

# osiris



## Universiteit Twente kijkt terug op een zeer geslaagde implementatie van OSIRIS

Universiteit Twente is begin 2010 overgestapt op een nieuw studentinformatiesysteem: OSIRIS. Dit nieuwe systeem wordt instellingsbreed ingezet en vervangt de oude systemen FASIT en ISIS. Samen met TU Delft werd een Europese aanbesteding uitgeschreven, waarna uiteindelijk de keuze viel op PSB - de leverancier van het platform - en op haar partners Capgemini (hoofdaannemer) en Omix.

De universiteit kijkt terug op een zeer geslaagde implementatie, waarbij in anderhalf jaar tijd veel werk is verricht. Niet alleen een gevoel van trots over deze succesvolle missie heerst er bij de betrokkenen, maar ook de ervaring dat de implementatie een onvoorzien, prettig neveneffect met zich meebracht.

### Op zoek naar een geïntegreerd systeem

Joyce Pasman was als Projectleider/informatie-analist van meet af aan betrokken bij de keuze van een nieuw systeem. 'Universiteit Twente vertrouwde al jaren op de systemen FASIT en ISIS, maar vernieuwing was nadrukkelijk gewenst' legt zij uit. 'Het inschrijfsysteem ISIS werd door steeds minder universiteiten gebruikt, waardoor de kosten voor de UT te hoog werden. Tegelijkertijd moesten we constateren dat het studievolg-systeem FASIT technisch verouderd en aan vernieuwing toe was. We zagen daarbij een stijgende omvang en complexiteit van de informatievoorziening en een toenemende druk op de functionaliteit van de informatie-systemen. Ook de bestaande samenwerkingsverbanden begonnen slijtageverschijnselen te tonen. Dit alles gecombineerd met nieuwe inzichten, eisen en wensen betekende voor ons eigenlijk maar één vooruitzicht:

op zoek gaan naar een nieuw en dan vooral ook een goed geïntegreerd systeem. Daarbij wilden we meer mogelijkheden, een gebruiksvriendelijkere inrichting, en uitgebreide managementinformatie op het gebied van inschrijving, het onderwijsproces en de onderwijslogistiek.'

Veel tijd, menskracht en energie werd gestoken in het inventarisatie-traject: de kwalitatieve en kwantatieve eisen waar het pakket aan moest voldoen.

Joyce Pasman vervolgt 'Met deze intensieve fase was bijna een jaar gemoed en mondde uit in het opstellen van het Programma van Eisen voor het toekomstige systeem. Dit traject werd overigens gedaan samen met TU Delft die een soortgelijke situatie en problematiek kende. Zij zochten een vergelijkbaar systeem en samen met hen werd dan ook de Europese aanbesteding uitgeschreven.'

### Hoge eisen aan zowel het systeem als de leverancier

In het traject van de Europese aanbesteding werd na een pre-selectie een vijftal partijen geselecteerd. Hans Punt, Hoofd Student en Onderwijsadministratie van Universiteit Twente vertelt daarover: 'Voor ons waren een aantal criteria extra belangrijk. Het pakket moest al instellingsbreed in Nederland in gebruik zijn en er moest een zeer goede ondersteuning beschikbaar zijn. Daarnaast stelden we hoge eisen aan flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Verder moesten pakket en leverancier duidelijk toekomstpotentie hebben en de leverancier moest voor ons absoluut zeer hoog scoren op aspecten als betrouwbaarheid, continuïteit en financiële soliditeit. Tot slot wilden we graag referenties hebben.'

'In de eerste ronde viel partij nummer vijf af,' aldus Hans Punt, 'voor de laatste, beslissende ronde bleven twee partijen over. Gezegd mag worden dat OSIRIS in de verdere fase van kennismaking en presentaties al vrij snel zeer onderscheidend en overtuigend voor de dag kwam.'

**'Binnen budget, binnen  
planning en naar volle  
tevredenheid van de  
gebruikers.'**

**UNIVERSITEIT TWENTE.**

Zeker de demonstraties aan de hand van cases maakten het systeem goed inzichtelijk en gaven voor ons op heldere wijze de mogelijkheden en potentie van het pakket weer. Ook het feit dat OSIRIS al zo'n leidende positie inneemt in de markt voor onderwijsinformatiesystemen vormde voor ons een belangrijke factor.

De uiteindelijke keuze voor PSB en haar partners Capgemini en Omix was dus al met al een vrij logische laatste stap.'

### Projectgroepen om de klus goed te klaren

Hans Westerik, Coördinator Informatieanalyse/Projectleider, legt uit dat de implementatie gefaseerd plaats vond.

'We zijn begonnen met een aanname van het hele implementatietraject waar zeer breed binnen de UT veel mensen heel diepgaand bij werden betrokken. Nauwgezet overleg resulteerde in een Plan van Aanpak dat de leidraad voor de implementatie vormde. We bemerkten ook al gauw dat de implementatie een forse klus zou zijn en veel, heel veel werk voor alle betrokkenen betekende. Het legde een nogal zware druk op de organisatie: iedereen moest immers ook gewoon z'n reguliere taken uitvoeren en kreeg dit omvangrijke project er bovenop.'

Vanaf januari 2009 werkt de Centrale Studentenadministratie met OSIRIS Inschrijving en zijn alle bestaande gegevens hiernaar overgezet en worden nieuwe studenten vanaf dit moment in OSIRIS ingeschreven.

Hans Westerik vervolgt: 'Vanwege de omvang en complexiteit van de implementatie hebben we het hele traject laten begeleiden door tal van projectgroepen die deeltrajecten onder hun hoede hadden. Zo was er een projectgroep voor Techniek & Beheer, voor Conversie, voor Integratie & Interfaces, voor Aanmelden, voor Informatievoorziening; kortom een tiental projectgroepen die aan de hand van een zeer scherpe en strakke detailplanning hun werk verrichtten en dit alles binnen de contouren van het genoemde Plan van Aanpak.'

Nadat OSIRIS Inschrijving in januari 2009 live ging, werd OSIRIS Studielink in oktober 2009 ingevoerd, OSIRIS Studievolg in januari 2010 en OSIRIS Self Service eveneens in januari 2010.

### PSB Informatiesystemen bv

Haaksbergweg 45  
1101 BR Amsterdam

Contactpersoon Gert Simons  
Telefoon: 020 - 312 75 00  
E-mail [gert.simons@psb.nl](mailto:gert.simons@psb.nl)  
Web [www.studentinformatiesysteem.nl](http://www.studentinformatiesysteem.nl)

### Key-users en mobiele helpdesk als succesfactor

Joyce Pasman: 'Overigens was het ook plezierig te constateren dat er weinig kinderziektes kwamen bovendrijven. We hebben er dan ook veel aandacht aan besteed om de implementatie heel breed binnen de UT een goed draagvlak mee te geven. Niet alleen door het geven van cursussen en trainingen voor bijvoorbeeld administratiemedewerkers en studieadviseurs, of het beschikbaar stellen van handleidingen voor studenten, maar ook door het werken met zogeheten key-users. Per faculteit fungeerde deze als directe en heel toegankelijke vraagbaak voor de gebruikers. Bovendien hebben we mobiele helpdesks ingesteld - deze konden heel actueel en heel snel ondersteuning bieden waar dit nodig was. Deze waren daarbij niet alleen op afroep beschikbaar, maar functioneerden ook pro-actief. Dit was zeker een belangrijke succesfactor bij het slagen van de implementatie.'

### Positieve uitwerking op werksfeer

Hans Punt kijkt met een zekere trots terug op de implementatie: 'We mogen best stellen dat we een enorme en complexe klus hebben geklaard en dat alles binnen planning, binnen budget en naar volle tevredenheid van de gebruikers. Juist omdat we zo'n relatief zwaar beroep hebben gedaan op tal van betrokkenen, is deze missie zeker geslaagd te noemen. Gelukkig was iedereen bereid om alles op alles te zetten om dit project goed voor elkaar te krijgen. Intern, maar ook van PSB hebben we alle steun gekregen in een plezierige en constructieve samenwerking.'

Punt voegt hier aan toe: 'We constateerden nog een onverwacht neveneffect. Mede door het werken met de key-users en de mobiele helpdesks ontstond er ook snel een brede acceptatie van het nieuwe systeem en had het bovendien een heel positieve uitwerking op de onderlinge werksfeer. Natuurlijk hebben veranderingen in organisaties z'n tijd nodig, maar we hebben het idee dat dit bij ons net even beter en positiever is verlopen.'



Van links naar rechts: Joyce Pasman, Hans Punt, Hans Westerik