

Q_Relatie ondersteunt TU Eindhoven bij relatiebeheer



Technische Universiteit Eindhoven
Den Dolech 2
5612 AZ Eindhoven

Branche:

Onderwijs

Aantal medewerkers:

3000

Oracle Partner:

Quobell B.V.
De Bouw 85
3991 SX Houten
<http://www.quobell.nl/>

Oracle Producten & Diensten:

- Oracle Internet Developer Suite
- Oracle SQL Plus
- Oracle Database 10g
- Oracle Application Server 10g

Gaby Vermissen, communicatiemedewerker bij het Communicatie Service Centrum van de Technische Universiteit Eindhoven: “Tijdens de eerste demonstratie van Q_Relatie kregen we er direct een goed gevoel bij. De standaard geboden functionaliteit kwam grotendeels overeen met wat we zochten en ook de gebruiksvriendelijkheid viel meteen op. Tijdens de demonstratie werd op flexibele wijze ingesprongen op de vragen die we hadden. Het pakket voldoet prima aan onze informatiebehoefte, en de combinatie met de gunstige prijsstelling van deze Oracle-applicatie heeft geleid tot onze keuze voor Q_Relatie.”

Tot voor kort gebruikte de Technische Universiteit Eindhoven (TU/e) een Microsoft Access-applicatie met daaronder een Oracle-database. Echter met het verstrijken der jaren werd het onderhoud en beheer steeds moeizamer. Daardoor bleef de geboden functionaliteit achter bij de behoefte en wensen van de gebruikers.

Een goed functionerend relatiebeheersysteem werd ook belangrijker omdat de overheid van universiteiten vraagt om relatiegegevens van verschillende belanghebbenden gestructureerd vast te leggen zodat deze eventueel gedeeld kunnen worden. Fred Gaasendam, hoofd van het Communicatie Service Centrum: “Het doel van de overheid is om het bedrijfsleven beter te laten profiteren van bij universiteiten aanwezige kennis zodat de concurrentiepositie van het Nederlandse bedrijfsleven verbetert. Daarvoor is een goede samenwerking met het bedrijfsleven, maar ook met overheden en andere universiteiten van groot belang. Wij moeten onze stakeholders goed in beeld hebben. Het bestaande relatiebeheersysteem bleek onvoldoende in staat dit proces te ondersteunen.”

Daarom ging de TU/e anderhalf jaar geleden op zoek naar een nieuw relatiebeheersysteem. Het Communicatie Service Centrum van de universiteit nam hierbij het voortouw en startte een projectgroep.

De randvoorwaarden

De Universiteit Eindhoven had hierbij een aantal uitgangspunten. De voorkeur ging uit naar een standaardapplicatie waarbij extra functionaliteit kon worden ingebouwd, zodat er aan de specifieke wensen van de universiteit kon worden voldaan. Een tweede voorwaarde was dat de applicatie gebaseerd moest zijn op het technologieplatform van Oracle. De software van Oracle wordt veel gebruikt bij de TU/e en er is dan ook veel kennis van en ervaring met Oracle aanwezig.

Ook de koppeling met andere bestaande systemen was een belangrijke voorwaarde en de applicatie moest flexibel en gebruiksvriendelijk zijn.

Belangrijkste voordelen:

- Voldoet aan Oracle-standaard bij de universiteit
- Vereenvoudigd onderhoud & beheer
- Verbeterde gebruiksvriendelijkheid
- Ruime selectie- en rapportagemogelijkheden
- Levering van de broncode
- Ruime standaardfunctionaliteit, met de mogelijkheid tot maatwerk

De medewerkers vonden het belangrijk dat ze bijvoorbeeld nieuw vast te leggen gegevens zelf konden definiëren. Of dat gegevens over contactmomenten met relaties, te delen waren met anderen. Op basis van deze criteria stelde de projectgroep een shortlist samen van twee op Oracle-gebaseerde pakketten. Na een uitgebreide analyse werd uiteindelijk gekozen voor Q_Relatie.

Gaby Versmissen, communicatiemedewerker bij het Communicatie Service Centrum en projectmedewerker: “Tijdens de eerste demonstratie van Q_Relatie kregen we er direct een goed gevoel bij. De standaard functionaliteit kwam grotendeels overeen met wat we zochten en ook de gebruiksvriendelijkheid viel meteen op. Tijdens de demonstratie werd op flexibele wijze ingesprongen op de vragen die we hadden. Door de uitgebreide mogelijkheden van het pakket kon ter plekke invulling worden gegeven aan veel van onze specifieke wensen. Het feit dat het pakket dus prima voldeed aan onze informatiebehoefte in combinatie met de gunstige prijsstelling van deze Oracle-applicatie, leidde uiteindelijk tot onze keuze voor Q_Relatie.” Een andere belangrijke factor was het feit dat Q_Relatie Oracle-gebaseerd is. Oracle is de standaard bij de Universiteit Eindhoven, wat de koppeling met bestaande systemen sterk vereenvoudigde.

Het Communicatie Service Centrum gebruikt Q_Relatie in eerste instantie voor het versturen van uitnodigingen voor diverse evenementen omdat de adreselectie in een handomdraai mogelijk is. Daarnaast zal het Innovation Lab, ook onderdeel van de afdeling, het pakket gaan gebruiken voor het beheer van externe relaties uit hoofde van zogenaamde ‘derdegeldstroomprojecten’. Dat zijn onderzoeken die de universiteit tegen betaling uitvoert voor bedrijven.

Aanpak implementatie

Tijdens de implementatie bleek dat een deel van de door de TU/e gewenste extra functionaliteit ook meerwaarde had voor het standaardpakket Q_Relatie. Daarom wordt gezamenlijk gewerkt aan een nieuwe release van Q_Relatie die de basis vormt voor de verdere implementatie bij de TU/e.

Al gedurende het selectietraject toonde ook de faculteit Wiskunde & Informatica belangstelling voor Q_Relatie. Zij zochten ondersteuning voor het relatiebeheer bij de reeds uitgevoerde derdegeldstroomprojecten en onderwijsprojecten omdat de samenwerking met bedrijven staat of valt met goede en regelmatige communicatiemomenten. Daarvoor is de Dienstmodule van Q_Relatie zeer goed geschikt. Ook de faculteit Wiskunde & Informatica neemt Q_Relatie binnenkort in gebruik.

“Nu het Communicatie Service Centrum en de faculteit Wiskunde & Informatica zulke goede ervaringen hebben met het pakket, verwacht ik dat andere onderdelen van de universiteit ook belangstelling gaan tonen”, aldus een tevreden Fred Gaasendam ter afsluiting.