

Printen, de gewoonste zaak van de wereld

Printen is voor de meeste studenten en medewerkers de gewoonste zaak van de wereld en dat zou het ook moeten zijn.

An de andere kant vormt de organisatie van het printgebeuren binnen de RUG een flinke uitdaging: we praten over circa 800 printers, verdeeld over ongeveer 20 gebouwen over de hele stad, 1.000 gangen en zo'n 5.000 kamers.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en de service van al deze printers ligt deels bij het Facilitair Bedrijf (FB) en deels bij het Centrum voor Informatie Technologie (CIT) van de RUG. Om de printerprocessen zoals het storings-, bestel-, mutatie- en doorbelastingproces beter te organiseren, is het afgelopen half jaar de projectgroep logistiek printerbeheer, bestaande uit FB- en CIT-medewerkers, druk bezig geweest deze processen in kaart te brengen. Hierdoor is helder geworden wie waar en wanneer in actie moet komen.

Dienstverlening Facilitair Bedrijf

De uitvoering van het beheer en de service met betrekking tot alle printers vindt plaats vanuit de Servicedesk FB en de Servicedesk CIT. RUG-medewerkers die geautoriseerd zijn om printers te bestellen, kunnen dat doen via Facility Net bij het FB. Mutaties zoals een verhuizing kunnen ook worden doorgegeven aan het FB en de facturen over printers(-tikken) komen eveneens van de bedrijfsadministratie van het FB. Daarnaast vindt vanuit het FB het accountmanagement met Océ plaats, de leverancier van de printers.

De RUG heeft een contract voor vier jaar met Océ. Dit contract is inmiddels een Europese aanbestedingsprocedure tot stand gekomen omdat binnen de universiteit jaarlijks voor meer dan € 200.000 op het gebied van printen wordt ingekocht. Als gevolg van de Europese aanbesteding is de RUG juridisch verplicht tijdens de contractperiode alle printers bij Océ te bestellen. Na vier jaar herhaalt de procedure zich en kan een nieuwe leverancier worden gekozen. In 2010 loopt het contract met Océ af, dus het nieuwe Europese aanbestedingstraject staat weer voor de deur.

Dienstverlening CIT

Het CIT draagt zorg voor de netwerkinfrastructuur waar de universitaire printers op aangesloten zijn. Daarnaast is het CIT verantwoordelijk voor

de koppeling van de netwerkprinter met de pc. Dit gebeurt via het systeem iPrint, waarmee het mogelijk wordt van meerdere netwerkprinters gebruik te maken.

Storingen en andere problemen met printers kunnen bij de lokale Servicedesk van het CIT worden gemeld (zie de website voor een overzicht van de locaties). De Servicedesk bepaalt waar de oplossing gezocht moet worden (bijv. hardware of netwerk of software gerelateerd) en bewaakt de verdere storingsafhandeling. Ook de terugkoppeling naar de klant wordt door de Servicedesk verzorgd.

Goed geregeld

De processen die het afgelopen half jaar door de projectgroep logistiek printerbeheer zijn geïnventariseerd en heringericht, zijn afgestemd met de Facility managers van de universitaire diensten en faculteiten. Zij dragen zorg voor het facilitair management in hun gebouw. Binnenkort is de informatie over het printen terug te vinden op het internet en intranet.

Belangrijk is dat studenten en medewerkers op de universiteit gebruik kunnen maken van een betrouwbare en solide printeromgeving. De printer moet het gewoon doen. Zowel voor een student die een scriptie moet printen als een medewerker die voor een vergadering een belangrijk memo uit wil draaien. En wanneer dat niet het geval is, moet het duidelijk zijn waar het probleem kan worden gemeld en dient er op worden toegezien dat het probleem wordt opgelost en teruggekoppeld naar de klant. ❏



- Meer informatie over printers en printen bij de RUG: www.rug.nl/cit/doelgroepen/medewerkers/rugprinters
- Een overzicht van alle locaties van de Servicedesk is te vinden op www.rug.nl/cit/servicedesk/overzichtservedesks