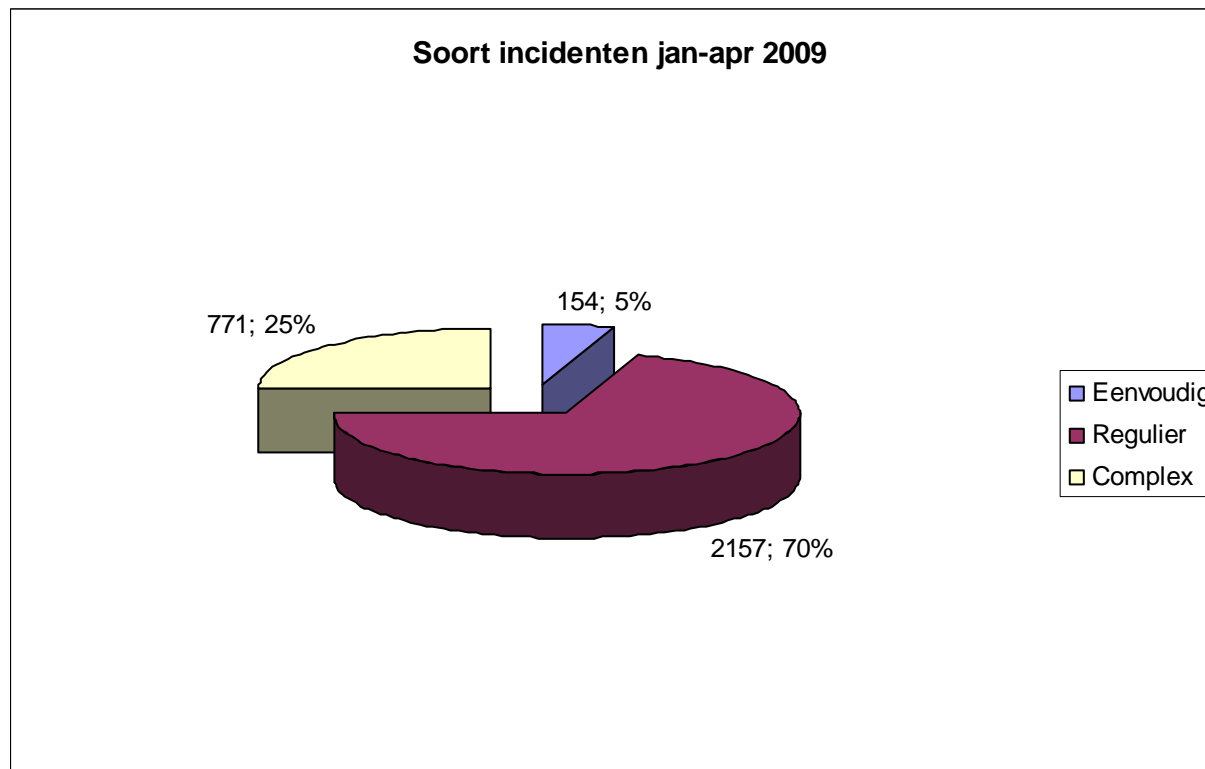
# Incidentafhandeling

## # Incidenten jan-apr 2009

Totaal	3082
1 <sup>e</sup> lijns afgehandeld	1665
2 <sup>e</sup> lijns afgehandeld	1276
3 <sup>e</sup> lijns afgehandeld	141

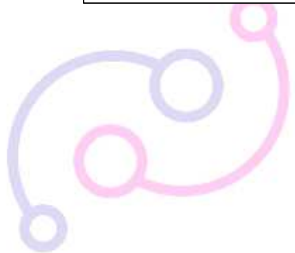
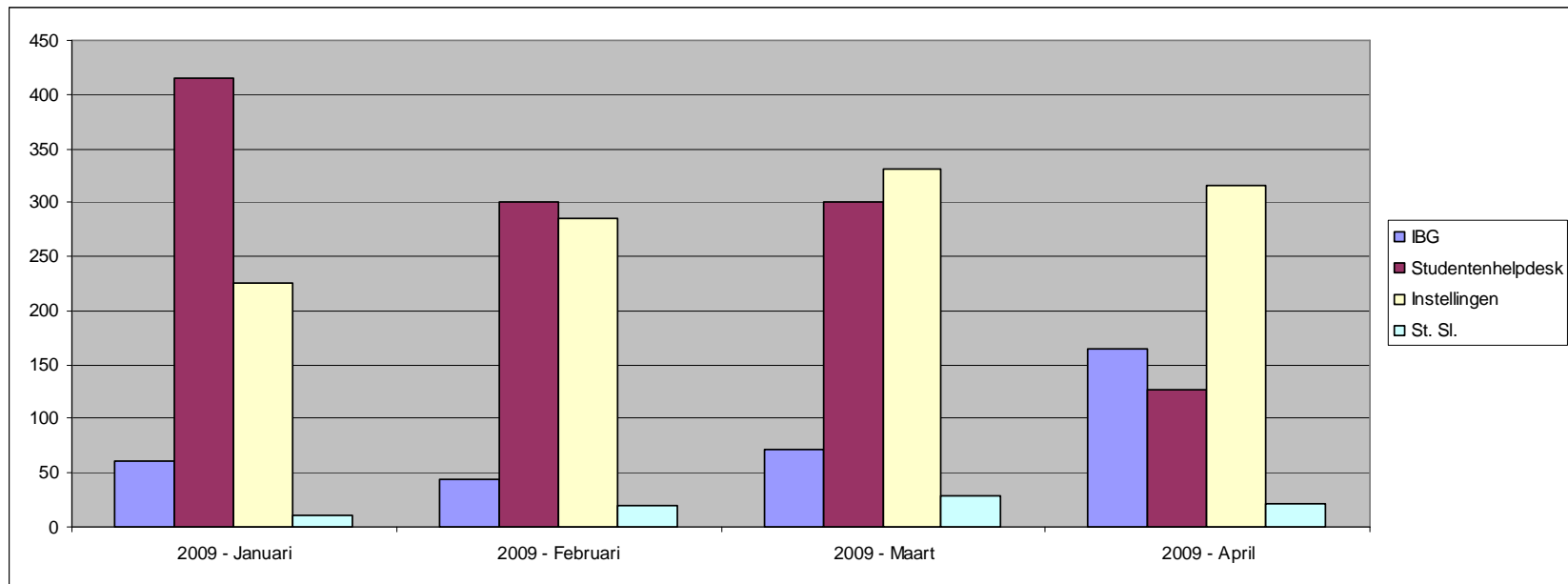


# Incident Management



# Incident Management

Incidenten aangemeld door:



# Wat kan de instelling?

Inzien  
Studentgegevens

**Vooropleidingen**

Vooropleiding	<u>HAVO (N+G)</u>
Instelling	Prof dr S Greijdanus College voor Vwo Havo Mavo Vbo Lwoo
Diploma behaald	Ja
Datum behalen diploma	2008

---

**Inschrijvingen**

Opleiding	Code	BRIN code	Studiejaar	Vorm	Fase
<u>Hogere</u> <u>Beroepsopleiding</u> <u>tot</u> <u>Verpleekundige</u> <u>voltijd</u>	34560		2008	student	bachelor

Via inzien studentengegevens is er direct een goed inzicht in de actuele status van de student, zijn vooropleiding en aanmelding.



# Broker Berichten

**Berichtdetails**

Type: vchmsg31

Type	Tijdstempel	Van	Naar	Status	Code	Logentry	Beschrijving	I	II	
vchmsg31	2009-03-19 16:25:03.739490	22HH	VCH1	REJECTED	E90702	Delivery	Delivery Failed			toon bericht historie

Inhoud bericht:

Tijdstempel	Van	Naar	Status	Code	Logentry	Beschrijving	I	II	
2009-03-19 16:25:03.739490	22HH	VCH1	REJECTED	E90702	Delivery				toon details
2009-03-19 16:25:03.660174			ACCEPTED	90308	Validation				toon details

```
<contenttype>
  <referential>
    <sourceid>
      <source>SIS</source>
      <id>vchmsg31-SL2 Multibrin</id>
    </sourceid>
    <indexid>aaa29420-9a32-4191-80eb-5d2fd1b689ec</indexid>
  </referential>
  <ext_contenttype>
    <sender>22HH</sender>
    <receiver>VCH1</receiver>
    <processid>mx-7863-22HH</processid>
    <filtercode xsi:nil="true" />
  </ext_contenttype>
</contenttype>
```

Inhoud response:

```
<accepted>F</accepted>
<errorcode>REG_IDI_3004</errorcode>
<errortext>Startoccasion m for institution 22HH and studyyear
2008 not defined</errortext>
</ext_learnerinfo>
</result>
</vchmsg31Response>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Via broker kun je doorklikken op de REJECTED berichten

Daarna is het response, de afkeur, terug te vinden  
Errorcode =  
REG\_IDI\_3004



# Kan het beter?

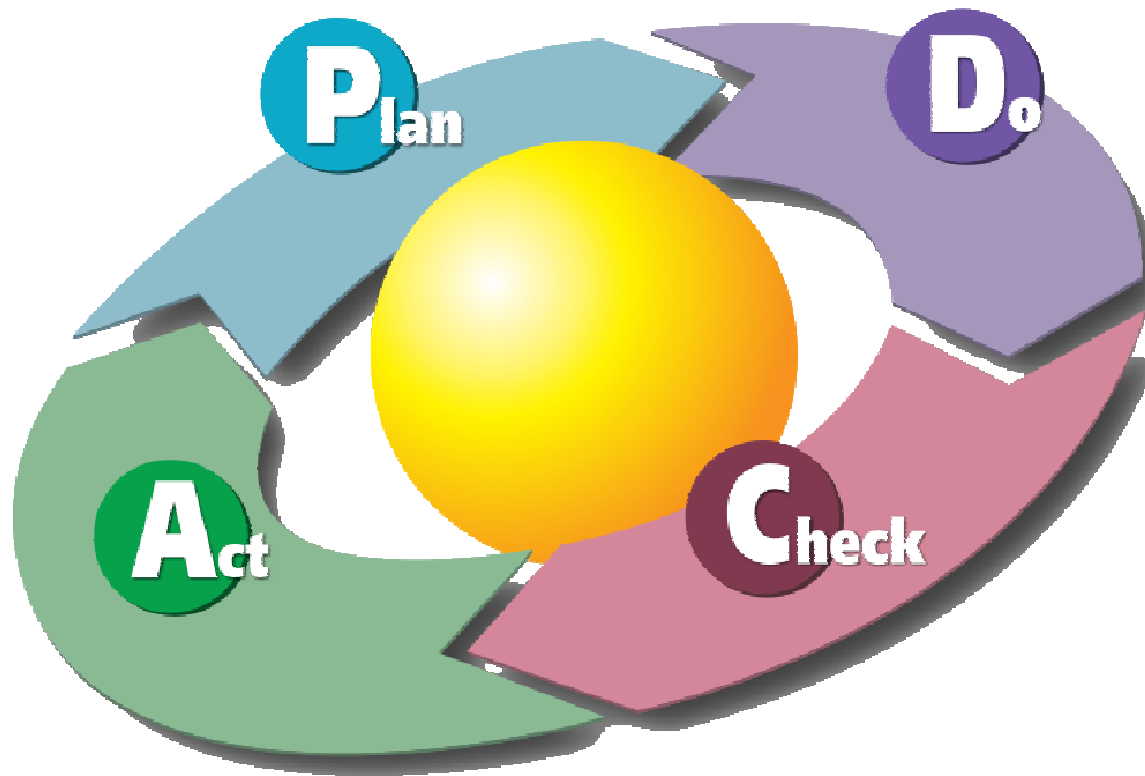
---

- JA!
- Door alle aanmeldingen via Topdesk te laten lopen
- FAQ lijst
- Referentietabellen
- Password reset versnellen
- Samenwerking met IBG
- Klanttevredenheids onderzoek



# Kan het beter?

---



# Wat kan de instelling?

---

## Belangrijke aandachtspunten:

- Studielinknummers, OC&W nummers vermelden
- Duidelijke beschrijving van het probleem/ de vraag
- In TopDesk duidelijk aangeven wat de impact is voor het proces / instelling
- Welke omgeving betreft het (productie/ test)
- Bij communicatie incidentnummer bij de hand

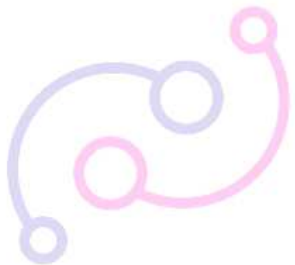


# Wat kan de instelling?

---



- Instellingen zorgen ervoor dat de Studielink gebruikers goed opgeleid zijn
- Instellingen zorgen er voor dat een beperkt aantal medewerkers contact opneemt met de servicedesk en dat bijv. dubbele vragen intern voorkomen worden



# Conclusie

---

Samen kunnen we er voor zorgen dat de afhandeling van incidenten en onderlinge communicatie efficiënt verloopt.

Daar worden we allemaal blij van!

