



Referentiecuse

Christelijke Hogeschool Ede

Onderhoud en Beheer van
SharePoint



the art of sharing

Referentiecasse Christelijke Hogeschool Ede

Onderhoud en Beheer van SharePoint

“ETTU ondersteunt de Christelijke Hogeschool Ede bij verschillende SharePoint-vraagstukken, zowel met pro-actief onderhoud en beheer als het realiseren van nieuwe functionaliteiten. Doordat de lijnen tussen onze onderwijsinstelling en ETTU kort zijn, kunnen we snel schakelen en waarborgen wij zo de continuïteit van onze SharePoint-omgeving.”

Maarten den Heijer, Centraal Functioneel Beheerder van de Christelijke Hogeschool Ede



Over de Christelijke Hogeschool Ede

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) biedt als HBO instelling verschillende opleidingen op het gebied van verpleging, sociale studies, theologie, (basis)onderwijs, journalistiek en communicatie en zakelijke en personele dienstverlening. De CHE is vooral ook een christelijke hogeschool. Deze identiteit komt helder en duidelijk naar voren in zowel vorm en inhoud van het onderwijs als de sfeer van de school. Naast deze christelijke identiteit biedt de CHE kwalitatief hoogwaardig onderwijs en ligt er grote nadruk op persoonlijke betrokkenheid van docenten op studenten. In totaal telt de CHE ruim 4300 studenten en werken er 500 medewerkers.

ICT speelt binnen het onderwijs van de CHE een grote rol. Zo brengen studenten hun eigen devices mee naar school en zijn sommige colleges niet meer verplicht. Veel lesinhoudelijke informatie wordt namelijk digitaal aangeboden en ook werkt de CHE met het digitaal inleveren van onder andere werkstukken en stageverslagen.



Referentiecuse Christelijke Hogeschool Ede

Onderhoud en Beheer van SharePoint

De uitdaging

De CHE maakte gebruik van een verouderde TopShare- omgeving die niet meer ondersteund werd en die bovendien functionaliteiten miste. Maarten den Heijer, Centraal Functioneel Beheerder: "In 2008 is de CHE daarom begonnen met het opzetten van een nieuwe intranetomgeving in SharePoint 2007. De CHE heeft strategisch gekozen voor het Microsoft platform en ziet hierbij in SharePoint de oplossing om digitaal kennis, informatie en bestanden uit te wisselen. De mogelijkheden van het intranet werden in het begin echter onvoldoende benut. Waar in eerste instantie het intranet nog alleen gebruikt werd voor mededelingen, nieuws en documenten, is er steeds meer behoefte ontstaan aan een platform dat ook de bedrijfsvoering ondersteunt."

In 2010 is dan ook besloten het intranet over te zetten naar SharePoint 2010. Binnen de CHE was de kennis op het gebied van SharePoint echter beperkt, waardoor de organisatie op zoek ging naar een geschikte partij. Uiteindelijk is de expertise van ETTU ingeschakeld om de CHE te ondersteunen bij het technisch beheer van SharePoint.

De oplossing

ETTU is de partner van de CHE als het gaat om SharePoint-vraagstukken. Een belangrijk onderdeel van dit partnership is het waarborgen van de continuïteit van de SharePoint-omgeving door middel van Onderhoud en Beheer.

"Functioneel Beheer valt onder de Dienst Onderwijs en ondersteunt medewerkers die functionele vragen hebben. Systeembeheer valt onder de Dienst Facilitair en zij zijn verantwoordelijk voor de databasebeheer, maar niet voor inhoudelijke ondersteuning op SharePoint-gebied. Voor de technische SharePoint-ondersteuning schakelen wij daarom ETTU in voor het leveren van tweede- en derdelijns support."

Daarnaast helpt ETTU de CHE bij het realiseren van nieuwe functionaliteiten binnen SharePoint. Marieke Lammers, Functioneel Beheerder van de CHE: "Functioneel Beheer is hierbij verantwoordelijk voor het beschrijven van het business vraagstuk. Zo stellen wij de wensen en eisen op die er vanuit de organisatie komen. Zodra deze uitgebreid omschreven zijn, zetten wij deze wensen en eisen door naar ETTU als Request for Change (RFC). Hiervoor heeft ETTU een klantportaal ingericht, waar wij zelf de RFC's kunnen aanmelden. Voorbeelden hiervan zijn het opzetten van een nieuwe Test- of Acceptatieomgeving, of het geautomatiseerd toepassen van filters op specifieke sites."



Referentiecuse Christelijke Hogeschool Ede

Onderhoud en Beheer van SharePoint

Overwegingen

Onderhoud en beheer van de SharePoint-omgeving is van cruciaal belang om de continuïteit van werkzaamheden te waarborgen. Door op de juiste manier onderhoud en beheer uit te voeren, kunnen de medewerkers van de CHE optimaal gebruik blijven maken van SharePoint tijdens hun dagelijkse werkzaamheden. Dit voorkomt onnodige incidenten en downtimes en zorgt ervoor dat eventuele issues proactief worden verholpen.

"SharePoint is één van de oplossingen die gebruikt wordt binnen de CHE, waardoor wij niet alle specialistische kennis in huis hebben," vervolgt Maarten den Heijer. "De vraag die dan speelt is of we deze kennis in huis moeten halen, of dat we op zoek gaan naar een partij die dit voor ons kan doen. De CHE heeft uiteindelijk gekozen om de SharePoint-vraagstukken extern te beleggen. Hierbij is er gekozen voor ETTU vanwege hun uitgebreide kennis en ervaring op SharePoint-gebied."



De meerwaarde

Doordat SharePoint steeds meer wordt ingezet op verschillende afdelingen, is de beschikbaarheid van het platform erg belangrijk. "De samenwerking met ETTU verloopt erg goed. Met het klantportaal kunnen wij eenvoudig calls aanmelden en hebben wij realtime inzicht in de status. Afhankelijk van de prioriteit en impact wordt de call opgepakt en worden wij direct geholpen. Daarnaast draagt ETTU ook actief kennis over naar onze eigen organisatie, zodat wij in de toekomst veel voorkomende issues zelf op kunnen pakken."

Naast het verzorgen van onderhoud en beheer van de SharePoint-omgeving, helpt ETTU de CHE ook bij de realisatie van nieuwe functionaliteiten. "Door middel van een planning worden deze RFC's opgepakt en bepalen we gezamenlijk de prioriteit. Hierbij worden wij ook op regelmatige basis ondersteund door een SharePoint-consultant van ETTU, die ons direct en op pragmatische wijze ondersteunt met onze actuele vraagstukken. Zo houden we de lijnen kort en kunnen we snel schakelen."



Referentiecasi Christelijke Hogeschool Ede Onderhoud en Beheer van SharePoint

Toekomstige ontwikkelingen

Het onderwijs binnen de CHE wordt steeds intensiever ondersteund door digitale middelen. Nu wordt SharePoint vooral ingezet om informatie te zenden, maar vooral vanuit de bedrijfsvoering komt de vraag om meer digitaal samen te werken.

Voor SharePoint zien Maarten en Marieke een perfecte rol weggelegd. "Zaken als digitaal samenwerken, het faciliteren van digitale vergaderingen en het archiveren van informatie zijn allemaal items die perfect passen binnen SharePoint. Denk ook bijvoorbeeld aan het Nieuwe Werken, waar we volop rekening mee hebben gehouden bij de nieuwbouw. Samen met ETTU kijken we hoe we dit binnen SharePoint kunnen inrichten. Zo is de CHE helemaal klaar voor de toekomst!"



Benieuwd naar de mogelijkheden?

Neem voor meer informatie over deze referentiecasi of over andere oplossingen contact met ons op.

ETTU

Kampenringweg 45b
2803 PE Gouda
T: +31(0)182- 686 000
E: marketing@ettu.nl
W: www.ettu.nl

