



CSV Reggesteyn blij met overstap naar cloudbased printen

Bij CSV Reggesteyn wordt sinds oktober 2017 vanuit de cloud geprint. De printers en multifunctionals zijn geleased en alle processen rondom het printen worden door Xafax gehost. De ervaringen zijn uitstekend, zegt ICT-medewerker Peter Klingeman. "Wij hebben de volledige vrijheid om zelf een leverancier van multifunctionals te kiezen. Xafax beheert de printersoftware en als ICT-afdeling doen wij de eerstelijns helpdesk."

Door: Piet Scheerhoorn

CSV Reggesteyn is een brede schoolgemeenschap met twee locaties in Nijverdal en één in Rijssen. De ruim 3.000 leerlingen volgen er onderwijs van VMBO-niveau tot Gymnasium. De school gebruikt al ruim 15 jaar producten van Xafax. De belangrijkste reden om met Xafax in zee te gaan heeft te maken met flexibiliteit. "Onze visie is dat wij voor het betalen van printjes niet afhankelijk willen zijn van de printerleverancier. Het kan toch niet zo zijn dat we met Ricoh een ander afreksysteem moeten gebruiken dan met Canon. Xafax had daar een goede oplossing voor. Dat we datzelfde systeem ook kunnen gebruiken voor het afrekenen bij de vendingautomaten en de kassa's in de kantine is mooi meegenomen."

Transitie naar de cloud

Zoals veel VO-scholen zit ook CSV Reggesteyn midden in een traject om alle IT-systemen om te zetten naar cloudbased services. Op de werkstations mag in principe geen software meer worden geïnstalleerd. Bij educatieve software levert dat regelmatig problemen op. "Wij worden ermee geconfronteerd dat de techniek soms achterloopt, waardoor we sommige pakketten toch nog op de werkstations moeten installeren. Het heeft dus best veel voeten in de aarde als je als organisatie volledig wilt overstappen naar cloudbased services. Maar het is ook een heel mooi traject. Ik zie het als een spel, met als inzet een optimale dienstverlening. Dat spel moet je als school samen met de leveranciers willen spelen."

Dure oplossing

De transitie naar cloudbased heeft binnen de school vooral impact op de IT-afdeling. Alle ICT-systemen in de school waren in het verleden eigendom van CSV Reggesteyn: de servers, de printers en alle software. De ICT-afdeling beheerde al die systemen. Omdat dat specialistisch werk is, werden daarvoor externe ICT'ers ingehuurd. "Wij hadden wel 4 of 5 externe mensen in dienst, die permanent bij ons op school aan het werk waren. Dat ging prima. Onze systemen werkten uitstekend, maar het was wel een hele dure oplossing." De helpdesk was een integraal onderdeel van de ICT-afdeling. Als er een storing of een probleem was, loste een ICT-medewerker het probleem ter plekke op.

IT-regieafdeling

Bij hosted services ligt de verantwoordelijkheid voor het beheer bij de leveranciers van de clouddiensten. De ICT-afdeling heeft een andere rol gekregen. "Wij zijn meer een IT-regieafdeling geworden in plaats van dat je zelf achter de knoppen zit. Die knoppen worden nu bediend door externe leveranciers, zoals Xafax voor hosted printing, en wij sturen hen zo goed mogelijk aan. Maar zij zijn de specialisten."

De helpdesk is ook anders ingericht. Elke locatie heeft nu een eigen ICT-assistent. Als er een melding komt van een storing wordt die eerst geanalyseerd door de IT-regieafdeling. Bij een simpele storing wordt de ICT-assistent van de locatie erop afgestuurd om het probleem op te lossen. Als dat niet lukt of als er sprake is van een ernstige storing, wordt die direct doorgezet naar de leverancier van de clouddienst. Die leverancier komt dan meteen in actie.

Klingeman merkt dat het een kwestie van aftasten is waar de grens ligt als het gaat om de verantwoordelijkheden ten aanzien van het verlenen van service. "We moeten daar allemaal aan wennen, ook de leveranciers. Zij verwachten dat wij met goede en concrete vragen komen, maar wij hebben dat ook niet altijd helemaal helder voor ogen."

Flexibel afdrukken

Ondertussen zijn er in de afgelopen twee jaren met het migreren naar de cloud flinke vorderingen gemaakt. Werkplekbeheer gebeurt bijna volledig vanuit de cloud, het personeel heeft met Office365 een volledig digitale werkomgeving en de leerlingen werken in een cloud-based leerplatform. Sinds oktober 2017 wordt er met hosted printing van Xafax afgedrukt vanuit de cloud. Een leerling kan dat op twee manieren doen. In de klaslokalen staan eenvoudige printers. Die worden gebruikt als leerlingen meteen een afdruk moeten maken. Daarmee wordt voorkomen dat zij tijdens de les door de gangen gaan lopen.

Een printje dat minder haast heeft kan worden afgedrukt op één van de multifunctionals, die overal in de gebouwen staan. Dat zijn luxe copiers. Ze zijn geschikt zijn voor zwart-wit afdrukken en voor kleurenprints. Deze multifunctionals werken met Follow Me. Dat betekent dat een opdracht eerst in een wachtrij terecht komt. Hij wordt pas afgedrukt op één van de multifunctionals als een leerling zijn pasje daarbij houdt. Voor het betalen maakt het niet uit waar een

afdruct wordt gemaakt: alle printopdrachten worden op de achtergrond volautomatisch afgerekend.

Dienstverlening is gezamenlijke verantwoordelijkheid

Door het overstappen naar hosted printing en de andere clouddiensten worden aantoonbaar minder kosten gemaakt door de ICT-afdeling. Dat komt vooral doordat er geen externe specialisten meer worden ingehuurd. De afdeling telt nog slechts vier mensen: een informatiemanager, twee helpdeskmedewerkers en een halve applicatiebeheerder. De werkdruk van de ICT-afdeling is verder verlaagd door het applicatiebeheer voor een deel onder te brengen bij de gebruikers van de applicaties.

Over hosted printing is Klingeman bijzonder tevreden. Het systeem draait ruim een jaar en het werkt altijd. "Als zo'n systeem goed draait kost het beheer bijna geen werk, maar als er een probleem is kan het veel tijd kosten voordat het is opgelost. Xafax heeft die verantwoordelijkheid uitstekend op zich genomen. Ik kende ze natuurlijk al lang, maar ook in de afgelopen jaren hebben ze weer aangetoond dat je echt goed met hen kunt overleggen en schakelen. Dat is belangrijk." Hij voegt er aan toe dat scholen die cloudbased willen werken voldoende aandacht moeten besteden aan de onderlinge samenwerking. "Je moet als school én als leverancier bereid zijn om te praten over je eigen rol in die processen. Want je bent nu samen verantwoordelijk voor de dienstverlening."

Dit artikel wordt u aangeboden door Xafax

Tel. 072 566 7400
info@xafax.nl
www.xafax.nl