

Casus: richtinggevend voor uitwerking blok 1

Van virtueel naar één geheel

14 juni 2007

v. 1.1

Leon-Paul de Rouw
Robin Scherrenburg



www.fmresource.nl

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

Deze casus is © www.fmresource.nl en Maatwerk organisatie advies (Juni 2007).

Blok 1. Visie en Missie

1. De formuleringsvragen

- Wat is de aanleiding om een traject in te gaan?
- Wat zijn de centrale knelpunten?
- Wat zijn globaal de mogelijkheden?
- Welke keuze wordt voorgesteld?
- Vertaal de bovenstaande punten in een bondig geformuleerde opdracht

Opties voor de aanleiding:

- Uw eenheid functioneert niet goed.
- Uw eenheid sluit niet goed aan op de ontwikkelingen binnen het primaire proces van de organisatie.
- De organisatie gooit op onderdelen het roer om.
- Het centrale management wil kosten besparen.
- Het centrale management wil delen van de interne dienstverlening uitbesteden.

Centrale knelpunten:

- Uw eenheid is een vergaarbak van medewerkers die elders in de organisatie niet meer naar behoren functioneren.
- De imago van uw eenheid binnen het bedrijf is niet goed.
- Uw medewerkers werken niet vraaggericht, niet klantvriendelijk.
- U werkt met klassieke werkmethoden en verouderde hulpmiddelen.
- Uw werkwijze wordt als 'remmend' ervaren binnen het primaire proces.
- U heeft te weinig middelen, maar er wordt wel veel van u verwacht.
- De organisatie is verkokerd: ICT, Huisvesting en Catering zijn aparte onderdelen waarmee u te vaak met te weinig succes moet afstemmen.

Mogelijkheden:

- U moet het doen met het huidige personeel.
- U moet het doen met minder personeel.
- U moet het doen met het huidige budget.
- U krijgt minder budget.
- U mag niet teveel veranderen (meer optische wijzigingen).
- U krijgt wel of niet een eenmalig budget voor investeringen en organisatieverandering.
- De organisatie gaat verhuizen.
- De organisatie groeit snel en fors.

- De organisatie heeft grote opdrachten binnen gekregen.

Keuzen:

- U gaat een servicedesk inrichten.
- U gaat uw servicedesk professionaliseren.
- U gaat uw servicedesk uitbreiden (andere disciplines).
- U gaat andere distributiekkanalen (intranet) toepassen.
- U gaat andere werkwijzen hanteren.
- U gaat werken met budgetten (opdrachtnemer).
- U gaat vraaggericht en klantgericht werken.
- U gaat delen van de dienstverlening uit besteden (regie).

Klantgroepen:

- (Centraal) management
- Afdelingen, maatschappen (medisch)
- Medewerkers
- Buitendienstmedewerkers
- Klanten van het primaire proces
- Leveranciers
- Derden (winkels, cateraar, e.d.)

Vragen niet beantwoord aan de servicedesk:

- Dit is afhankelijk van het gekozen model: of men neemt de vraag over en neemt contact op met de backoffice, of men verwijst door.
- Vragen noteren en bespreken hoe dit in de toekomst wel aan de desk kan worden afgehandeld.

Vormgeving servicedesk:

- Dit is sterk afhankelijk van de doelstelling, de omstandigheden, de mogelijkheden en de ambities (op langere termijn) .

Communicatie

- Gemeenschappelijk werkoverleg
- Directe aanspreekpunten in de backoffice
- Accountmanagement
- Via de leiding van de servicedesk
- Via geautomatiseerde systemen
- Op basis van een convenant