

De servicedesk binnen de facilitaire organisatie

Uitgangspunten en dilemma's

L.P. de Rouw

Uitgangspunten servicedesk

- Servicedesk als sturing op mijn backoffice.
- Centrale ondersteuning voor de klant (borgen, informeren en afhandelen).
- Positionering in de (facilitaire) organisatie.
- 1-loket als leidend motief.
- Servicedesk contact naar de gebruikers/afnemers.



De dilemma's

1. Missie en doel van de servicedesk.
2. Ideaaltypen en praktijk (model van de servicedesk).
3. Positie in de organisatie.
4. Aard van de producten en diensten.
5. De relatie van de servicedesk met de backoffice.
6. Klantgericht, vraaggericht en medewerkers.
7. Digitale ondersteuning.

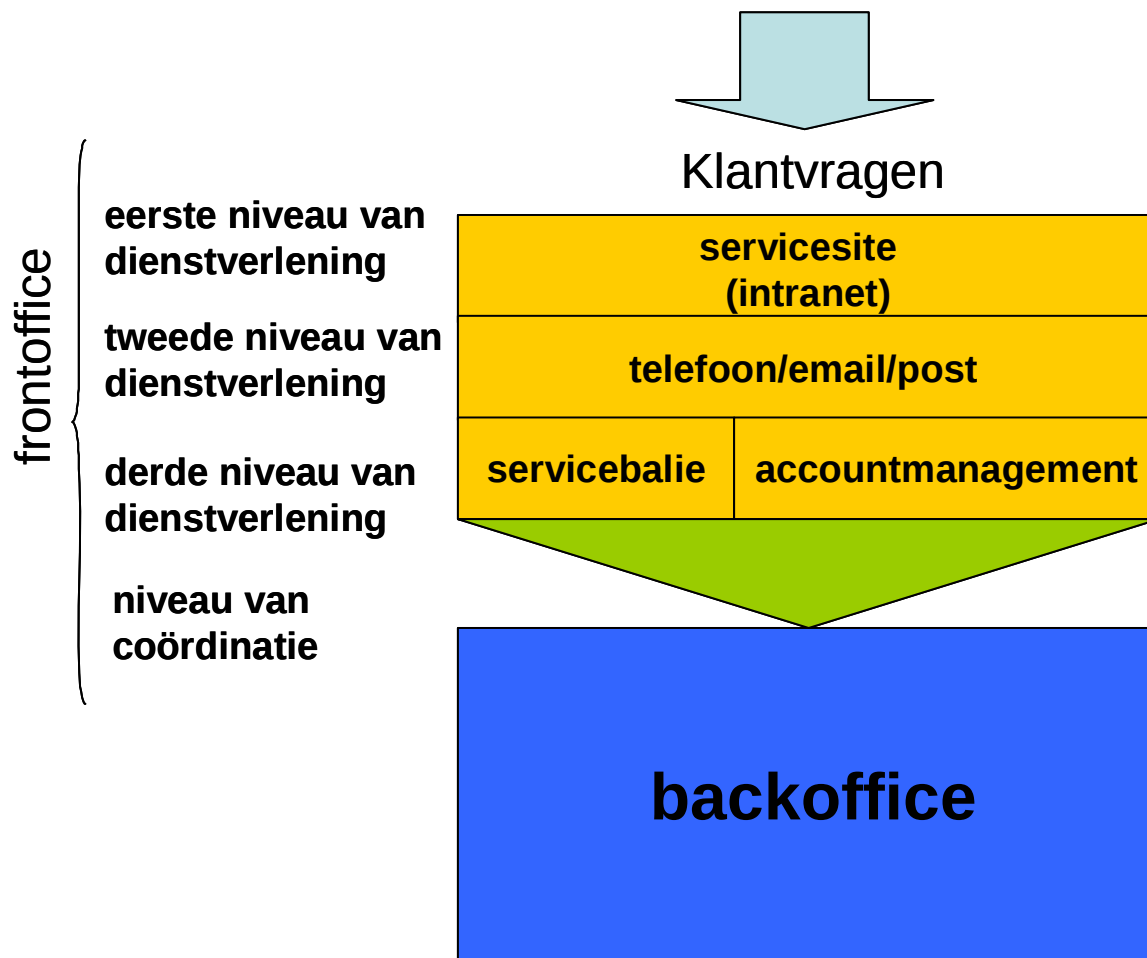
1. Missie en visie (1)

- Voorbeeld provincie Noord Brabant:
 - Het beoogde Dienstenloket biedt het hoofd aan fragmentatie, overlap en onduidelijkheid in de huidige situatie. Het ene Dienstenloket geeft hierbij een herkenbaar gezicht aan het totale dienstenaanbod van de directie Middelen. In de gewenste situatie draagt een professionele aanpak bij aan transparantie, samenhang, efficiëntie en effectiviteit van de klantbenadering en de vraag naar het dienstenaanbod binnen de directie Middelen als totaal. Op deze manier geeft het loket invulling aan de doelstellingen van het programma Gemeenschappelijke Diensten.

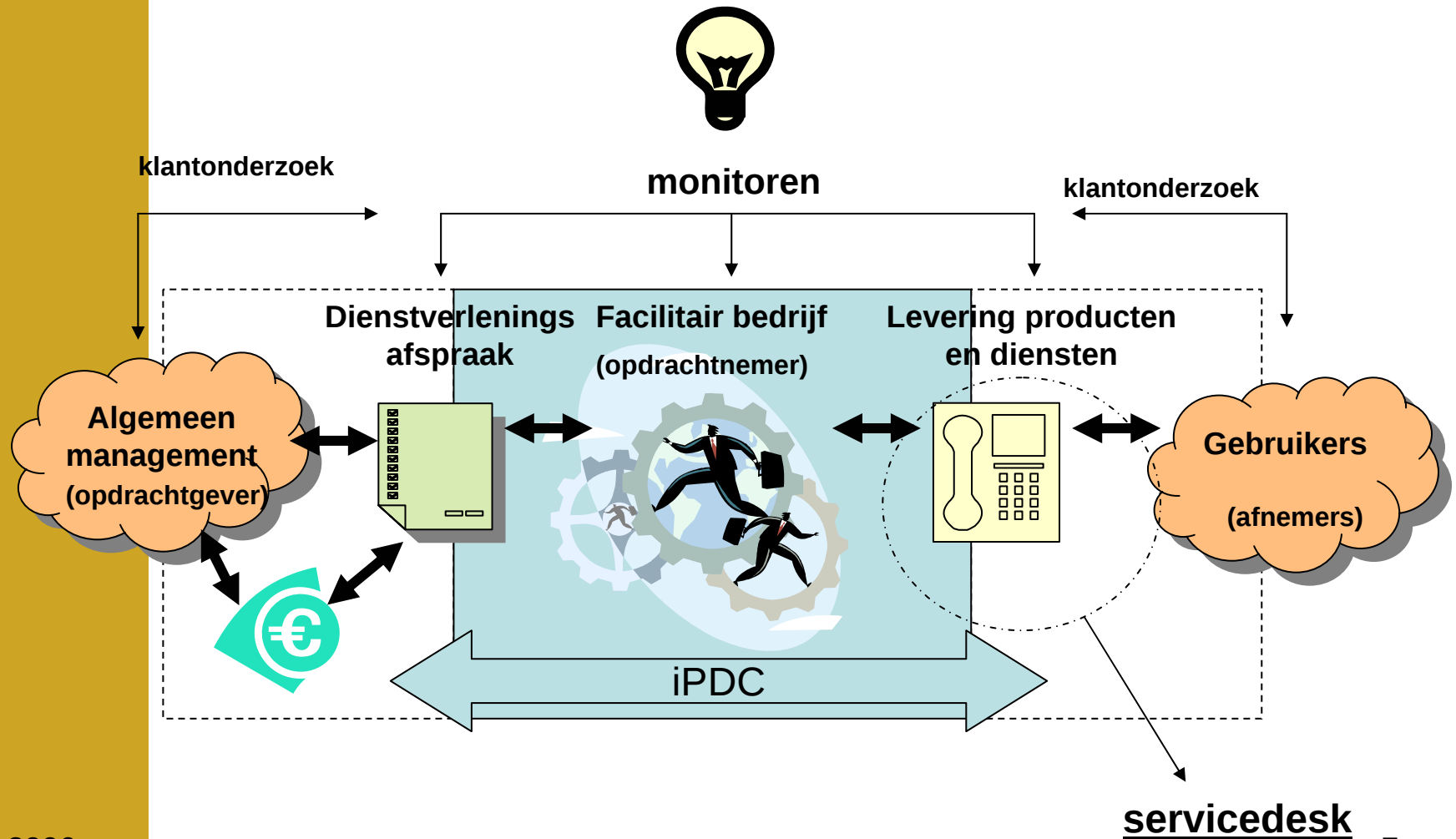
Missie en visie (2)

- Een voorbeeld:
 - De servicedesk is het centrale aanspreekpunt van de facilitaire organisatie waar de klant terecht kan met al zijn vragen en meldingen. Zij draagt zorg voor een adequate afhandeling naar tevredenheid van de klant en conform de dienstverleningsafspraken.

2. Model servicedesk



3. Servicedesk binnen de organisatie



4. Aard van producten en diensten (1)

- Aard van klantvragen is verschillend en leidt tot verschillende producten en diensten.
- Producten en diensten formuleren vanuit het perspectief van de klant.
- Onderscheid van concrete en tastbaar tot complexere, niet tastbaar.
- Producten en diensten zijn te karakteriseren in prestatietermen.

Aard van producten en diensten (2)

- Drie soorten indelingen:
 - Indeling naar operationeel, tactisch en strategisch.
 - Indeling naar basis-, plus-, en aanvullende dienstverlening.
 - Combinatie van bouwstenen in nieuwe producten.

Aard van producten en diensten (3)

Twee indelingen gecombineerd

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Basisproducten	Zaalreservering Standaard werkplek Nieuwe medewerker Standaard desktop ICT-helpdesk	Inkoopadvies Controlrapport	Informatiebeveiliging Accountgesprekken met de directeuren
Plusproducten	Pocketcomputer Software (bestaand) Desktoppublishing	Brochure Aanbesteding Verhuizing Verbouwing Juridisch advies Nieuwe software Bijzondere inrichting PC	
Aanvullend			Nieuwe afdeling

Aard van producten en diensten (4)

- Uitgaan van behoefte van de afnemer: enkelvoudige en samengestelde producten en diensten.
- Producten en diensten als bouwstenen: combinaties van producten en diensten zijn patronen of situaties.

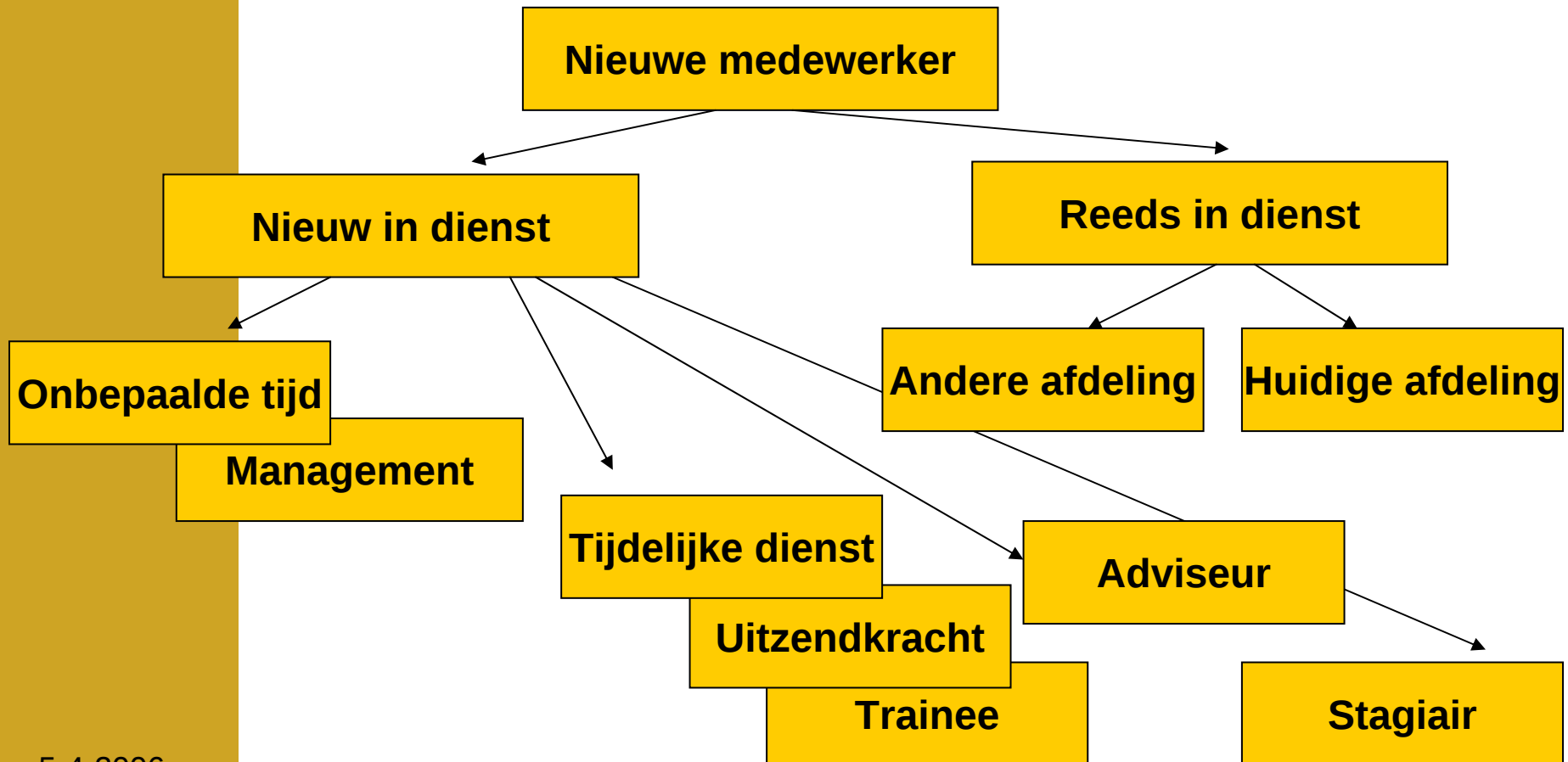
Aard van producten en diensten (5)

Voorbeeld combinaties

Integrale producten	(voorbeelden zijn niet volledig)		
Situatie	Subproducten	Eigenaar	Betrokken afdelingen
Nieuwe medewerker	Personeelsbestand muteren salarisgegevens Werkplek inrichten inloggegevens Bedrijfspas	Servicedesk	facilitair ict communicatie financieel personeel
Verhuizing	hardware verplaatsen personeelsbestand aanpassen telefonie aanpassen schoonmaak naambordjes aanpassen	Servicedesk	facilitair ict
Werkplek	Meubilair aanschaffen hardware en software	Servicedesk	facilitair ict
Telewerken	gereedmaken telewerk aansluiting arbo-eisen telewerk ondersteuning	ICT-helpdesk	facilitair ict
Bijeenkomsten	zaalreservering overhead bezoekers aanmelden catering informatie computer en beamer	Servicedesk	facilitair ict communicatie

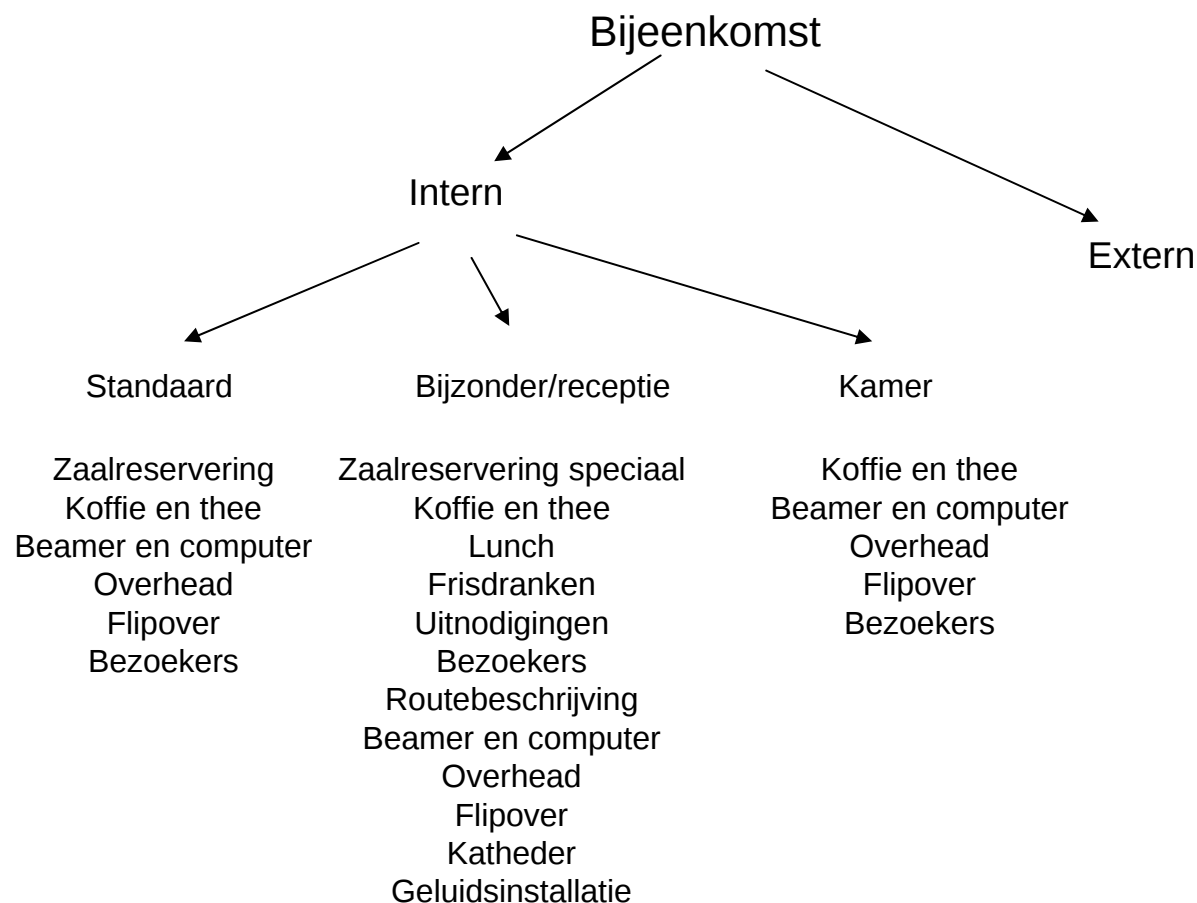
Aard van producten en diensten (6)

Voorbeeld 1: medewerker nieuw

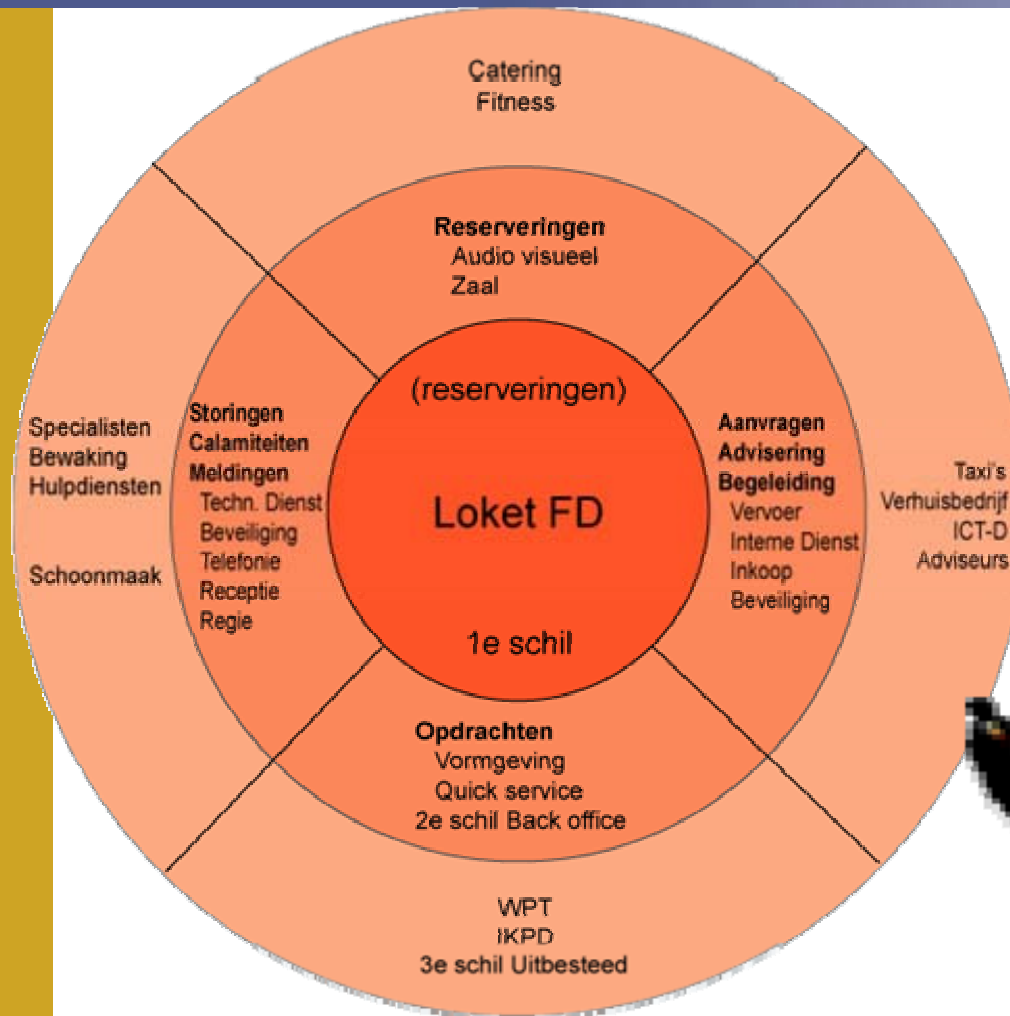


Aard van producten en diensten (7)

Voorbeeld 2: bijeenkomst



5. Relatie servicedesk-backoffice



Relatie servicedesk-backoffice (2)

- Drie hoofdvormen:
 - Organisatie en bevoegdheden
 - Procedures en werkwijzen
 - Samenwerking
- Aangeven op welk dienstverlenings-niveau de producten en diensten kunnen worden aangevraagd en geleverd.
- Afspreken welke rol de servicedesk gaat spelen in de informatievoorziening en het doorleiden van vragen.

6. Klantgericht, vraaggericht en medewerkers

- Medewerkers op de servicedesk moeten in staat zijn om de intake, controle en afhandeling deskundig, professioneel en succesvol te verrichten.
- Maar kan een facilitaire organisatie klantgericht zijn?
 - Vraaggericht versus klantgericht
 - Diverse 'soorten' klanten
- En welke eisen worden aan medewerkers van de servicedesk gesteld:
 - Nee kunnen zeggen.
 - Relatie met de backoffice.
 - Inhoudelijk op de hoogte.
 - Flexibel.
 - Breed geïnteresseerd.

7. Digitale ondersteuning

- Baliesysteem (FMIS).
- Workflowmanagement.
- Serviceverlening via intranet (Portal).
- De Interactieve Producten en Dienstencatalogus (iPDC)
- Kennissysteem.



Vragen?

