

Verslag overleg MMM/Iddink groep

Datum: Donderdag 22 juni 2023

Tijd: 10:00 tot 11.30 uur , online via Teams

Aanwezig: Harald van Voorst, Dorina van Delft, Frank Spijkers, Leon van den Heuvel.

1. Ticket-service zoals beschreven in de FAQ:

2. Welke tickets van mijn school zie ik terug in het vernieuwde Magister Service?

Alle open en gesloten tickets van 1 augustus 2021 tot en met 9 december 2022 vind je terug onder 'Mijn tickets'.

Scholen kunnen daardoor de tickets van 1 schooljaar in blijven zien. Daarmee zijn alle onderwerpen afgedekt die in een schooljaar aan de orde kunnen komen. Ook is het mogelijk om eigen documentatie en tips terug vinden.

De applicatie en toepassing van functionaliteit verandert continu in Magister. Oudere tips, aanwijzingen en oplossingen zijn daardoor minder van toepassing en zorgen juist voor extra ondersteuningsbehoefte.

Uiteraard zetten we instructies en oplossingen ook om in Kennisbankartikelen. De oplossing van een door gebruikers gerapporteerd probleem is daardoor centraal en voor iedereen beschikbaar. Dit doen we wanneer we zien of verwachten dat een bepaalde vraag of probleem vaker voorkomt, zodat we met een kennisbankartikel alle gebruikers van dienst kunnen zijn.

Magister geeft aan dat de tekst de overgang naar het nieuwe systeem betreft. Wellicht dat daarom het misverstand is ontstaan. Het is zo dat tickets altijd blijven bestaan. Na 120 dagen worden ze in het archief geplaatst voor betere performance. Je kunt ze nog wel raadplegen met een extra handeling.

Suggesties worden voortaan via de feedback knop in Magister gemaakt. Wegens AVG worden dan geen persoonsgegevens meegestuurd waardoor terugkoppeling De suggesties worden door Magister wel bewaard en beoordeeld.

2. Reportbuilder. Voor sommige een zegen, voor sommigen een last. Al langer wordt gesproken over vervanging. Neem a.u.b. de gebruikers mee in het proces naar de nieuwe oplossing en in evt. noodzakelijke opleiding. Liever worden we niet verrast.
Er wordt door Magister onderzocht hoe de standaard rapporten in Magister web ontwikkeld kunnen worden (samenwerking met TIG). Daar valt Report Builder nog niet onder, dat is nog buiten de scope. Op korte termijn zullen daar zeker geen resultaten op geboekt worden. De scope is momenteel nog kleiner, de standaardrapportage. In toekomst wordt Reportbuilder verder onderzocht . Dat is een groter project waarin Magister de gebruikers ook mee zal nemen. Wellicht is out of the box denken in de toekomst mogelijk met behulp van bestaande ideeën zoals Excell.
3. Status website updates. Delen van de agenda kan nog steeds niet maar staat wel op de website Magister zal dit na blijven kijken, de vraag is of in dit specifieke geval de agenda functionaliteit voor OOP wel interessant is. Dat is een vraag die onderzocht moet worden.

4. Status zaken die uit de regio-bijeenkomst meegenomen zijn naar Magister
De zaken die op de regiobijeenkomst worden besproken worden wel meegenomen naar Magister als ze niet te veel op detailniveau zijn. Door het te bespreken wordt goed de aandacht er op gevestigd en het is ook goed dat de deelnemers met elkaar sparren om tot ideeën te komen of tot de conclusie dat een incident met worden aangemaakt. Als MmM zullen we in het verslag ook telkens dat verschil moeten maken tussen “details” en zaken die we als MmM te berde moeten brengen.
De vraag of Magister een video kan maken over het nieuwe inloggen is in behandeling.
5. Terugkijken op examendag, Licence problem in RDS, terug naar RDP? Traagheid en uitval.
Wat betreft de support is Magister tevreden. De wachttijden waren oke, geen echte last van DDOS aanvallen zoals SOMToday. Wel wat gedoe met de ‘Licence problems’ waardoor de RDS regelmatig uitviel. Vaak kwam hij wel terug naar het laatste scherm.
Wel wordt geconstateerd dat vele scholen last hebben van de performance van Magister voor OOP. Een leerling zoeken in het overzicht gaat per letter, nog steeds elk uur uitval en dergelijke. Dat vergt nog wel onderzoek. Magister is er mee bezig maar het lijkt een probleem buiten Magister en de servers om, Microsoft weet ook niet waar het aan ligt. Het heeft de volle aandacht. Magister overweegt ook weer een externe partij in te schakelen om het onderzoek naar de performance uit te voeren. Daar houden we contact over.
6. Reset Softwaretoken door FG-er indien het om applicatiebeheer gaat.
Uitgaande van het feit dat de superuser echt alles mag wordt daar zorgvuldig mee omgaan. Het resetten van het software token mag blijkbaar wel via een incident door de applicatiebeheer aan te vragen. Het wijzigen van het wachtwoord echter niet, dat moet nu via de FG-er. Wellicht is dat inderdaad niet helemaal de juiste weg. Wel willen we het 4-ogen principe daarbij handhaven. Daar wordt nog over nagedacht.
7. Leon maakt afspraken met Hermitage in Zeist voor 21 of 28 september.
8. Volgend overleg MmM-Iddink wordt gepland begin oktober.
Ook zullen we een datum prikken voor de volgende regiobijeenkomst. We zullen onderwerpen uitvragen via nieuwsbrief.

Leon