



DIGITAAL IN EEN HANDOMDRAAI

De IT-afdeling van Hogeschool Windesheim heeft zijn zaakjes goed op orde. Op elke aanvraag van collega's heeft de afdeling razendsnel een antwoord. Veelvoorkomende procedures worden binnen een handomdraai volledig digitaal ondervangen. Lees hier hoe de afdeling de complexe formulierenstroom beheerst.

Met zo'n 20.000 studenten, duizenden cursisten en 2200 medewerkers is Hogeschool Windesheim geen kleine onderwijsinstelling. De Hogeschool werkt met de nieuwste apparatuur en technieken en zo na de vakantie staan alle op solid state drive (SSD) draaiende laptops keurig geüpdatet klaar voor de uitleen aan medewerkers. Dat de verantwoordelijke IT-afdeling zijn zaakjes goed op orde heeft, ziet ook de rest van de organisatie. Het voorbeeld TOPdesk te nemen werd opgevolgd en ook het initiatief van de IT-afdeling om aan de slag te gaan met digitaal ondertekenen wordt steeds meer toegepast binnen de organisatie.

Sinds kort heeft de IT-afdeling het hele proces rond uitleenformulieren volledig digitaal gemaakt. Voor elk artikel zoals een laptop, toetsenbord, muis of telefoon moet worden getekend voor ontvangst, wat nu eenvoudig met het tekentablet kan. Dit bespaart niet alleen papier, maar ook tijd. Automatisch ingevulde formulieren

worden via TOPdesk gegenereerd, en ondertekenen gaat razendsnel via het tablet; met een simpele koppeling was alles geregeld. De afdeling lost met een innovatieve aanpak onnodige wachttijd en administratieve rompslomp op, wat bovendien minder repetitieve handelingen voor de IT-servicedesk betekent. En het formulierenproces is zo ingericht, dat de afdeling direct anticipeert op vervolgvragen.

Formulierenstroom

Ron Versteeg, functioneel beheerder en applicatiebeheerder van TOPdesk bij de Hogeschool Windesheim, vertelt: 'Toen ik hier net werkte, stonden er rijen studenten aan de balie om hun wachtwoord te wijzigen. Dit is voor de student ongemakkelijk en voor ons onbegonnen werk. Daarom gingen we op zoek naar manieren om dit proces automatisch te laten verlopen. Nu is met een druk op de knop in het studentenportaal je wachtwoord gewijzigd. »

De student geeft zijn studentnummer op en krijgt een bericht waar een token in zit. Dat kopieert hij, plakt dit in een invoerveld op een aangegeven webpagina en kan vervolgens zijn wachtwoord wijzigen. Verificatie vindt plaats via Studielink en DigiD. Veiliger kan haast niet en het proces is binnen dertig seconden afgehandeld.'

Bij het veranderen van het wachtwoord, komt de student tijdens het afhandelen van de procedure direct bij een scherm uit met alle instructies die hij vanaf dat punt nodig heeft. Versteeg: 'Deze service komt voort uit ervaring. Ik stelde me de vraag: als ik dit antwoord op mijn vraag zou krijgen, zou ik dan daarna nog een vraag hebben?' Dit geldt natuurlijk ook voor het uitlenen van materiaal. 'Stel: je laat iemand tekenen voor een laptop. Dan weet je dat voor de vervolgstappen een handleiding voor pc-gebruik voor Windesheim en een over het draadloos netwerk nodig zijn. Dus waarom zou je dan niet gelijk deze handleidingen meesturen?', vervolgt Versteeg.

“ DIT IS PAPIERLOOS WERKEN ZOALS HET BEDOELD IS

” Ron Versteeg, functioneel beheerder
en applicatiebeheerder TOPdesk

Naar digitaal ondertekenen

Hoe zit dat dan precies met het uitlenen van hardware? Versteeg vertelt: 'We hebben een webshop waar hardware aangevraagd kan worden. Mijn collega Paul Evertse wilde formulieren ontwikkelen waarmee het in- en uitleveren van hardware bij balies makkelijker zou gaan. Hij ontwikkelde een pdf met speciale zoeklijsten en een voorgedefinieerd formulier waarbij de uitlevering al stukken makkelijker ging. Dit namen we in gebruik en het heeft mij aangezet tot het ontwikkelen van een soortgelijk formulier in TOPdesk. We creëerden een pdf waarin gegevens van TOPdesk waren gekopieerd naar het formulier. Dat was veel copy-pastewerk. Daarna moest het document nog ergens worden opgeslagen op de server. Ten slotte koppelden we dit weer aan een persoonskaart. Een heel proces en verre van ideaal.'

Versteeg vervolgt: 'Wanneer je een laptop uitleent, haal je deze eerst uit de kast, zet hem aan en laat de gebruiker inloggen. Het opstarten duurde even als je voor het eerst op het domein inlogde. In die opstarttijd konden wij mooi het formulier laten invullen. Toen de laptops werden uitgerust met een SSD, kon je direct inloggen. Daardoor hadden we geen tijd meer om de formulieren in te vullen; dit zou extra tijd kosten. En we leverden vaak laptops uit, dus dit proces moest sneller. Toevallig kwamen we erachter dat je in TOPdesk, in combinatie met een tekentablet, in een paar klikken het proces rondom het formulier in zijn geheel kon ondervangen: toen ik het er met een TOPdesk-consultant over had, vroeg hij me waarom ik de RTF-creator niet gebruikte om formulieren mee te genereren en te ondertekenen.'


In TOPdesk is het mogelijk om via een contextmenu een RTF naar voren halen in bijvoorbeeld een wijziging. De RTF wordt gevuld met data uit de wijziging en dat document stuurt de behandelaar naar een printer, het tekentablet. Daar ondertekent hij het formulier en vergrendelt deze tot een pdf. 'Je kunt zo op een simpele maar veilige manier een handtekening onder een uitleveringsformulier projecteren; de reden waarom je een formulier moest printen. Als je het maar naar de juiste "printer" stuurt. Met deze nieuwe manier van werken besparen we vijftien minuten per uitlevering of inname. Je spaart zevenenhalve minuut aan de ene kant van de balie uit, maar aan de andere kant staat ook iemand te wachten. Het hele proces duurt nu slechts enkele minuten; dit is natuurlijk een gigantisch rendement', aldus Versteeg.

Papierloos werken

Versteeg: 'Het zelf formulieren maken, gecombineerd met digitaal ondertekenen, heb ik helemaal ingepast in onze workflow. Je kunt het ondertekenen ook prima combineren met diverse soorten werkzaamheden; bij ons kan het voor iedere afdeling. De organisatie wil meer met dit soort apparatuur gaan werken. Al was het alleen maar om papier te besparen. Het is ontzettend milieuvriendelijk; je gebruikt namelijk helemaal geen papier. Dit is papierloos werken zoals het bedoeld is. En het is extra veilig: per pc waar je op inlogt, heb je een persoonlijk certificaat nodig. Als je nu inlogt en je zou de "printer" gebruiken, moet je een certificaat aanmaken. Op een andere manier werkt het simpelweg niet. Je kunt het dus zo veilig maken als je wilt. En je hebt hooguit drie minuten nodig om alles af te handelen.'

De implementatie om een digitale formulierenstroom mogelijk te maken kostte weinig tijd. Versteeg: 'Het hele ontwerpen, tablet koppelen en leren hoe alles werkt, duurde bij elkaar zo'n twee uur. Met een uurtje heb je een formulier op maat gemaakt en ten slotte maak je nog wat mailacties aan die eraan vastzitten. Laat het maximaal een dag zijn. Deze investering heb je er bovendien binnen twee weken al uit. Ik heb nu bijna geen administratief werk meer en alles staat in de formulieren. Een kwestie van het formulier goed inrichten.'

Zó simpel

Versteeg: 'We gebruiken digitaal ondertekenen nu drie maanden. We besparen tijd, het is efficiënt en het is veiliger. Deze formule is mede door zijn gemak ook elders toepasbaar: ieder bedrijf is anders, maar de ITIL-processen zijn ongetwijfeld gelijk. Het is eigenlijk heel simpel: je moet weten hoe je een RTF-formulier maakt en over een tekentablet beschikken; meer is het niet. Het is gewoon slim nadenken en ik kan het zeker aanraden. Wanneer je het formulier paraat hebt, stuur je het naar de tekentablet en kun je je handtekening zetten in het document. Zo simpel dus.' 

Benieuwd wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen?

Bezoek www.topdesk.nl of neem contact met ons op via +31 (0)15 270 09 00.