

De virtuele servicedesk binnen de facilitaire organisatie

Werkdocument, november 2005

versie: 1.3

Hans de Raad
Leon-Paul de Rouw



www.fmresource.nl

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen, vragen, opmerkingen en correcties aangaande de inhoud van deze syllabus. U bent van harte uitgenodigd om deze door te geven aan info@fmresource.nl

Meer informatie over het onderwerp 'servicedesk' en andere aspecten op het vakgebied van facility management vindt u op het kennisplatform: www.fmresource.nl.

Hans de Raad is onafhankelijk automatiseringsadviseur, met als specialisme Open Source software.

Dit werkdocument is een uitgave van www.fmresource.nl.

Alle rechten voorbehouden © 2005

De virtuele servicedesk

Uitgangspunten virtuele servicedesk

De virtuele servicedesk is het portaal, of illusionaire 'schil' om bestaande (intranet) applicaties, die functioneert als een toegangsmechanisme voor deze applicaties. De virtuele servicedesk ondersteunt en informeert gebruikers bij de aanvraag en afhandeling van producten en diensten.

Figuur 1: voorbeelden van portals of virtuele servicedesks van organisaties



Vier uitgangspunten voor de virtuele servicedesk zijn:

- aansluiten, of geïntegreerd worden, met de bestaande infrastructuur;
- ontsluiten van de producten en diensten door afhandeling en informatie te bieden;
- bieden van “mid-office” functionaliteit in de vorm van centrale ontsluiting van informatie afkomstig van andere organisatie onderdelen met relevantie voor de servicedesk;
- het beheer en de organisatie van de virtuele- zijn geplaatst binnen de organisatie van de fysieke servicedesk.

a. aansluiten, of geïntegreerd worden, met de bestaande infrastructuur

Grofweg zijn er twee mogelijkheden voor de virtuele servicedesk als intranetingang voor de dienstverlening.

Enerzijds is zij het portaal waaronder alle applicaties toegankelijk zijn. Anderzijds bestaat zij als alternatieve ingang voor de bestaande toepassingen op het intranet van de organisatie. In het laatste geval is een praktische benadering raadzaam waarbij de servicedesk als een 'schil' om de bestaande toepassingen wordt gepositioneerd.

De virtuele servicedesk is dan een toegangsmechanisme, wegwijzer, tot de verschillende functionaliteit. Dit biedt gebruikers een centrale, en consistente, toegang tot de diensten op het intranet.

Dat betekent dat gebruikers daardoor niet alleen via de servicedesk-pagina naar een toepassing worden geleid maar ook direct toegang hebben tot de toepassing. Daarnaast worden zij via de virtuele servicedesk geïnformeerd over andere dienstverleningskanalen (zoals telefoon of fysieke balie).

b. ontsluiten van de producten en diensten door afhandeling en informatie te bieden

De servicedesk is in staat om de beschikbare producten en diensten te ontsluiten via de vraag van de klant. Hierbij sluit de servicedesk aan bij de 1-loketgedachte. Daarnaast verschaft de servicedesk heldere informatie over de beschikbare producten en diensten. Dat betekent dat niet alleen een producten- en dienstencatalogus beschikbaar moet zijn, maar ook dat deze vraaggericht benaderbaar is.

In deze catalogus moet minimaal worden opgenomen:

1. een beschrijving van een product of dienst;
2. leveringsvoorwaarden;
3. kwaliteitskenmerken (of service-, dienstverleningsniveaus);
4. contactpersonen of afdelingen;
5. 'doorlinken' naar relevante toepassingen op intranet (of internet), aanvraagformulieren dan wel naar de contactgegevens binnen de servicedesk;
6. bij aanvraag doorverwezen worden naar het achterliggende informatiesysteem (process- of workflow management systeem met een intranet toegang), bijvoorbeeld een formulierengenerator.

Opmerking

Veel process- of workflow management systemen, zoals facilitair informatie systemen, bieden tegenwoordig z.g. Web-based add-ons om de dienstverlening via een portaal beschikbaar te stellen. Het probleem bij de inzet van deze applicaties kan zijn dat de servicedesk organisatie slechts gedeeltelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening van de interne organisatie. Dit heeft twee nadelen.

1. In de eerste plaats is het servicedesk portaal soms niet voldoende voor de totale dienstverlening

- In het belang van gebruikersvriendelijkheid is het noodzakelijk de website op een transparante wijze op te bouwen, hierbij kan een obstakel zijn dat vele achterliggende organisaties uitgebreide productspecifieke informatie willen aanbieden. Het is daarom in sommige gevallen wenselijker de servicedesk site te beschouwen als toegangsmechanisme, of wegwijzer, in plaats van te trachten alle dienstverlening hieronder te centraliseren.
- Het is een mogelijkheid om via de servicedesk de “meest bezochte” producten, met hun aanvraagformulieren, direct aan te bieden met daarnaast een meer specifieke vraaggerichte zoekfunctie naar uitgebreide productinformatie.

2. Organisaties zijn vaak gebonden aan een eigen layout, huisstijl of technische uitgangspunten

- Het kan voorkomen dat deze standaards niet “compatible” (integreerbaar) zijn met de beschikbare applicaties binnen de organisatie. Daarom is het aan te bevelen te onderzoeken of de verschillende functies van de informatiesystemen (zoals het online reserveren van vergaderzalen) ook direct toegankelijk gemaakt kunnen worden i.p.v. via het applicatiespecifieke portaal, als voorbeeld er zou direct vanuit de servicepagina doorgelinkt kunnen worden naar het aanvraagformulier voor een dienstreis i.p.v. eerst via de “startpagina” van de formulierengenerator te hoeven navigeren.

In de praktijk kan vaak via relatief eenvoudige technische aanpassingen toch het gewenste niveau van integratie bereikt worden.

- c. *bieden van “mid-office” functionaliteit in de vorm van centrale ontsluiting van informatie afkomstig van andere organisatie onderdelen met relevantie voor de servicedesk*

Het is voor een meerlaagse service organisatie van levensbelang dat informatie vanuit achterliggende organisatie onderdelen bij, of via, de virtuele servicedesk aangeboden kan worden aan zowel de gebruiker (klant) als servicedeskmedewerker. Enerzijds bestaat er informatie van een statische aard, in die zin dat het bijvoorbeeld een productomschrijving kan zijn die eens in de x periode bijgewerkt wordt. Anderzijds dient via een virtuele servicedesk ook actuele afhandelingsinformatie aangaande de gebruiker (klant) aangeboden te worden. Dit kan uiteenlopen van financiële overzichten tot de status van een facilitaire melding.

Voordat deze informatie op eenduidige wijze aan de klant (of servicedeskmedewerker) gepresenteerd kan worden dient deze vaak uit verschillende informatiesystemen samengesteld te worden. Het is in een grotere organisatie volstrekt normaal dat er een veelheid aan verschillende achterliggende systemen wordt gehanteerd.

De combinatie van deze informatie zou bijvoorbeeld kunnen zijn een rapport met personeelsinformatie afkomstig uit een hrm systeem gecombineerd met een overzicht van bij een servicedesk gedane meldingen.

De belangrijkste reden van implementatie van deze functionaliteit is, wederom, het bieden van een consistente en transparante interface naar de gebruikers. Hoewel het zeer wenselijk is alle onderliggende onderdelen van de service organisatie via deze uniforme methodiek te laten opereren, echter dit is om diverse redenen vaak maar in beperkte mate mogelijk.

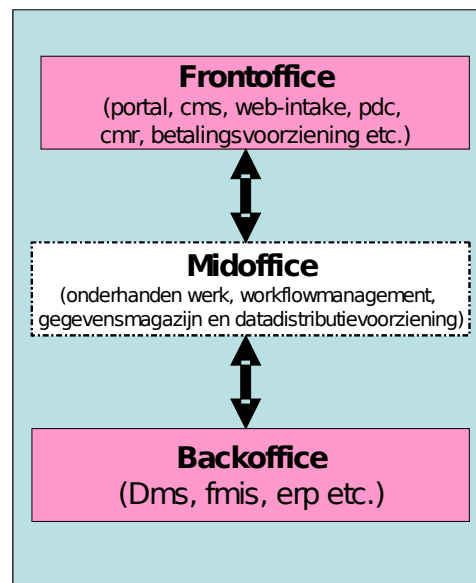
Enkele veelvoorkomende beperkingsfactoren zijn:

1. incompatibiliteit, of het gebruik van gesloten communicatiestandaarden, van de diverse applicaties. Hier kan een mogelijke oplossing zijn een open communicatiestandaard te gebruiken, echter dit moet het betreffende softwarepakket dan wel ondersteunen;
2. complexiteit van de noodzakelijke “business-logica”, een zaalreserveringsysteem heeft een andere workflow (formulieropbouw en -afhandeling) dan een urenregistratiesysteem, door deze complexiteit is het vrijwel onmogelijk alle dienstverlening (of informatie) in een systeem te integreren;

Daarom is het principe van mid-office ontwikkeld. De midoffice is de koppeling tussen de systemen van de frontoffice en de systemen van de backoffice. Het mid-

office is geen apart organisatieonderdeel maar een verzameling van functionaliteiten die de processen en bijbehorende applicaties aan elkaar verbindt. Dit is schematisch in figuur 2 weergegeven.

Figuur 2: positie midoffice tussen frontoffice en backoffice



Met het koppelen van front- en backofficesystemen door middel van deze tussenlaag kunnen meerdere backoffice applicaties kunnen worden aangesproken vanuit één centraal punt, de frontoffice.

In de praktijk blijkt dat er nog beperkingen zijn in het gebruik. Er zijn slechts mondjesmaat standaarden geformuleerd. Ook is veel software nog niet in staat om universele koppelingen te realiseren. Een eenvoudiger oplossing zou kunnen zijn een gemengde vorm van integratie.

Hierbij kan gekozen worden om bijvoorbeeld specifieke rapportages via een universele rapportgenerator aan te bieden, dit aan zowel klant als servicedesk, terwijl complexer functionaliteit door de achterliggende applicaties afgehandeld wordt.

Bij deze gemengde vorm is het wel zeer van belang een zo uniform mogelijke presentatie te verzorgen, dit vooral vanuit het oogpunt van gebruikersvriendelijkheid.

Deze uniforme presentatie zou ook niet moeten blijven steken bij de lay-out, of huisstijl, alleen.

Er zouden bijvoorbeeld over de volgende onderdelen uniformiteitsafspraken gemaakt kunnen worden:

1. naamgeving van personen, of medewerkers;

2. benamingen van formulievelden voor gelijke doeleinden (zoals ruimte ipv kantoor);
3. aanbieden van consistente handleidingen, of “quick guides”;
4. ondersteuning voor alle applicaties via één centrale (e-mail) postbus;

d. Het beheer en de organisatie van de virtuele- zijn geplaatst binnen de organisatie van de fysieke servicedesk

Het is aan te bevelen dat de organisatie en het functioneel beheer van de virtuele servicedesk wordt belegd in het organisatieonderdeel van de servicedesk. De virtuele servicedesk is immers integraal onderdeel van het gehele servicedesk concept, dit vooral op het gebied van de bereikbaarheid.

Het hoofd van de servicedesk heeft daarmee ook functionele leiding over de componenten van de virtuele servicedesk.

Het technisch beheer van de onderliggende infrastructuur kan door middel van dienstverlenings-, of werkafspraken gedeconcentreerd binnen de organisatie belegd worden.

Deze technische ondersteuning kan bestaan uit het faciliteren van (web) servercapaciteit tot het voorzien in een adequate “incident response” tactiek. Dmv deze vorm van samenwerking binnen de beheerstechnische functies wordt in een aantal factoren van ondersteuning voorzien:

- a. in de eerste lijn bevindt zich de ict-servicedesk deze kan een verzoek om ondersteuning ofwel zelf afhandelen, ofwel escaleren binnen de organisatie;
- b. het eerste escalatieniveau dat bij een verzoek om ondersteuning ingeschakeld zal worden is het functioneel beheersniveau, hierdoor is het wenselijk deze communicatielijnen zo kort mogelijk te houden, aangezien deze vorm van ondersteuning het overgrote merendeel van de totale gevraagde ondersteuning vormt;
- c. aangezien uit een ondersteuningsverzoek ook mogelijke infrastructurele wijzigingen voort kunnen komen zal hierin de ict organisatie moeten ondersteunen door voldoende capaciteit en begeleiding beschikbaar te stellen, maar ook door ondersteuning aan de gebruikers te kunnen bieden bij een gewijzigde werksituatie;
- d. de ict organisatie dient, vanuit haar expertise op het gebied van geautomatiseerde procesondersteuning, ook in te spelen op de vraag van de servicedesk organisatie en hierin ook een pro-actieve rol te spelen bij de introductie en implementatie van nieuwe technieken of het verbeteren van

de werkmethoden m.b.t. het gebruik van de reeds ter beschikking staande functionaliteit;

Opmerking

Door regelmatige evaluatiemomenten kan de geleverde dienstverlening getoetst worden en waar mogelijk verbeterd worden.

Dit verbeteringsproces geldt niet alleen voor de technische infrastructuur, deze is ook zeer van belang betreffende de door de servicedesk organisatie (via intranet) aangeboden dienstverlening. Het is van belang het gebruik van de aangeboden dienstverlening te controleren en wanneer men wijzigingen aanbrengt in het aanbod dit ook, bijvoorbeeld via de eerdergenoemde servicepagina, te communiceren naar de gebruiker (of klant).

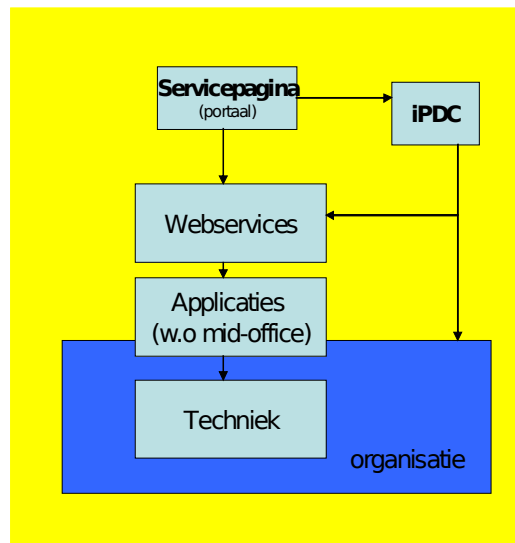
De virtuele servicedesk vormt door haar centrale positie binnen de service organisatie (en het intranet) bij uitstek het instrument om nieuws en informatie m.b.t. de geleverde dienstverlening te communiceren naar de klant (gebruiker). Het biedt een centraal en consistent portaal om enerzijds informatie te verkrijgen en anderzijds de aanvraag (of bestelling) van een product te kunnen verrichten.

Door het redactioneel beheer rechtstreeks onder de servicedesk organisatie te plaatsen wordt fragmentatie in het informatie aanbod voorkomen, dit zou mogelijk kunnen optreden wanneer deze verantwoordelijkheid onder een communicatie of informatievoorziening afdeling belegd zou worden. Deze fragmentatie is vanuit het klantperspectief onwenselijk aangezien deze het berichtgevingsspectrum, en daarmee relevantie, sterk zou inperken.

Bouw van de virtuele servicedesk

De uitgangspunten voor de virtuele servicedesk moeten aansluiten bij (eerder genoemde) missie en doelstelling van de servicedesk. Daarom moet voordat structuur, vormgeving of de techniek eerst worden vastgesteld wat de inhoud is van de servicedesk. Daarnaast is het raadzaam om de techniek en de inhoud te scheiden. Grafisch is dit weergegeven in figuur 1.

Figuur 3: de virtuele servicedesk en haar componenten



Componenten waaruit een virtuele servicedesk bestaat zijn onder andere:

- de servicepagina;
- een vraaggerichte zoekfunctionaliteit;
- intranet (interactieve) producten en dienstencatalogus;
- ondersteunende applicaties (techniek);
- (interactieve) aanvraagformulieren;
- organisatie, beheer en autorisaties.

a. de servicepagina

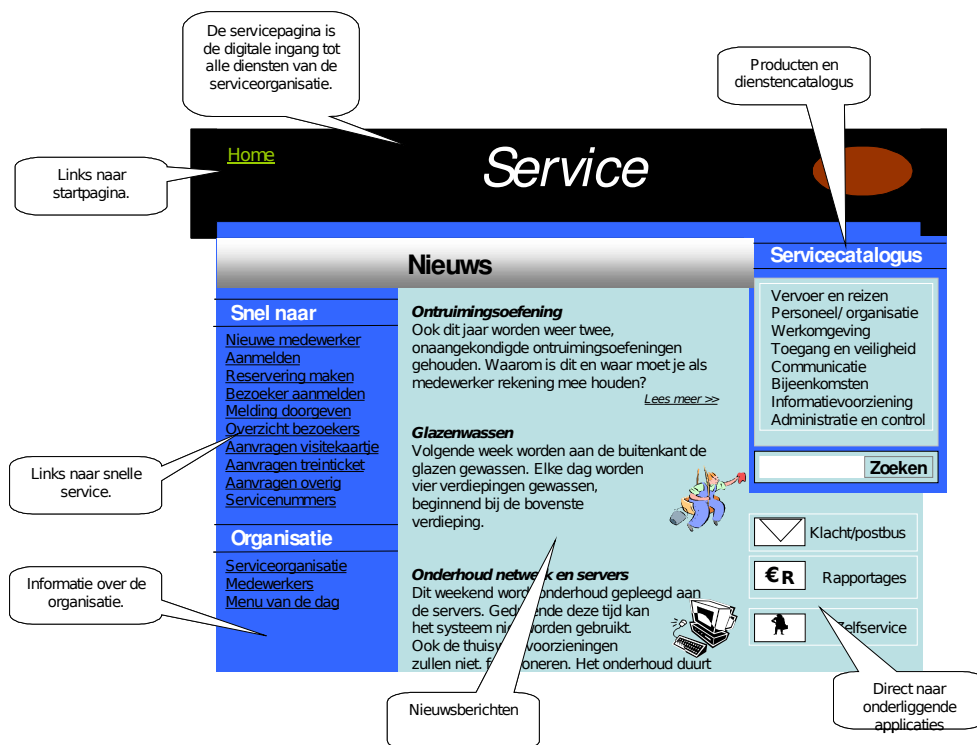
De servicepagina is de ingang voor de virtuele servicedesk. Vanuit hier krijgt de bezoeker toegang tot de verschillende onderdelen op de servicepagina en kan (voor sommige diensten) direct worden doorgelinkt naar aanvraag of realisatie (uitvoering van de vraag).

De servicepagina heeft als voornaamste doel een eerste informatieve opvang te bieden aan een gebruiker (klant). Er zou bijvoorbeeld de volgende informatie kunnen worden aangeboden:

- informatieberichten over nieuwe producten- en diensten of wijzigingen in de aanvraag-, of leveringswijze.
- nieuwsberichten over verstoringen in de dienstverlening, met daarbij een mogelijke prognose over het oplossen van de verstoring;
- “hyperlinks” naar aanvraagformulieren van enkele veelgebruikte producten of diensten, zoals dienstreizen, vergaderzalen of catering, etc;
- een eerste ingang naar de producten- en dienstencatalogus, in de vorm van de vraaggerichte zoekfunctionaliteit;
- contactinformatie van de servicedesk organisatie.

Figuur 4 laat een voorbeeld zien van een mogelijke opbouw van de voorkant van een virtuele servicedesk.

Figuur 4. Voorbeeld van een virtuele servicedesk, anders gezegd: portal



Doordat via de servicedesk een zeer veelzijdig spectrum van producten en diensten aan te vragen, of leverbaar, is zal er een zekere mate van redactionele controle, of indeling, moeten plaatsvinden op de aangeboden informatie.

Voor het aanbieden van nieuwsberichten of uitgebreide productinformatie kan ter ondersteuning daarbij gebruik gemaakt worden van een content beheer systeem (cms).

Vaak is deze vorm van softwarematige ondersteuning reeds aanwezig binnen een bedrijf of organisatie aangezien deze tegenwoordig grotendeels beschikken over een eigen intranet met daaraan gekoppelde nieuwsberichtgeving.

Bij de ontwikkeling van een servicepagina zal binnen een bestaande intranetsituatie vooral rekening gehouden moeten worden met de integratie van layout-, of huistijltechnische aanpassingen. Deze aanpassingen zijn vanuit het klantperspectief wenselijk omdat hiermee de servicepagina een integrale, alsmede consistente, uitbreiding op de reeds aanwezige, en daarmee vertrouwde, intranetfunctionaliteiten zal vormen, hetgeen bijdraagt aan de realisatie van de doelstelling de ontsluiting van de informatie zo laagdrempelig mogelijk aan te bieden.

b. een vraaggerichte zoekfunctionaliteit

De servicepagina kan verschillende zoekfunctionaliteiten bevatten om de informatiebehoefte van de gebruiker (klant) vraaggericht te ondersteunen.

Hierbij is ook van essentieel belang welk type informatie voor de klant van belang is, bijvoorbeeld heeft een klant uitgebreide informatie over dienstreis regelingen nodig of wil deze simpelweg een treinkaartje aanvragen. Om in deze verschillende niveaus van ondersteuning te voorzien kan een combinatie van verschillende “ingangen” worden aangeboden. Deze ingangen, of zoekfunctionaliteiten kunnen onder andere bestaan uit:

- een alfabetisch geordende selectielijst van alle producten en diensten, deze methodiek is voor de klant de minst overzichtelijke, en daarmee ook minst efficiënte, ingang, maar kan wel gebruikt worden vanuit een soort “etalagefunctie”;
- via een op thema's en situaties gebaseerde structuur, deze methodiek kan ook omschreven als het gebruik van vraagpatronen, m.a.w. voor de klant in een logische context samenhangende reeks van producten en diensten. De klant wordt via een hiërarchische “boomstructuur” door een steeds specifiekere selectie van productinformatie geloodst om uiteindelijk op het diepste niveau alleen nog zeer situatiespecifieke informatie over te houden;
- een vrije tekst zoekfunctie waarmee door een klant specifiek gezocht kan worden naar één product, dienst of categorie. Deze methodiek is over het algemeen niet buitengewoon effectief aangezien hiermee de samenhang tussen sommige producten en diensten moeilijk duidelijk wordt.

Een vraaggerichte benadering houdt vooral in de samenhang tussen de levering (of uitvoering) van sommige producten of diensten te verduidelijken.

Als voorbeeld kan hier de indiensttreding van een nieuwe medewerker genomen worden, hierbij moeten door verschillende afdelingen binnen de service organisatie werkzaamheden verricht worden. De ict organisatie verzorgt zaken als een netwerkautorisatie of werkstation, de facilitaire organisatie voorziet in meubilair (en soms ook telecom), de hrm organisatie dient handelingen te ondernemen op het gebied van salariëring, et cetera. Het is voor de klant van belang een limitatief overzicht te krijgen van de leveringsvoorwaarden (zoals autorisaties) omtrent een aanvraag. Dit is evengoed van toepassing op de reservering van een vergaderzaal met de bestelling van een bijbehorende lunch.

c. intranet (interactieve) producten en dienstencatalogus (iPDC)

De intranet, of interactieve, producten en dienstencatalogus (iPDC) geeft de virtuele servicedesk een aantal instrumenten op het gebied van informatie ontsluiting.

In de eerste plaats vervult deze iPDC een “etalagefunctie” binnen de servicepagina in die vorm dat via deze ingang de gebruiker een gestructureerd overzicht kan krijgen van de diverse, door de service organisatie, geleverde producten en diensten.

Het geeft de gebruiker informatie over het serviceniveau, leveringsvoorwaarden, autorisaties en kan een directe doorverwijzing bieden naar een contactpersoon (of afdeling), of doorlinken naar een op intranet aangeboden aanvraagformulier. Om deze informatie voor de gebruiker “vindbaar” te maken wordt gebruik gemaakt van de bovenstaand beschreven zoekmethodes.

Door middel van een redactioneel proces dient de structurering en inhoud van de iPDC continu getoetst te worden op relevantie en vindbaarheid (transparantie). Het systeem van structurering kan omschreven worden als “meta-indexing”, feitelijk wordt namelijk de structurering bepaald door de contextuele samenhang van producten en diensten, en ook de mogelijke overlapping van onderwerpen bij sommige van deze producten/diensten.

Het aanbieden van productinformatie via een iPDC hoeft zich niet alleen te beperken tot de klant. Ook de servicedesk kan hiervan gebruik maken in de vorm van een “interne iPDC”.

In deze virtuele baliefunctionaliteit kunnen bijvoorbeeld de volgende zaken worden opgenomen:

- een beknopte werkinstructie voor de servicedeskmedewerker om het leverings-, of uitvoeringsproces van een product of dienst in gang te zetten;
- aanvullende contactinformatie specifiek voor intern gebruik;
- “memo's” aangaande tijdelijke wijzigingen in de levering of afhandeling.

d. ondersteunende applicaties (techniek)

De servicepagina wordt vaak ontwikkeld binnen de bestaande toepassingen, het intranet, van een organisatie. Daarom kan vaak gebruik gemaakt worden van bestaande instrumenten (applicaties).

Als dit niet het geval is zal nader onderzoek moeten worden gedaan naar beschikbare software tools om webpagina's (of formulieren) te ontwikkelen en te onderhouden. Eventueel kan toch worden gekozen voor het inkopen van een externe applicatie om de bestaande functionaliteit van de informatiesystemen uit te breiden.

Software

Bestaande generieke software (zoals facilitaire informatie-, of workflow management systemen) zijn goed geschikt om de aanvraag en daaropvolgende afhandeling van producten en diensten aan te bieden, indien deze systemen via intranet ontsloten kunnen worden ontstaat een mogelijkheid waarbij de gebruiker interactief kan communiceren over aspecten aangaande de levering, of afhandeling, van een product of dienst.

Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het monitoren van statuswijzigingen van meldingen.

Voor specifieke toepassingen (zoals een administratief rapportage systeem of personeelsinformatiesysteem) waar gebruikers toegang toe moeten hebben betekent dat vragen moeten worden doorgeleid naar de specifieke applicatie.

Er bestaan diverse systemen waarmee een portaal kan worden ontwikkeld voor de servicepagina. Door middel van een content management systeem, eventueel uitgebreid met een universele formuliergenerator, kunnen aanvullende informatie (zoals nieuwsberichten) en aanvraagformulieren worden aangeboden.

Van belang is dat in het aanbod van applicaties een voor de gebruiker consistente en intuïtieve “interface” wordt nagestreefd. Dit kan zijn in de vorm van confirmatie aan geldende huisstijlreglementen, maar ook op het gebied van standaardisering in

de werkwijze van de verschillende applicaties. Aspecten als toegankelijkheid voor gebruikers met een visuele handicap zijn niet onbelangrijk binnen een moderne organisatie. De evaluatie hiervan is dan ook een noodzakelijk onderdeel bij de selectie van een mogelijk te gebruiken software pakket.

Hoewel een servicedesk in de dagelijkse praktijk met diverse verschillende softwarepakketten geconfronteerd zal worden is het noodzakelijk hierin zoveel mogelijk naar standaardisatie te streven, vooral vanuit het oogpunt van werkbaarheid voor de servicedeskmedewerker.

Het gebruik van een groot aantal verschillende softwarepakketten heeft ook zijn weerslag op het aspect van personeelstrainingskosten en benodigde extra ondersteuning van de ict organisatie.

Om actuele informatie vanuit verschillende systemen gecategoriseerd aan te bieden, aan zowel de gebruiker (klant) als de servicedeskmedewerker, kan gebruik gemaakt worden van een “mid-office” (of data-warehousing) techniek. Deze techniek vormt effectief gezien een “schil” om de achterliggende informatiebronnen (de applicaties) waaruit het de specifiek benodigde records kan combineren en daaruit samengevoegde rapportages kan aanbieden. Deze systemen zijn vooral te gebruiken bij statistische- en management informatie, zoals budgetteringen, benchmarks, kengetallen, e.d..

Hardware en infrastructuur

Deze aspecten zijn van een meer technische aard en dienen in die hoedanigheid dan ook in samenwerking met de ict organisatie behandeld te worden.

In principe kunnen wel een aantal zaken aangenomen worden:

- bij het “opzetten” van een website binnen een bestaand intranet kan vaak gebruik gemaakt worden van bestaande infrastructuur. De meeste organisaties beschikken immers over een eigen intranet, met daarbijbehorend content management systeem (cms);
- oor het faciliteren van de netwerkcapaciteit zal de ict organisatie moeten onderzoeken wat de mogelijke belasting op de bestaande infrastructuur is en deze mogelijk hierop aanpassen;
- aangezien voor het opstellen van een iPDC vaak een andere applicatie dan het standaard cms (content management systeem) benodigd zijn. Het is mogelijk dat voor het aanbieden van deze losstaande applicatie een eigen web- en databaseserver geïmplementeerd dient te worden, deze beslissing is doorgaans aan de ict organisatie.

Hoewel deze vragen wellicht niet direct door de servicedesk organisatie worden beantwoord dient met dit traject bij de implementatie wel degelijk rekening gehouden te worden.

e. (interactieve) aanvraagformulieren

Voor aanvragen die niet via de generieke webbased informatiesystemen kunnen worden afgehandeld is het noodzakelijk een formuliergenerator te integreren met de servicepagina, deze functionaliteit wordt vaak al aangeboden binnen een generiek content management systeem.

Deze formulierengenerator moet de gebruikersinput kunnen opslaan, bijvoorbeeld in een databasesysteem, en daaruit rapportages kunnen genereren. Deze rapportages moeten configureerbaar zijn en hun uitvoer in meerdere formaten kunnen leveren, bijvoorbeeld via een intranetpagina of een spreadsheet.

In sommige gevallen is het echter niet mogelijk van een webbased methode van aanvraag gebruik te maken. Als bijvoorbeeld een budgethouder voor accorderen fysiek moet tekenen. Dit soort “paragraafcircuits” hebben vaak een procedurele oorzaak, daarom zou hiervoor met de financiële afdeling binnen de service organisatie een versimpelde procedure overeengekomen kunnen worden. Afhankelijk van het verzoek kan de informatie uiteindelijk via email, het workflow management systeem of direct naar de beheersapplicatie van het verantwoordelijke onderdeel worden doorgeleid.

f. organisatie, beheer en autorisaties

Beheer

Zoals in het begin van deze paragraaf is aangegeven is het te adviseren de servicesite en de iPDC functioneel (redactioneel) onder de leiding van de servicedesk te brengen. De servicedesk heeft een aantal taken en functionaliteiten om de virtuele servicedesk (servicepagina) goed te kunnen laten functioneren.

Afhankelijk van de grootte van de organisatie valt het achterliggende technische beheer en onderhoud niet binnen de servicedesk, het applicatie (functioneel) beheer kan gedeconcentreerd worden uitgevoerd, dit onder aansturing van de servicedesk.

Door middel van dienstverlenings-, of werkafspraken dient een acceptabel niveau van ondersteuning te worden gewaarborgd.

Een belangrijk aspect in deze samenwerking tussen de servicedesk en de ict organisatie is de omgang met wijzigingsverzoeken, ongeacht hoe deze worden aangeleverd.

Deze verzoeken kunnen variëren van meldingen over een storing in een applicatie, verzoeken om informatie over het gebruik van bepaalde diensten tot aanvragen voor autorisatie voor het benaderen van bepaalde informatie.

Uit de evaluatie van gebruikersverzoeken, of de behoeften/wensen van de servicedesk, kunnen wijzigingsverzoeken voortkomen die vervolgens worden ingediend bij de ict organisatie.

Wijzigingsverzoeken hoeven ook niet noodzakelijk een direct effect te hebben op systemen van de servicedesk. Wanneer het bijvoorbeeld een verzoek betreft over een hrm applicatie zal de verantwoordelijkheid vaak bij de hrm organisatie liggen i.p.v. bij de servicedesk. De servicedesk vervult in deze situaties wel een centrale rol op het gebied van voortgangscontrolle in de uitvoering en daarbijbehorende communicatie naar de klant.

In alle gevallen zullen deze verzoeken een bepaald traject doorlopen alvorens besloten wordt deze verzoeken wel of niet te honoreren.

Tegenwoordig zijn veel ict organisaties ingericht volgens ITIL principes (IT Infrastructure Library). Deze methodiek is enigszins vergelijkbaar met een ISO certificering. Een volgens ITIL vormgegeven organisatie heeft een aantal niveaus van beheer en ondersteuning. Deze niveaus bevatten onder andere:

1. netwerkbeheer (capaciteits- en beschikbaarheidsmanagement);
2. systeembeheer (configuratie- en softwarebeheer);
3. infrastructuur- en continuïteitsbeheer (beveiligings- en risicomanagement);
4. service level management;
5. helpdesk faciliteiten.

Grofweg kan gesteld worden dat de helpdesk (ict servicedesk) een intakefunctie vormt voor de achterliggende backoffice functies (zoals netwerk- en systeembeheer), met daarnaast het service level management in de vorm van advisering en ondersteuning op een hoger niveau in de organisatie.

Inhoud virtuele servicedesk

Het inhoudbeheer van de iPDC kan centraal worden belegd bij de servicedesk of decentraal onder de betrokken onderdelen waaruit de producten en diensten

worden geleverd. Wel is het in het tweede geval raadzaam de eindredactie (actualiteitsborging) en publicatie centraal te beleggen binnen de servicedesk.

Daarnaast is de servicedesk verantwoordelijk voor:

- het bijhouden van alle aspecten van de virtuele servicedesk zoals vullen van de catalogus en inhoudspagina's;
- bijwerken van het volledige overzicht van producten en diensten;
- beschikbaar stellen van managementinformatie;
- volgen van de (doorlooptijd van de) levering van producten en diensten;
- redactie van de nieuwsvoorziening;
- structurering van de vraaggerichte zoekfunctionaliteit;
- autorisatie en onderhoud van de vraag- en themagerichte ontsluiting;
- analyseren van zoekpatronen binnen de iPDC en daarop aanpassen van de inhoud, of structuur;
- beantwoorden van algemene vragen die via reactiemogelijkheden op de intranetsite bij de servicedesk binnenkomen.

Autorisatie

In het ontwerp van de vraaggerichte service organisatie (zie paragraaf 2) is geconstateerd dat ook producten en diensten uit het pluspakket worden aangeboden en geleverd via de servicedesk. Dit betekent dat medewerkers aan de servicedesk op de hoogte moeten zijn van alle leveringsvoorwaarden (dus niet alleen budgeteisen) maar ook de aard van de onderliggende dienstverleningsafspraken (service level agreements).