

ISO20000-opleiding voor Amarantis onderwijsgroep

De klant

De Amarantis Onderwijsgroep verzorgt met 65 scholen voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs in Utrecht, Noord-Holland en Flevoland. In totaal werken er zo'n 3.300 medewerkers en krijgen 30.000 leerlingen onderwijs.

De vraag

Professioneel ICT-beheer is van groot belang binnen de Amarantis Onderwijsgroep. De directie ICT wil haar werkprocessen uniformeren. Er is behoefte aan een opleidingstraject 'procesmatig werken' voor de ruim 80 ICT-medewerkers, mét bijbehorend officieel erkend certificaat.

De aanpak

KPN Consulting verzorgde een compleet opleidingstraject ISO20000 Foundation, van kick-off en groeps-gewijze klassikale trainingen tot en met gerichte examentrainingen. Alle deelnemers sloten dit traject af met een officieel examen bij Exin.

Het resultaat

Alle deelnemers zijn wegwijs gemaakt in de good practices van ITIL versie 2. Een geslaagd examen levert een officieel erkend ISOcertificaat op. Maar belangrijker nog, er is nu een gezamenlijk referentiekader van waaruit iedereen denkt én werkt. Met als doel: een nog professionelere ICT-dienstverlening aan klanten – de scholen van de Amarantis Onderwijsgroep.

De Amarantis Onderwijsgroep kent vijf stafdiensten en drie centrale directies, waaronder de directie ICT. Sinds 1 januari 2010 is er één centrale directie ICT. Voorheen waren de ICT-afdelingen en -diensten versnipperd over de diverse scholen en locaties. Dankzij de centralisatie kan de directie ICT de 65 aangesloten scholen op een meer servicegerichte, procesmatige manier ondersteunen. Maar daarvoor is wel een professionaliseringslag nodig van alle medewerkers. Directeur ICT Hans Doffegnies vertelt hoe KPN Consulting hen hierbij hielp.

Jullie hebben een ingrijpende herinrichting achter de rug.

Hans Doffegnies: 'Dat klopt. De ICT-dienstverlening binnen Amarantis Onderwijsgroep was te versnipperd en de kwaliteit was te divers. Tegelijkertijd krijgt ICT een steeds grotere rol in het onderwijs, denk aan digitaal examineren of digitale schoolborden. De roep om professioneel ICT-beheer werd kortom steeds groter. Niet alleen vanuit gebruikers – docenten, leerlingen én ouders. Maar ook vanuit onszelf, en dan doel ik op de noodzaak van een eenduidige informatieontsluiting richting ministerie van OC&W, gemeenten en provincies. Bij elkaar opgeteld alle redenen om te gaan werken vanuit één professionele directie ICT.'

Waar kwam de wens vandaan om jullie processen te uniformeren?

'Door de herinrichting zijn wij overgegaan van zeer generalistische functies – de systeembeheerder die eigenlijk alles deed op ICT-gebied – naar een specialistische insteek. We hebben nu netwerk-, server- en applicatiespecialisten en op de scholen zelf werkplekspecialisten. De meeste medewerkers hebben fysiek een andere werkplek gekregen, hun werk is inhoudelijk veranderd én ze werken in nieuwe teams. Een behoorlijke omslag. Willen we professioneler gaan werken, dan moeten we beginnen bij onszelf. Eind 2009 besloten wij als directie ICT om fors te investeren in de uniformering van onze werkprocessen en het bijbehorende procesdenken.'

Jullie kozen voor een ISO20000-opleidingstraject. Vertel?

'We wilden al onze medewerkers scholing aanbieden. Maar dat niet alleen: we vonden het ook belangrijk dat daar een examen aan gekoppeld werd en uiteindelijk een officieel erkend certificaat. Dat kost per persoon een hoop geld, maar het past wel in onze filosofie van jezelf ontwikkelen én we wilden het vrijblijvende karakter eraf halen. We kozen voor een ISO20000-traject omdat het een op ITIL versie 2 gebaseerde kwaliteitsstandaard is, die goed aansluit bij onze situatie en doelstellingen.'

Waarom kozen jullie voor KPN Consulting?

‘Ik had goede ervaringen met hen opgedaan bij een eerdere werkgever, ook in onderwijsland. De keuze was daarom snel gemaakt, ik heb ook geen andere partijen benaderd. En ze hebben de verwachtingen waargemaakt.’

Hoe is het opleidingstraject verlopen?

‘We hebben eerst een pilotgroep gedraaid. De pilot was geslaagd, waarna nog zes andere groepen – in totaal 81 personen, óók het management – het opleidingstraject hebben gevolgd. Dat bestond uit een gezamenlijke kick-off, waarin we het ‘waarom’ toelichtten. Vervolgens kreeg men een huiswerkopdracht mee: bestudeer enkele hoofdstukken ITILtheorie en leg de link naar je eigen praktijk. Elke groep volgde daarna twee dagen een klassikale training ISO20000 Foundation, twee weken later een halve dag examentraining ’s ochtends, om diezelfde middag examen te doen. Het zoemde in de organisatie! Iedereen was met hetzelfde bezig, er was een enorme drive voelbaar. Met name de examen-voorbereiding heeft KPN Consulting zeer goed georganiseerd. Maar ook de training zelf vond ik goed: een mooie mix van theorie en concrete praktijkvoorbeelden. Bovendien had de trainer een prettige klik met de groepen.’

‘Het theoretisch kader voor onze aanpak is nu bij iedereen bekend’

Waar staan jullie nu?

‘Nog niet iedereen heeft het examen gedaan, maar een grote groep is inmiddels geslaagd. Wat duidelijk merkbaar is in onze ICT-organisatie: het theoretisch kader voor onze aanpak is nu bij iedereen bekend. ‘Dáárom doen we het zo!’ De samenhang tussen releases en changes is helder, het belang van gecontroleerd changes doorvoeren. We voeden nu zelfs onze leveranciers op, bijvoorbeeld die van onze SaaSoplossingen. In 2011 willen we een aantal processen, waaronder het incidentproces, beter inrichten. Verder is één van onze speerpunten het verhogen van de klanttevredenheid. Met als motto: door samenwerking nog sterker. Wie weet kunnen we de Apollo 13 Game, het simulatiespel van KPN Consulting, hier in de toekomst nog bij gebruiken.’

Hoe beviel de samenwerking?

Hans Doffegnies, directeur ICT van de Amarantis Onderwijsgroep: ‘Ik ben zeer tevreden. KPN Consulting heeft opnieuw – want ik had al goede ervaringen – een geslaagd opleidingstraject verzorgd. Wat ik daarnaast ook zeer prettig vind, is het feit dat ze echt met je meedenken. Een klein voorbeeld: in tegenstelling tot wat eerst was voorgesteld, hebben wij het opleidingstraject uiteindelijk btw-vrij kunnen afnemen. Als onderwijsinstelling hebben wij geen btw-nummer, waarmee de kosten direct stijgen als we wél btw zouden moeten betalen. Ze hebben echt ons best gedaan om ons hierbij te ontlasten.’

ISO20000 Foundation

ISO20000 is een op ITIL gebaseerde kwaliteitsstandaard voor ICT-dienstverlening.

Meer informatie

Maarten Frank van Leeuwen

Accountmanager

T: +31 (0)6 2952 82 47

E: maartenfrank.vanleeuwen@kpn.com