Aan de slag met devices in mijn school! Maar hoe?

Uw school gaat met devices aan de slag. Maar hoe vliegt u dit project aan en waar moet u allemaal aan denken voor een zorgeloze switch? Dat leest u in dit handboek. De invoering van devices in uw school is een omvangrijk traject. Dit handboek geeft u de handvatten om het project op de juiste manier aan te pakken.

SWITCH
EMPOWERING IT PERFORMANCE

Met Switch legt u het fundament van digitaal onderwijs

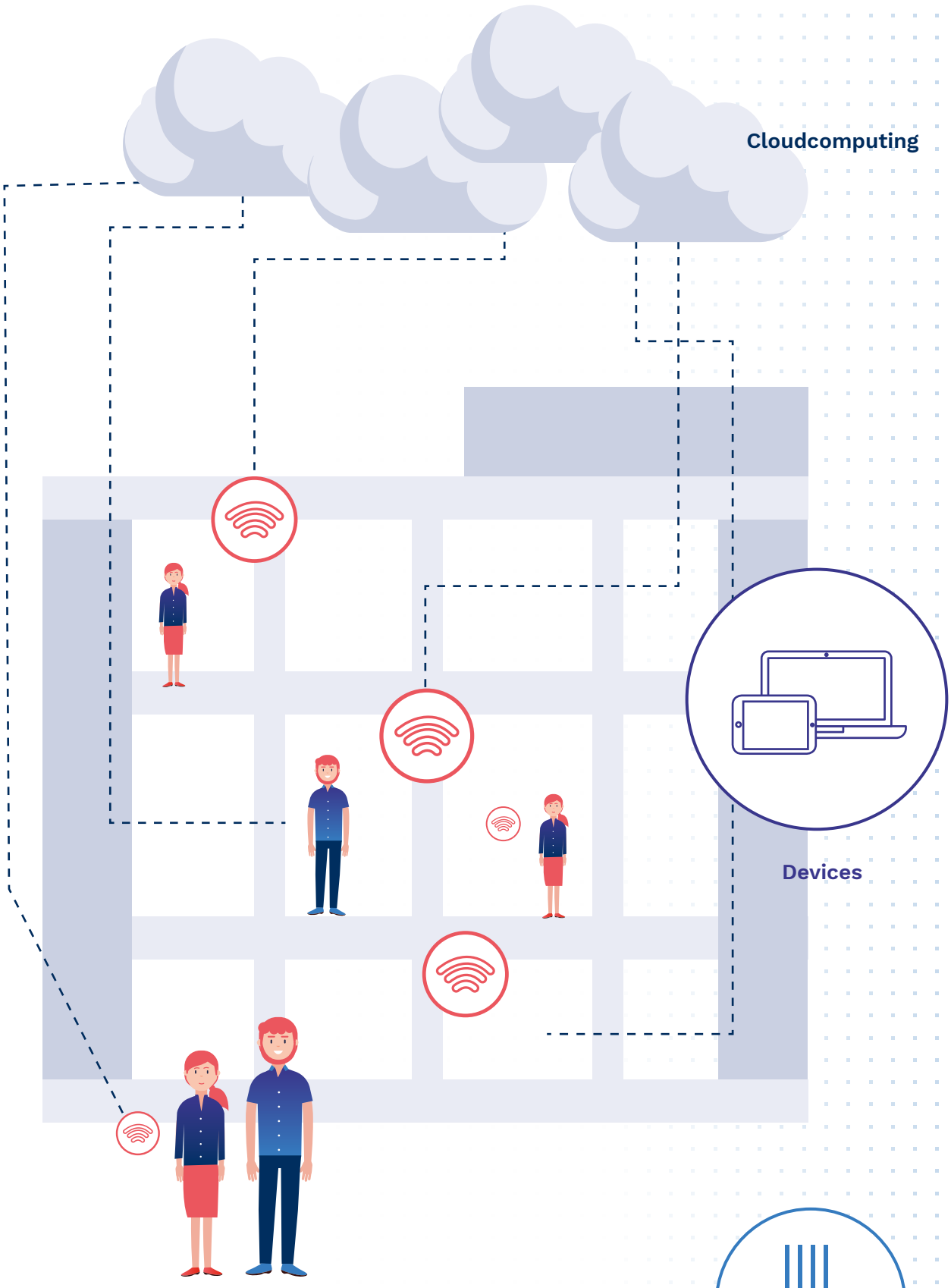
Leren op maat, resultaatgericht (samen)werken en kostenbeheersing: allemaal speerpunten in het onderwijs van vandaag. Met slimme, toekomstbestendige oplossingen helpt Switch uw organisatie mee te bewegen met deze veranderende wereld. We hebben niet alleen van verstand van ICT, maar ook van uw specifieke branche: het onderwijs. Met deze kennis creëren wij het fundament voor een ICT-omgeving waarin uw medewerkers, docenten en leerlingen efficiënt en eenvoudig kunnen (samen) werken.

Het fundament, omdat de meerwaarde van ICT in het onderwijs ontstaat wanneer er een invulling wordt gegeven aan verschillende bouwstenen die nauw met elkaar samenhangen. Denk aan voorzieningen voor uw ICT-infrastructuur, netwerk, cloudtoepassingen en natuurlijk devices.

Over dit laatste gaat dit handboek: Aan de slag met devices in mijn school! Maar hoe?
Op basis van ruim 30 jaar ervaring binnen het onderwijs delen wij onze inzichten graag met u.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, worden opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Switch IT Solutions.

SWITCH
EMPOWERING IT PERFORMANCE

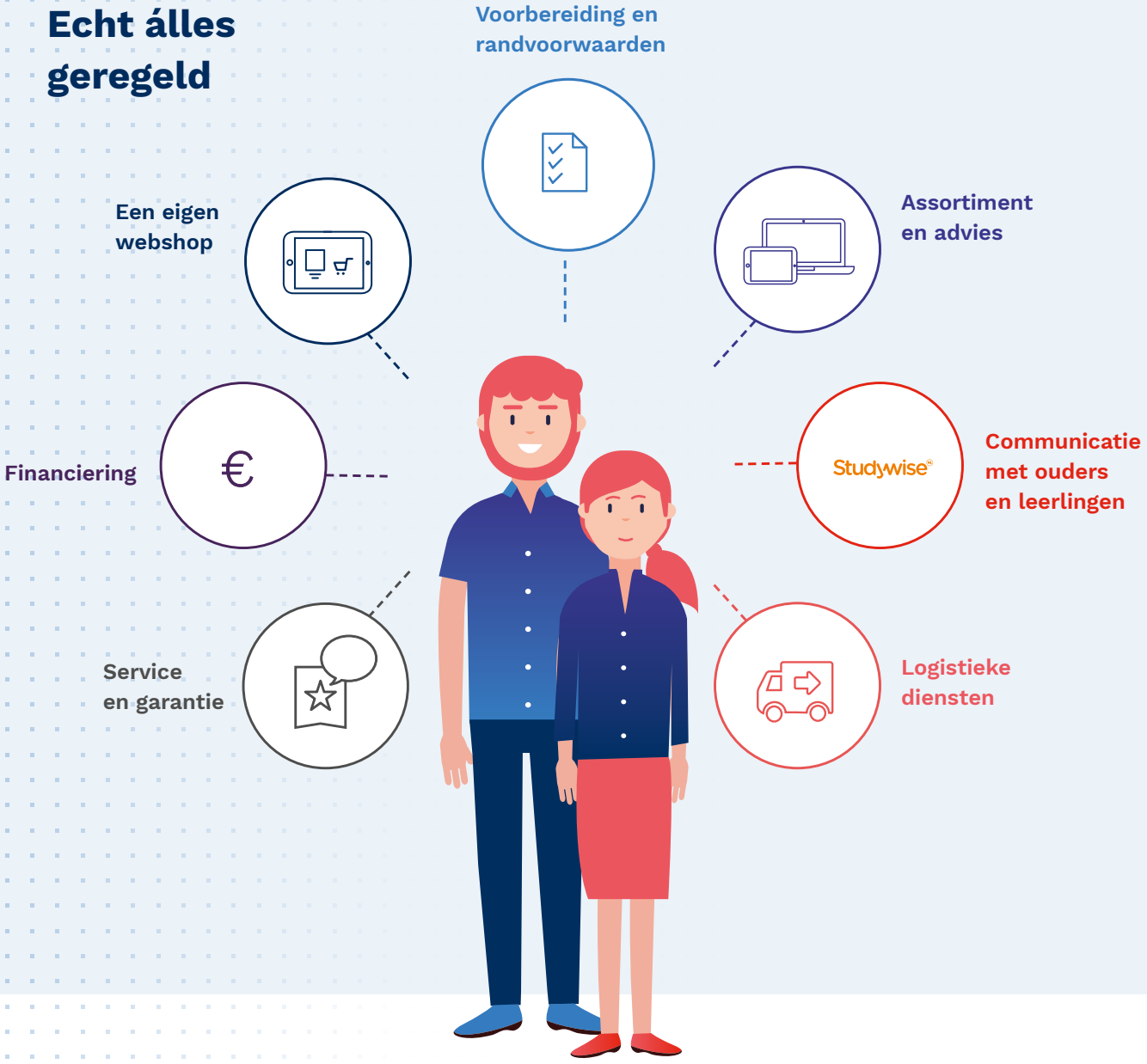

Cloudcomputing
Devices
Netwerkinfrastructuur
& internetconnectiviteit

Waar moet ik allemaal aan denken bij de invoering van devices?

Het handboek verzamelt alle onderwerpen waar u een invulling aan dient te geven. U start met de voorbereiding. De hoofdstukken daarna geven aan welke keuzes u maakt. Niet per definitie in chronologische volgorde. Hieronder vindt u een handige checklist die u kunt gebruiken als basis voor uw eigen projectplan.

In ons handboek staat "devices" gelijk aan laptops, tablets, notebooks, iPads, MacBooks en andere soorten mobiele apparaten.

Echt álles geregeld



Projectplan

Ja/nee

1	Voorbereiding en randvoorwaarden	p. 6	☐
2	Een eigen webshop	p. 8	☐
3	Communicatie met ouders en leerlingen	p. 11	☐
4	Logistieke diensten	p. 13	☐
5	Service en garantie	p. 14	☐
6	Assortiment en advies	p. 15	☐
7	Financiering	p. 16	☐

Aan de slag
1. Voorbereiding en randvoorwaarden

Alvorens u verdere keuzes voor wat betreft de aanpak van het project maakt, zijn er een aantal randvoorwaarden die de verdere aanpak voor een groot deel bepalen. In dit hoofdstuk leest u hierover.

Projectgroep met daarin diverse expertises

Om de invoering van devices succesvol aan te vliegen, raden wij u aan om een projectgroep samen te stellen waarin diverse vakgebieden vertegenwoordigd zijn. De vakgebieden ICT, communicatie en financiën, maar ook zeker docenten en uw leverancier. Dit komt de kwaliteit van het project ten goede en zorgt voor een succesvolle aansluiting op het onderwijs. Daarnaast zorgt de keuze voor een multidisciplinaire projectgroep voor (meer) draagvlak in uw organisatie.

Bepaling scope (kwantitatief)

De omvang van het project is een kengetal dat invloed heeft op al uw (vervolg)keuzes. Het is een belangrijk gegeven richting bijvoorbeeld leveranciers waarmee u samenwerkt. Zorg dat u in ieder geval de volgende zaken vooraf in kaart heeft voor uw eigen projectplan en de samenwerking met eventuele partners:

- Om welke scholen gaat het?
- Doen alle scholen verplicht mee?
- Om welke leergang(en) gaat het?
- Hoeveel gebruikers/leerlingen zijn er?
- Hoeveel jaar moeten devices meegaan?

Bestelperiode en uitlevermoment(en)

Alvorens u gaat starten met het project, bepaalt u alvast de volgende mijlpalen: de bestelperiode en het uitlevermoment(en). Deze bepalen de planning van het volledige project.

Randvoorwaarden:
hoe kunnen leerlingen een device zorgeloos gaan gebruiken?

Voor zorgeloos gebruik van devices gelden bepaalde randvoorwaarden*. Waar moet u dan aan denken? Op de volgende pagina een opsomming.

1: Gebruiksklare devices

Om een device in gebruik te nemen, zorgt u ervoor dat deze is voorzien van de juiste programma's en instellingen. U wilt niet dat leerlingen of ouders en verzorgers zelf aan de slag moeten met de configuratie.

Daarnaast moet u niet vergeten om devices te voorzien van een serienummer voor uw eigen administratie. Handig voor wanneer u aan de slag gaat met Mobile Device Management (MDM) of voor de administratie van schadegevallen. Plan deze werkzaamheden tijdig in want vooraf nagedacht, is achteraf zorgeloos gebruik. Om belasting op uw eigen organisatie te voorkomen, gaat u op zoek naar een leverancier die u ondersteuning biedt op dit vlak.

2: Verzekering

Op school zit een ongeluk in een klein hoekje. Om leerlingen een zorgeloze schooltijd te bieden, is het verstandig om na te denken over de mogelijkheid om devices te verzekeren. Neem in uw zoektocht naar een leverancier altijd het aspect zekerheid mee en kijk of de desbetreffende leverancier bijvoorbeeld een garantie- en/of schadepakket biedt.

3: Devices op voorraad

Is een device defect? Dan wilt u dat de leerling zo snel mogelijk weer 'live' is. Zorg daarom voor een kleine voorraad leendevices op de schoollocatie(s). Hier kunt u gebruik van maken wanneer een device defect raakt.

4: Financiering

De financiering van devices; voor veel scholen een grote uitdaging. Niet alle ouders en verzorgers zijn in staat om een device voor hun kind aan te schaffen. Kansen voor iedereen, het klinkt heel eenvoudig, maar blijkt in de praktijk een grote uitdaging. Zorg daarom voor een ruim aanbod van betalingsmogelijkheden, zodat iedereen mee kan doen. Denk bijvoorbeeld aan betaling via:

- iDEAL
- Bankoverschrijving
- Een schoolbijdrage (vouchercodes)
- Gespreid betalen
- Een leaseconstructie

5: Privacy

Als school bent u verantwoordelijk voor zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van leerlingen. Hierin speelt het maken van goede afspraken met leveranciers een centrale rol.

** Voor de brede basis en de overstap naar digitaal onderwijs legt u een fundament van verschillende bouwstenen, denk aan voorzieningen voor uw ICT-infrastructuur, netwerk en cloudtoepassingen. Daarover denken wij graag met u mee. Dit handboek legt de focus op het project 'Devices'.*

Eenvoudig en veilig bestellen
2. Eigen webshop

U gaat met devices aan de slag. Dan heerst de vraag: hoe kan ik ervoor zorgen dat leerlingen en hun ouders en verzorgers de devices en toebehoren kunnen bestellen? Het antwoord: Door te zorgen voor een betrouwbaar en herkenbaar platform: een webshop van uw school. Hieronder leest u welke keuzes er zijn op het gebied van toegang.

Ik wil niet dat een leverancier gegevens over leerlingen of ouders en verzorgers in handen krijgt.
In deze situatie zijn er de volgende mogelijkheden:

1. Open webshop
De webshop is open toegankelijk, zodat er geen gegevensuitwisseling plaats hoeft te vinden tussen de leverancier en uw school.

Voordeel: geen gegevensuitwisseling.
Nadeel: iedereen kan bestellen.

2. Afgeschermde webshop met een login via Entree Federatie (Kennisnet)
Indien uw school werkt met Single Sign-On via de Entree Federatie van Kennisnet kunnen bestellers inloggen en bestellen zonder dat er gegevensuitwisseling tussen de leverancier en bestellers plaatsvindt.

Voordeel: geen gegevensuitwisseling.
Voordeel: volgbaarheid door het gebruik van bekende gegevens.
Nadeel: inrichting van de koppeling is vereist.

3. Afgeschermde webshop met distributie van inloggegevens via de school
Er vindt communicatie tussen de school en leerlingen of ouders en verzorgers plaats. De leverancier is hier niet bij betrokken. De school voorziet de leerlingen of ouders en verzorgers van inloggegevens.

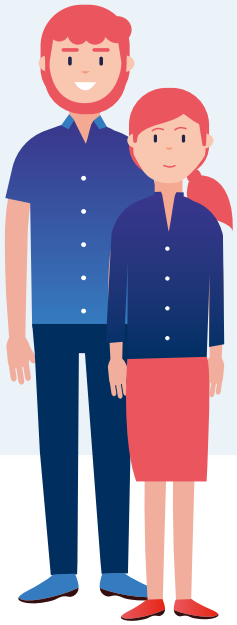
Voordeel: afgeschermde webshop en hierdoor geen toegang voor buitenstaanders.
Nadeel: extra inloggegevens nodig naast de vele logins die men vaak al heeft.

Gegevensuitwisseling is toegestaan.
In deze situatie is er de volgende mogelijkheid:

Afgeschermde webshop met distributie van inloggegevens via de leverancier
In dit geval wisselen de leverancier en de leerlingen of ouders en verzorgers wel gegevens uit.

Voordeel: uw organisatie wordt niet belast.
Nadeel: uitwisseling van gegevens met uw leverancier is noodzakelijk

Geef ik mijn leverancier toegang tot de gegevens van ouders/verzorgers en leerlingen?



Ja

Afgeschermde webshop met distributie van inloggegevens via de leverancier

Nee

1. Open webshop
2. Afgeschermde webshop met een login via Entree Federatie (Kennisnet)
3. Afgeschermde webshop met distributie van inloggegevens via de school

Maak keuzes op het gebied van:

Het assortiment

Een ‘schoolproof’ assortiment is een must. Denk na of u dit zelf wilt samenstellen of dat u aanvullend advies nodig heeft. Check daarnaast of de webshop een mogelijkheid biedt voor een assortiment op maat.

Betalingsmogelijkheden

Niet iedere ouder of verzorger is in staat om een device aan te schaffen. Kies een webshop met diverse betalingsmogelijkheden, zodat iedereen daadwerkelijk mee kan doen. Hiervoor zijn koppelingen op diverse betalingssystemen nodig.

Alles in één bundels

In één keer alles bestellen, is wel zo prettig. Denk daarom na over bundels in de webshop waarin naast het device eventuele garantie- en schadepakketten en bijvoorbeeld een stevige hoes aanwezig zijn. Zo is alles voor een zorgeloze schooltijd met één bestelling geregeld.

Herkenbaarheid

Richt de webshop zo in dat bestellers deze ervaren als een herkenbaar platform, door bijvoorbeeld te zorgen voor een weergave van uw logo en/of schoolnaam.

Goede voorlichting

3. Communicatie met ouders en leerlingen

Met alleen een webshop bent u er nog niet. Het is belangrijk om ouders en verzorgers goed voor te lichten over de invoering van devices, u verwacht namelijk inspanningen van hen: het bestellen van een device en toebehoren. Wanneer zij goed geïnformeerd zijn en de meerwaarde van uw keuzes inzien, liggen acties al een stuk dichterbij.

Informatieavond op school

Een informatieavond voor ouders en verzorgers werkt goed voor de betrokkenheid. Trek hierin samen op met uw leverancier. Wellicht dat uw leverancier een (gedeelte van) de voorlichting wil verzorgen. Vertel tijdens de ouderavond in ieder geval over:

- **De juiste devices.** Waar moet op gelet worden en wanneer is een device schoolproof?
- **Het bestelpunt**: de webshop.
  Communiceer helder over de webshop en vertel ouders en verzorgers over:
  - Het assortiment (zie hierboven, deze bestaat uit schoolproof devices)
  - De URL van de webshop
  - De werkwijze rond het bestellen
  - Betaalmogelijkheden
  - De start en het einde van de bestelperiode
- **Garantie en schade.** Licht toe welke mogelijkheden er zijn voor het meebestellen van garantie- en schadepakketten en vertel wat het voordeel is van deze extra zekerheid.
- **Het aanspreekpunt voor vragen.** Neem twijfels bij ouders en verzorgers weg en licht de contactmogelijkheden bij opmerkingen en vragen toe.

Kracht van herhaling

- Zorg ervoor dat bestellers hun pad naar de webshop vinden door hen bijvoorbeeld nogmaals te informeren over het pad naar de webshop.
- Help hen eventueel met de keuze voor een device via een uitgebreide keuzehulp.
- Informeer nogmaals breed over de mogelijkheden voor extra zekerheid (garantie- en schadepakketten).

Belangrijk: aanspreekpunt voor vragen

Zorg voor een goed georganiseerd aanspreekpunt voor vragen. Het is logisch dat leerlingen, ouders en verzorgers met allerlei vragen komen. Denk aan vragen over de keuze voor een device op de webshop, garantie, het bestellen, betalen, bezorgen, repareren en retourneren van een product.

Bepaal waar men terechtkan met specifieke vragen en communiceer dit richting bestellers. Kijk hierbij naar de kennis en ervaring van uw eigen mensen en de mogelijkheden die een leverancier biedt.

Vragen die de leverancier doorgaans op zich neemt:

- Het scherm van het device is stuk (gebroken)
- Het scherm reageert niet
- Het device start niet op
- Het device laadt niet op of gaat niet meer uit
- Mijn oplader is stuk
- De hoes is stuk
- Het device heeft waterschade
- Het geluid doet het niet
- Het device heeft kuren, werkt traag, blijft hangen, werkt niet lekker
- Het device komt nergens op Wi-Fi (niet op school en niet thuis)
- Welke dekking biedt mijn garantiepakket?
- Vragen over de werking van de software

Typische vragen voor school:

- Ik kan applicatie X niet opstarten
- Ik kan niet inloggen op het onderwijsportaal
- vragen over het gebruik van software
- Etc.

Zorg ervoor dat uw eigen ICT-afdeling hier niet mee belast wordt en zoek een leverancier die de communicatie met ouders en verzorgers voor u regelt. In de ideale situatie beschikt uw leverancier over een professionele klantenservice met diverse contactmogelijkheden. Uw leverancier behandelt dan ook de vragen met betrekking tot garantie- en reparatieafhandeling en gebruikersvragen.

Van bestelling tot ontvangst goed geregeld

4. Logistieke diensten

Klaar zijn voor het nieuwe schooljaar begint met een slimme planning van het bestel- en uitleverproces. Zorg ervoor dat ouders en verzorgers voldoende tijd krijgen om devices en toebehoren te bestellen in de webshop. Maak hierover duidelijke afspraken met uw leverancier en definieer een start en einde van de bestelperiode die u aan de ouders en verzorgers communiceert. Stem hier andere werkzaamheden zoals de uitlevering op af, zodat uw planning een logisch geheel vormt.

Wie: alles zelf doen of hulp inschakelen van uw leverancier?

Houd bij het opstellen van een uitleverplan rekening met uw eigen capaciteit en de ondersteuning die een leverancier u kan bieden. Wellicht dat uw leverancier kan ondersteunen in het:

- Uitpakken
- Etsen, graveren, stickeren
- Imagen
- Uitvoeren van registratiewerkzaamheden (serienummers of Mac-adressen)
- Installeren van bijvoorbeeld Office
- Invoeren van Wi-Fi-instellingen
- Verpakken in hoezen
- Aanpassen van bios-instellingen
- Zorgen voor getekende gebruikersovereenkomsten

Waar: thuis of centraal op school?

Indien u de devices op school wilt uitleveren, zorg dan voor voldoende ruimte. Enerzijds om de devices tijdelijk op voorraad te houden, anderzijds om leerlingen of ouders en verzorgers te ontvangen en devices uit te reiken.

Wanneer:

Kies een logisch moment. Veel scholen kiezen ervoor om dit vanaf de eerste schooldag na de zomervakantie te doen.

Rapportagemogelijkheden

Bepaal vooraf uw gewenste rapportage- en informatievoorziening. Denk bijvoorbeeld aan inzicht in:

- Het aantal bestellingen
- Namen
- Leerlingnummers
- Bestelde artikelen
- Afname van garantie- en schadepakketten
- Gekozen betalingsvormen

Snel weer ‘live’ bij schade
5. Service en garantie

Wanneer een device defect raakt, wilt u dat deze snel gerepareerd wordt en een leerling direct over een vervangend device beschikt, zodat het leerproces kan doorgaan. Denk na over de hulpmiddelen waarmee u de continuïteit van het leerproces ondersteunt.

Hoe kunt u dit organiseren?

Bepaal waar leerlingen terechtkunnen bij schade: op school of bij de leverancier?

Bepaal of u de werkzaamheden rondom schade zelf wilt uitvoeren, of dat een leverancier deze uit handen moet nemen. Pas hierbij een kritische blik op uw eigen (ICT-)capaciteit toe. Overweeg of uw eigen mensen inzetbaar zijn voor bijvoorbeeld de minder complexe eerstelijns vragen.

Garantie- en schadepakketten

Ga op zoek naar een leverancier die garantie- en schadepakketten inclusief aanvullende dienstverlening verzorgt. Let daarbij op de dekking van de volgende schadegevallen: vallen, stoten, waterschade en diefstal.

Kijk ook naar:

- Mogelijkheden voor het online aanmelden en volgen van reparaties
- Mogelijkheden voor het laten ophalen en terugbrengen van het device (Pick-Up & Return)
- Eventuele transportkosten
- Snelle doorlooptijden van reparatie
- Garantie op de reparatie

Leenapparatuur

Met leenapparatuur op voorraad zorgt u ervoor dat een leerling snel weer aan de slag kan.
Bij het defect raken van een device reikt u direct een vervangend device uit.

De juiste devices

6. Assortiment en advies

Wanneer uw school kiest voor schoolproof devices, is dit een eerste stap naar een continu leerproces. Deze devices zijn namelijk speciaal ontwikkeld voor intensief gebruik op school en raken minder snel defect. Dan heerst wellicht de vraag: waar moeten de devices aan voldoen? Hieronder een handreiking. Voor meer informatie raadpleegt u de Keuzehulp devices van Kennisnet.

Waar moet een laptop aan voldoen?

Een laptop moet voldoen aan de volgende eisen:

- De laptop moet stevig zijn
- Bij voorkeur met een val- en stootrand
- Batterijduur meer dan 6,5 uur (accuduur)
- Lichtgewicht
- Dual Band Wi-Fi: draadloze netwerkkaart, te herkennen aan de codering 802. 11 A/B/G.N of 802.11 AC, aangebracht op de doos
- Actueel besturingssysteem
- Applicaties van de nieuwste versies
- Geheugen: 4GB RAM of meer

En verder...

- Schermgrootte: 13,3 inch is een veelgevraagde schermgrootte. Dit formaat is handzaam.
- Hoes
- Zorg voor een goed antiviruspakket
- Uitstekende garantievoorwaarden en dienstverlening van de leverancier (zie vorig hoofdstuk)

Zorg ervoor dat iedereen mee kan doen

7. Financiering

Financiering van devices, een complexe taak. Hoe zorgt u ervoor dat iedereen mee kan doen? Niet alle ouders en verzorgers zijn in staat om een device aan te schaffen. Als school kunt u ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen, door diverse betalingsmogelijkheden in uw webshop aan te bieden. Ga daarom op zoek naar een leverancier die de webshop gekoppeld heeft op bekende betalingssystemen.

Een blik op diverse betalingsmogelijkheden

De aanschaf van een laptop of tablet is een investering die niet voor iedereen behapbaar is. Daarom is het verstandig om ouders en verzorgers alternatieven te bieden. Hieronder ziet u diverse opties waar ook de alternatieven in verwerkt zijn. Op deze manier kunt u de keuze maken die het beste past bij uw school.

iDeal

Een gratis en vertrouwd betaalmiddel waarmee ouders en verzorgers eenvoudig kunnen betalen via de eigen bank.

Voordeel: snel en gemakkelijk, voor iedereen herkenbaar.
Nadeel: een ouder of verzorger moet het volledige bedrag van de bestelling beschikbaar hebben op zijn/haar rekening.

Bankoverschrijving

Wanneer u bankoverschrijving aanbiedt, hebben ouders en verzorgers de mogelijkheid om na het plannen van de bestelling het bedrag over te maken via bankoverschrijving.

Voordeel: gemakkelijk en een algemeen bekende betalingswijze.
Nadeel: leveranciers nemen een bestelling in behandeling op het moment dat het bedrag binnen is. Houd er rekening mee dat het proces hierdoor mogelijk vertraagt.

Gespreid betalen

Ouders en verzorgers betalen het bedrag in termijnen.

Voordeel: laagdrempelig.
Voordeel: bij verminderde financiële draagkracht kunnen ouders toch een device aanschaffen.
Nadeel: BKR-toetsing, waardoor niet iedereen gebruik kan maken van deze betaalmogelijkheid.
Nadeel: hoge rente

Lease

Er zijn constructies mogelijk waarbij u als school leerlingen van devices voorziet zonder risico. Informeer bij uw leverancier naar de mogelijkheden.

Voordeel: iedereen kan meedoen.
Voordeel: geen BKR-toetsing.
Nadeel: de inrichting van het administratieve proces verdient aandacht.

Schoolbijdrage

Als school kunt u een bijdrage doen, denk bijvoorbeeld aan de inzet van vouchercodes.

Overzicht van tips

- Begin op tijd en houd rekening met de zomervakantie en start van het nieuwe schooljaar. Een dergelijk project, van voorbereiding tot het openstellen van het bestelpunt of de webshop, neemt ongeveer 12 weken in beslag.

- Kiest u ervoor om gegevens uit te wisselen met uw leverancier? Stel dan een privacyconvenant op of kijk of uw leverancier aan een convenant deelneemt. Maak bijvoorbeeld gebruik van het Covenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy.

- Ga over de voorraad in gesprek met uw leverancier. Inventariseer wat de mogelijkheden zijn en zorg ervoor dat deze is afgestemd op de afspraken op het gebied van reparatie.

- Het thuis uitleveren en werk-zaamheden laten verrichten door uw leverancier vermindert de druk op uw organisatie. U hoeft in dit scenario niet te zorgen voor een ruimte en personeel dat ondersteunt bij de uitlevering. Daarnaast heeft u niet te maken met verpakkingsmateriaal op uw locatie.

- Pak de communicatie richting ouders en verzorgers gefaseerd op en zorg ervoor dat er geen overload aan informatie ontstaat.

- Geef het bestelproces een boost met een winactie. Bespreek de mogelijkheden en communicatie hierover met uw leverancier.

- Kies voor een leverancier met kennis van specifieke onderwijsassortimenten (van bekende merken zoals Acer, Apple, Dell, HP, Lenovo en Toshiba) en vraag uw leverancier om advies.

- Zorg ervoor dat de webshop gereed is alvorens u hierover met bestellers communiceert. Na het eerste communicatiemoment over de webshop zijn zij vaak geneigd om hier alvast een kijkje in te nemen. Met gereed wordt bedoeld: borg dat deze uitvoerig getest is op aspecten als betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.

- In de ideale situatie verzorgt uw leverancier zowel de administratieve afhandeling als de beantwoording van servicevragen omtrent financiering, zodat u hier als school niet mee belast wordt.

- De inzet van een schoolbijdrage is een administratief proces. Spreekt deze mogelijkheid u aan? Zoek dan een leverancier die dit verzorgt.

- Wij adviseren u om ongeveer 2% van het totale aantal devices per school-locatie te nemen als uitgangspunt voor de hoeveelheid leenapparatuur. Informeer bij uw leverancier naar mogelijkheden.

Notities

Notities

SWITCH

EMPOWERING IT PERFORMANCE

088 - 82 82 000 | www.switch.nl