

RIJKSMUSEUM BRACHT GROEIEND IT-LANDSCHAP NAUWGEZET IN KAART

KUNSTSTUKJE

Zo'n 2,5 miljoen bezoekers trekt het Rijksmuseum in Amsterdam jaarlijks. Op de achtergrond speelt IT een steeds grotere rol bij de vlekkeloze ontvangst van die bezoekersstroom. Om meer grip te krijgen op het groeiende IT-landschap, bracht het museum alle applicaties, processen en systemen nauwgezet in kaart. "Door IT hebben we nu meer grip op de bedrijfsprocessen en de ondersteuning daarvan."

Het was een prachtig beeld: de toenmalige Amerikaanse president Obama die in 2014, staand voor de Nachtwacht, de verzamelde pers, hoogwaardigheidsbekleders en andere genodigden toesprak. Het beeld ging de wereld over en vormde een mooie bekroning van de heropening van het Rijksmuseum, een jaar eerder. Toen ging het museum, na een verbouwing die maar liefst tien jaar in beslag nam, opnieuw open voor het grote publiek.

Cruciale rol

Natuurlijk vormen de werken van Rembrandt en al die andere grote meesters dé blikvangers van 'het Rijks'. Maar om alle bezoekers (zo'n 2,5 miljoen per jaar) een vlekkeloze museumervaring te bieden, worden ook achter de schermen dagelijks kunststukjes vertoond. IT speelt daarbij een belangrijke rol, vertelt IT-manager Rob Hendriks, die (na dienstverbanden bij universiteiten en in het bedrijfsleven) een jaar of vijftien geleden in het Rijksmuseum terechtkwam. "De doorsneebezoeker staat er ongetwijfeld niet bij stil, maar IT speelt een enorm belangrijke rol binnen de dagelijkse gang van zaken. Dat begint al bij de kassa- en entreesystemen en bij de steeds belangrijker wordende online voorverkoop. In het museum zelf speelt IT een belangrijke rol binnen de beveiliging en het camerasysteem. Ook het onderzoek naar schilderijen – via een supermicroscop of röntgenapparatuur – bevat een flinke IT-component. En verder is het Rijksmuseum uiteraard ook gewoon

een onderneming met een kleine 800 medewerkers. Binnen de dagelijkse bedrijfsvoering faciliteert de IT-afdeling zaken als HR en de personeelsplanning." Naast de museale functie fungeert het Rijksmuseum ook vrijwel dagelijks als decor voor evenementen, vervolgt Hendriks. "Dat zijn er op jaarbasis zo'n 500, vaak dus ook meerdere op één dag. En dan hebben we ook nog een restaurant – mét Michelinster – waarbinnen IT een rol speelt. Al met al gaat ons werk 365 dagen per jaar door, van zeven uur 's ochtends tot middernacht."

Van beheer naar regie

De heropening in 2013 bracht ook op IT-gebied een aantal veranderingen met zich mee, blikt Hendriks terug. "Toen de rol van IT binnen onze bedrijfsprocessen steeds groter begon te worden, bleek dat met een relatief klein IT-team niet meer te behappen. Toen is besloten om ons als IT-afdeling niet langer op het technisch beheer, maar echt op de business te gaan ➤



focussen. Met het oog op de zo belangrijke continuïteit in een drukbezocht museum dat elke dag open is, hebben we onze bedrijfssystemen in 2015 zoveel mogelijk naar de cloud verhuisd. Onder de noemer ‘van beheer naar regie’ zou onze afdeling zich niet langer met het technische beheer bezighouden, maar zouden we ons focussen op de functionele kant. Parallel aan die omschakeling van een meer traditionele beheer- naar een regierol, hebben we ook geïnvesteerd in medewerkers die dicht tegen de business aan zitten. Deze functioneel beheerders zijn de vooruitgeschoven IT-pioniers in de business: ze werken nauw samen met afdelingen als Marketing en HR, treden op als projectleider, en houden zich bezig met informatiemanagement. Vanuit die rol kunnen ze de business optimaal ondersteunen.”

‘ONS WERK GAAT 365 DAGEN PER JAAR DOOR, VAN ZEVEN UUR ‘S OCHTENDS TOT MIDDERNACHT’

Inzicht

Met de groei van het aantal applicaties en systemen groeide de behoefte aan een goed inzicht in het IT-landschap, vervolgt Hendriks. “Applicaties sloten nauwelijks op elkaar aan. Ook was het vaak onduidelijk hoe bedrijfsprocessen verliepen en welke medewerkers precies bij welk proces betrokken waren. Daar kwam nog bij dat we twee jaar geleden overgingen van MS Dynamics AX 2000 naar de toen net gereleasete SaaS-versie MS Dynamics 365, als ERP-systeem voor Finance, HR en Retail. We kwamen tot de conclusie dat we niet alleen het applicatielandschap en alle integraties in beeld wilden hebben, maar dat we ook behoefte hadden aan inzicht in alle processen die Dynamics zou moeten gaan ondersteunen. Elk proces is immers afhankelijk van een of meerdere applicaties. Zeker bij een complexe

organisatie als het Rijksmuseum is het belangrijk om helder te hebben hoe alles met elkaar samenhangt.”

Stabiel IT-landschap

Al met al een flinke operatie, waarvoor Hendriks de hulp inschakelde van Value-Blue. Aan de hand van de tool BlueDolphin – een SaaS-platform dat inzichtelijk maakt uit welke bedrijfs- en IT-onderdelen een organisatie is opgebouwd en hoe deze onderdelen met elkaar in verband staan – werden processen en afhankelijkheden in kaart gebracht. Hendriks schetst dat BlueDolphin wordt gebruikt als samenwerkingsplatform. “De tool geeft de enterprise-architectuur, processen en onderliggende IT in samenhang weer. Dat inzicht leidt er onder meer toe dat er minder risico’s zijn bij het in gebruik nemen van nieuwe applicaties; meer dan voorheen kennen we nu de context en de processen waarbinnen de betreffende applicatie wordt ingezet. In algemene zin is er een stabiel IT-landschap ontstaan, en hebben we nu meer grip op de bedrijfsprocessen en op de ondersteuning van die processen door IT. De organisatie is wendbaarder geworden; het museum kan sneller inspelen op kansen en ontwikkelingen in de markt. Bijkomend voordeel: doordat de IT-inzet nu doelmatiger is, bespaart het museum op kosten.”

Draagvlak

Andere organisaties die van plan zijn om hun IT-landschap in kaart te brengen en te stroomlijnen, raadt Hendriks aan om vooral klein te beginnen. “Een grote operatie als deze vraagt om een behoedzame aanpak; het werkt denk ik niet om dit top-down los te laten op de organisatie. Beter is het om eerst wat resultaten te laten zien; dan begrijpen medewerkers sneller wat nut en noodzaak zijn en kun je van daaruit verder bouwen. Door gebruikers van applicaties en systemen te betrekken bij je zoektocht en hun te laten zien dat hun werk makkelijker wordt, creëer je vanzelf draagvlak. Maar het biedt ook jezelf meer inzicht; je begrijpt nóg beter hoe processen eruitzien en waar ze toe dienen. Zeker in een grote, complexe organisatie als de onze is dat enorm waardevol.” ✕