

Casus: richtinggevend voor uitwerking blok 2

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 2.

1. Doelstelling

- Welke doelen moeten worden bereikt?
- Wat is de relatie tussen de doelen, is er een hiërarchie?
- Wat is de relatie tussen doelen en opdracht?
- Verwachte resultaten:
 - i. Bezuinigingen
 - ii. Goedkopere dienstverlening
 - iii. Betere dienstverlening
 - iv. Snellere dienstverlening
 - v. Vraaggerichte dienstverlening
 - vi. Pro-actieve dienstverlening
 - vii. Maat gesneden dienstverlening
 - viii. Effectieve dienstverlening
 - ix. Beter imago
 - x. Meer in aansluiting op het primair proces

N.B. Zorg dat doel en middel niet door elkaar worden gehaald!

2. SMART maken

bijvoorbeeld meer efficiency: '5 % besparing in FTE in 4 jaar met dezelfde kwaliteit van dienstverlening' in plaats van: 'we gaan met minder mensen het zelfde werk doen'.

Of

Betere dienstverlening: 'met dezelfde middelen (mensen en materieel) zijn we sneller, minder fouten en goedkoper.

Of

Beter Imago: een beter imago van het facilitaire door een hogere score op de klanttevredenheidsmeting als gevolg van duidelijke en betere bereikbaarheid en afhandeling met een servicedesk

Dilemma's

De servicedesk

Maak duidelijk dat het een uitdaging is. Geef duidelijk het belang van de taak van de servicedesk aan. Zorg voor een goede taakopvatting. Taakopvatting is de werkcultuur van een medewerker. De ideale taakopvatting van een servicedesk medewerker is klantgericht te zijn. Ofwel het leuk vinden als een klant tevreden weggaat. Laat daarom de persoonlijke taakopvatting heel sterk meewegen in de sollicitatieprocedure. Maak de afhankelijkheid met de backoffice duidelijk. Stuur op samenwerking en coöperatie met de backoffice. Helemaal is de spanning tussen de belangen van frontoffice- backoffice niet uit te sluiten.

De backoffice medewerkers

De backoffice medewerkers zijn bang voor hun positie. Hun deskundigheid wordt aangetast omdat bijna alles wordt overgenomen door een 'eenvoudige' medewerker van de helpdesk. Geef duidelijk weer dat met name de routine zaken zullen wegvallen. Telefoontjes met onbenullige verzoeken zullen zij niet meer krijgen. Ze kunnen hun tijd besteden aan complexe klantvragen die juist met deze methode van werken in beeld komen: medewerkers van de frontoffice bepalen hun werkvoorraad niet, ze verwijzen alleen die klanten door die daadwerkelijk nadere aandacht behoeven. Dus zullen zij met juist die klanten nog regelmatig contact onderhouden.

Voormalige leiding

De positie van de voormalige leiding is op zich een probleem. Niet altijd is voor deze mensen een juist perspectief te bieden. Geef ze in een vroeg stadium de kans de eer aan zichzelf te houden. Maar laat ook zien dat het werk meer inhoud krijgt en dat de irritatie van een matig draaiende tent verdwijnt. Wees vanaf het begin eerlijk. De problemen vooruit schuiven is zinloos.

Klanten

Het functioneren van de nieuwe organisatie staat of valt met de gaten die de klanten er in kunnen schieten. Als bypassing mogelijk wordt en dus mensen eerder en beter worden geholpen omdat ze de sluiproutes kennen, dan is dat het begin van het einde. Om dit te voorkomen is absolute steun van het centrale management nodig. Het is daarom ook zo belangrijk dat het management haar eigen doelstellingen en visie ontwikkelt. Daardoor worden deze valkuilen hun valkuilen.

Ben ook creatief in het betrekken van de klanten bij de nieuwe servicedesk.