

Lees de nieuwe **DIGITAAAL**

Nummer 50

maart 2019

Met DigiTaal informeert de SU FAZ-ICT alle medewerkers over bestaande en nieuwe ict-ontwikkelingen binnen de HAN. Eerder verschenen nieuwsbrieven zijn beschikbaar op [Insite Rondom je werk](#).



Vanaf 7 mei: migratie Windows 10 en Office 2016

Omdat alle nieuwe hardware en softwaresystemen tegenwoordig Windows 10 als besturingssysteem vereisen, stapt de HAN over op Windows 10 in de 64 bit-variant. Het betreft hier een HAN-versie van Windows 10, met een sterk verbeterde veiligheid, waardoor alle systemen beter beschermd zijn

tegen datacorruptie of -verlies. Niet alleen krijgen alle 3429 laptops en 3290 desktops van de HAN het nieuwe besturingssysteem geïnstalleerd, ook gaat iedereen werken met de vernieuwde kantoorapplicaties van Office 2016.

De HAN-brede migratie start op dinsdag 7 mei a.s. en begint bij de Faculteit Economie en Management. In de zomer-vakantie gaan ook de 1800 studenten- en beamerpc's over. Het is de bedoeling dat héél de HAN op 1 januari 2020 is overgestapt.

Omdat er meer dan 8000 laptops, desktops en studentenpc's gaan migreren, heeft de HAN in overleg met de Informatiecoördinatoren (IC'ers) een strakke planning opgesteld. Elke faculteit of service unit is in 'time slots' ingedeeld. Elk time-slot duurt ca. 4 weken en in die tijd moet iedereen van de desbetreffende faculteit of service unit over zijn. De definitieve planning van deze HAN-brede uitrol en andere belangrijke info staat op [Insite Rondom je werk](#). Voor de migratie van desktops en studentenpc's hoeven medewerkers niets te doen, wie echter over een laptop beschikt moet zelf stappen zetten.

Windows 10/Office 2016 op laptop is verplicht



Zodra een faculteit of service unit aan de beurt is voor de migratie, ontvangen alle medewerkers met een laptop persoonlijk een mail. Zij worden uitgenodigd om binnen een vastgestelde periode van ca. 4 weken een afspraak te maken voor de migratie van hun laptop naar Windows10/Office 2016. Binnen die vastgestelde periode kunnen

medewerkers rekenen op full support bij vragen en/of klachten. Let op: het installeren van de nieuwe software op de laptop is verplicht!

Ook wanneer op de laptop al Windows 10 en/of Office 2016 geïnstalleerd is, moeten medewerkers een afspraak maken. De HAN wil dat iedereen met dezelfde, allernieuwste versies werkt. Wie echt niet een paar uur zonder laptop kan, mag gebruikmaken van een leenlaptop. Geef dit aan bij het maken van een afspraak en doe dit zo snel mogelijk, want op = op! Vanwege de wereldwijde vertraging op de levering van laptops, zijn er slechts 20 leenlaptops beschikbaar.

Het updaten van de laptop naar Windows 10/Office 2016 duurt ongeveer 3 uur. Wie de laptop vóór 10:00 uur inlevert, kan hem 's middags ophalen. Een laptop die aan het einde van de dag is ingeleverd, is in de loop van de volgende ochtend klaar.

Opstarten Windows 10-laptop met pincode

Bij het opstarten van de geüpdatete laptop worden medewerkers met een introductie op weg geholpen met het nieuwe systeem. Deze introductie duurt minimaal 30 minuten, houd daar rekening mee. Tijdens de opstartinstructie wordt om een unieke, persoonlijke pincode gevraagd. Deze pincode is gekoppeld aan de laptop én aan het HANaccount. Dat maakt het werken binnen de digitale HAN-omgeving sneller en veiliger.



Impact Windows 10 op digitaal toetsen

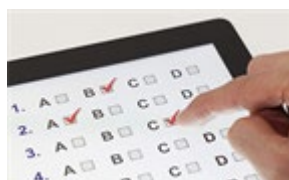


In de zomervakantie krijgen 1800 studenten- en beamer-pc's Windows 10 geïnstalleerd. Op deze pc's worden vaak ook digitale (kennis)toetsen afgenomen. Dit gebeurt in een goed afgeschermd, beveiligde omgeving en onder toezicht. Het op de juiste manier afnemen van digitale toetsen bestaat uit een combinatie van technische en procedurele factoren. Op de HAN gebeurt dit nu op veel verschillende manieren, o.a. omdat er nog weinig eenduidige afspraken zijn over de verschillende digitale (kennis)toetsapplicaties, beveiligingstechnieken en standaardprocedures bij digitale toetsafname. Daarom is het op dit moment nog niet mogelijk om beveiligde digitale toetsafnames in Windows 10 te garanderen.

NIET digitaal toetsen met Questionmark Perception in Windows 10?

Wie met een ándere digitale toetsapplicatie dan Questionmark Perception werkt, moet voor eind april 2019 een aantal stappen zetten:

- * Neem contact op met de [Informatiecoördinator](#) van faculteit of instituut.
- * Plan samen met hem of haar én het Windows 10-team een test-afname van een digitale toets.



Om een zo veilig mogelijke toetsafname in Windows 10 te creëren, is het belangrijk de toetsapplicatie tijdig in Windows 10 te testen, zodat er stappen kunnen worden genomen om voor de zomer van 2019 de afgeschermd, beveiligde toetsafname ook in Windows 10 mogelijk te maken.

WEL digitaal toetsen met Questionmark Perception in Windows 10?



Wie wél Questionmark Perception gebruikt voor het afnemen van digitale toetsen, hoeft ondanks de overstap naar Windows 10, geen actie te ondernemen. Het team 'Digitaal toetsen' en andere ondersteunende teams van de HAN zorgen samen met het Windows 10-project voor een goed beveiligde toetsafname onder het vernieuwde besturings-systeem. Wie als docent of Informatiecoördinator vragen heeft over Questionmark-toetsen in Windows 10 of wie zo'n toets wil testen in de nieuwe Windows-omgeving, kan contact opnemen via digitaletoetsing@han.nl.

Een klein jaar AVG, wat zijn de resultaten?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is nu een klein jaar van kracht. Hoe leeft dit bij de HAN? Het is duidelijk dat bescherming van de privacy bij velen op de agenda staat. In 2018 heeft de projectgroep die de AVG bij de HAN implementeerde in ruim vijftig goed bezochte bijeenkomsten het belang ervan over het voetlicht kunnen brengen. De nieuwsbrieven zijn goed gelezen, de subsite Privacy van de Studiecentra weten velen al te vinden en er zijn enkele honderden vragen gesteld, vaak via privacy@han.nl, en beantwoord.



Er blijven helaas toch ook nog zorgpunten. Vlak voor de kerst was er een flink datalek, omdat een medewerker zijn persoonlijk archief op een USB-stick bijhield en de USB-stick gestolen werd. Dit heeft hij netjes gemeld, maar hoeveel medewerkers zetten persoonsgegevens of vertrouwelijke bedrijfsgegevens nog steeds op een onveilige plek? Dat kan anno 2019 echt niet meer!

Maar na een klein jaar AVG wordt er ook een andere kant duidelijk. Het komt nogal eens voor dat medewerkers gegevens die ze voor hun reguliere werk nodig hebben, niet meer krijgen omdat de leverancier van die gegevens denkt dat de levering in strijd is met de AVG. Men is dan echt te voorzichtig, medewerkers van de HAN moeten hun werk kunnen doen en hebben daarvoor vaak elders vastgelegde (persoons)gegevens nodig!

Hanaccount in plaats van d_account



Al enige tijd is het mogelijk om op iedere werkplek bij de HAN in te loggen met het HANaccount gevolgd door @han.nl. Het d_account dat door veel docenten wordt gebruikt in klaslokalen om in te loggen op de beamer-pc's, is daarmee overbodig geworden en komt met ingang van volgend schooljaar te vervallen.

Wat verandert er bij het inloggen met het eigen HANaccount op beamer-pc's? Studenten zouden andere bestanden kunnen openen wanneer de docent even de klas uit is. Met de toetscombinatie **Win-L** kan hij of zij de beamer-pc echter vergrendelen en daarmee is dat probleem opgelost. Wel zien studenten bij het gebruik van deze toetscombinatie alleen het vergrendelscherm en niet meer de presentatie zelf. Met een andere toetscombinatie, **Alt-Win-L**, wordt de computer vergrendeld, maar blijft de presentatie wel zichtbaar. Dit werkt op alle beamer-pc's en alle door de HAN beheerde laptops. Lukt het niet, neem dan contact op met de [ServiceDesk](#).

Geen beamer-pc maar laptop in de klas

Studenten kunnen privé zaken te zien krijgen wanneer een docent inlogt met het eigen HANaccount op een beamer-pc, bijvoorbeeld een pop-up scherm voor nieuwe mail. Wie dit wil voorkomen kan een laptop aansluiten, waardoor het mogelijk wordt met twee schermen te werken; één voor de docent zelf en één voor de presentatie.



Doe het volgende:

* In ruimtes waar een scherm hangt, is een HDMI-kabel

aanwezig. Sluit deze kabel (beeld en geluid) aan op de laptop. Is er geen HDMI-aansluiting op de laptop, dan is een verloopkabel nodig. Die is met de laptop meegeleverd of op te halen in de [campusstore](#).

- * Druk op de toetscombinatie **Win-P** en kies 'uitbreiden'.
- * Versleep met de muis vensters van het laptop-scherm naar het grote scherm. Wie PowerPoint gebruikt, kan met de functie 'diavoorstelling' op de laptop alle dia's inzien en beheren, terwijl deze op het grote scherm gepresenteerd worden.

Lukt het niet, neem dan contact op met de [ServiceDesk](#).

Update project HAN Telefonie



In mei 2018 stapte de HAN met de vaste telefonie over op Skype for Business van leverancier Vodafone. Naast de functie van een telefooncentrale, kent Skype for Business handige toepassingen zoals video-conferenzen (met beeld vergaderen), de chat en zien of iemand ingelogd en bereikbaar is. Ook verzorgt Vodafone voor de

HAN sinds vorig jaar mei de uitgifte van mobiele telefoons.

Het bleek een complexe operatie om met een grote organisatie zoals de HAN over te stappen van een traditionele telefooncentrale naar een heel nieuwe toepassing. Sinds afgelopen oktober lopen er verbeteracties en heeft Vodafone via on-site support 976 nieuwe mobiele telefoons uitgeleverd (peildatum 15 februari) en zijn er 3156 probleemmeldingen verwerkt.

Verbeteracties Skype for Business op een rijtje

De volgende verbeteracties van het projectteam Telefonie hebben al voor een betere dienstverlening gezorgd:

- * Vodafone is met on-site support zichtbaar bij de HAN ServiceDesk.
- * De uitlevering en ondersteuning van mobiele telefonie is verbeterd.
- * De doorlooptijd van bestellingen is verkort.
- * De samenwerking tussen Vodafone en de HAN is geïntensiveerd.
- * Belgroepen (UCC's) zoals bijv. de recepties zijn opnieuw bekeken en ingericht.
- * Informatie en statusupdates m.b.t. HAN Telefonie staan overzichtelijk op [Insite Rondom je werk](#).



Een greep uit nog lopende verbeteracties:

- * Standaardiseren van inrichting belgroepen.
- * Bestelproces in H(AN) E(lektronisch) B(estellen) optimaliseren.
- * Het delen van verbeterde handleidingen.
- * Trainingen voor specifieke doelgroepen aanbieden.
- * On-site support van Vodafone continueren.

Vragen over Skype for Business? Neem contact op met de ServiceDesk via 024 353 1666 (kies optie telefonie).

Ga voor meer informatie naar insite.han.nl/telefonie. Op deze pagina staan ook de handleidingen van Skype for Business vermeld. On-site support van Vodafone is aanwezig op de volgende dagen: maandag/woensdag/vrijdag op de Kapittelweg 33, C1.54 (HAN ServiceDesk) en dinsdag/donderdag op de Ruitenberglaan 31 (HAN ServiceDesk).

Nieuw inschrijving- en studievolsysteem gezocht!



De HAN heeft voor de inschrijving van studenten het systeem CATS NK in gebruik. Deze software is aangekocht toen de Europese aanbesteding nog geen wettelijke verplichting was. Daarom moet die aanbesteding nu wél plaatsvinden en heeft de HAN besloten die samen te laten vallen met de vervanging van het studievolsysteem Alluris.

Hoewel dit systeem nog maar 5 jaar in gebruik is, moet de HAN op zoek naar een opvolger, omdat de leverancier niet verder gaat met de ontwikkeling van Alluris. Het contract is recentelijk nog een keer verlengd tot 1 juni 2023, maar daarna zal er toch een nieuwe applicatie ingevoerd moeten zijn.

Omdat de markt laat zien dat het inschrijf- en studievolsysteem ondersteund wordt door geïntegreerde systemen, is het handig om voor beide processen in een keer aan te besteden. In de komende maanden vindt er een marktconsultatie plaats. Onderzocht wordt welke ontwikkelingen de leveranciers van dit soort systemen verwachten. Denk daarbij aan flexibilisering en vraaggestuurd onderwijs. Waarschijnlijk zal de Europese aanbesteding in het najaar van 2019 plaatsvinden en wordt midden 2020 een keuze gemaakt. Motto: niets is op voorhand uitgesloten!

HAN-CRM in ontwikkeling

CRM staat voor Customer Relationship Management; het beheren van klantrelaties. Een hogeschool als de HAN heeft héél veel klanten en relaties waarvan de gegevens beheerd moeten worden. Goede software op dit gebied is onontbeerlijk. Daarom is in 2012 gekozen voor de relatiebeheersoftware van Microsoft: MS-CRM-Dynamics. Sinds die tijd is HAN-CRM in ontwikkeling en wordt het systeem stap voor stap verder uitgerold totdat alle typen klanten en relaties van de HAN erin beheerd kunnen worden.



De afgelopen jaren is HAN-CRM ingericht voor het deelgebied Stage en het deelgebied Instroom (onderdeel werving van werkende en internationale studenten). De komende maanden staat het beheren en optimaliseren van contacten met 'voorscholen' op de planning, tezamen met het beheren van relaties bij het werven van studenten voor 'onbekostigde opleidingen'. In diverse workshoprondes hebben collega's die met klantrelaties werken, aangegeven welke wensen en prioriteiten een rol spelen en welke afspraken gemaakt moeten worden over goed databeheer.

Havo, vwo, mbo en roc's zijn de 'voorscholen' voor de HAN. Zij leveren de toekomstige hbo-studenten. De HAN verzorgt veel voorlichting op deze scholen en de registratie van die relaties is belangrijk. Welke HAN-voorlichter is op bezoek geweest? Maar ook: wie heeft hij/zij gesproken en wanneer en waarover ging het gesprek? Hoe kunnen deze data optimaal geraadpleegd worden?

Ook kent de HAN vele 'onbekostigde opleidingen' in de vorm van losse onderwijsmodules, trainingen en cursussen. Medewerkers die zich met dit type relatiebeheer bezighouden, hebben gezamenlijk nagedacht over bijvoorbeeld een slimmer proces voor het aanvragen van informatie, het aanvragen van een proefcollege en afspraken over databeheer.

Ga voor meer informatie over de ontwikkelingen binnen HAN-CRM naar de desbetreffende pagina's op [Insite](#), of mail naar project.crm@han.nl.