

De servicedesk als portaal naar de facilitaire dienstverlening

Van fysiek naar virtueel

Drs ing L.P. de Rouw
5 april 2006

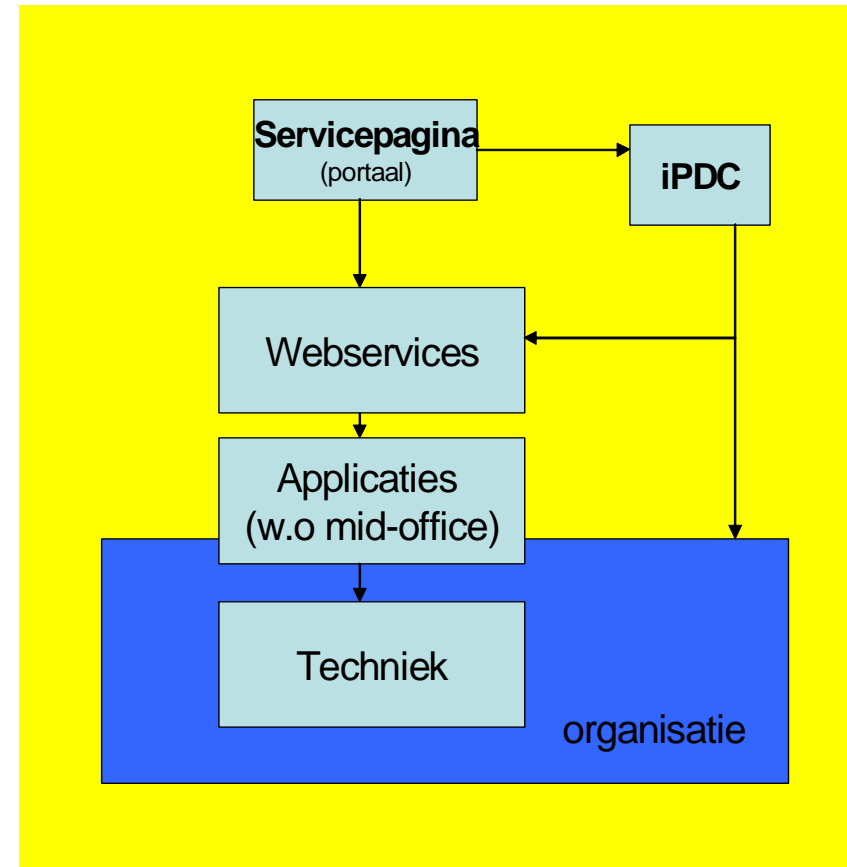
- Ontwikkelingen
 - Individualisering klant
 - Eisen klant
 - Professionalisering
 - Flexibilisering
 - ICT
- Meer nadruk op informatisering en digitale toepassingen.

Uitgangspunten virtuele servicedesk

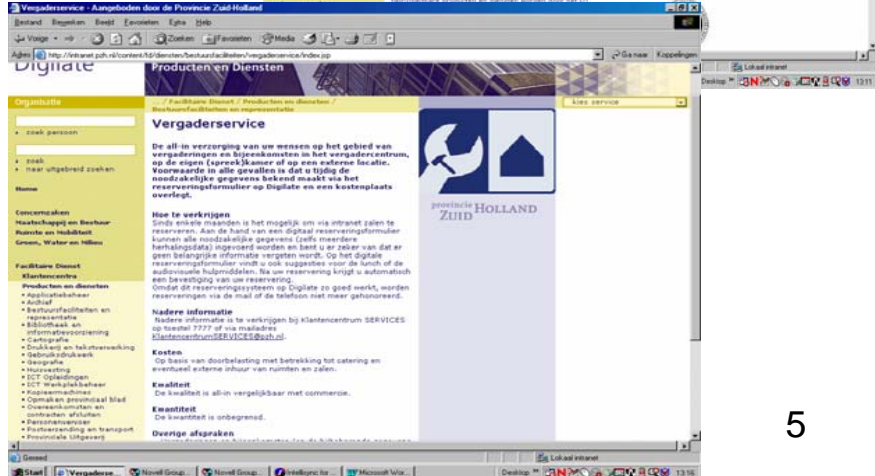
1. Aansluiten bij de bestaande infrastructuur.
2. De virtuele servicedesk ontsluit de producten en diensten door afhandeling en informatievoorziening:
 - tot op transactieniveau
 - operational excellence
3. Het beheer en de organisatie is geplaatst binnen de servicedesk.

De virtuele servicedesk

- De inrichting van de frontoffice op het intranet:
 - Servicepagina
 - Portal
 - Selfservice
 - Interactieve producten en dienstencatalogus
 - Webservices
 - Applicaties (w.o mid-office)
 - Technische infrastructuur



- Portal
 - Alternatieve ingang: schil om beschikbare applicaties
 - Centrale ingang vanuit één centraal systeem
 - -> portal via content management systeem (cms)

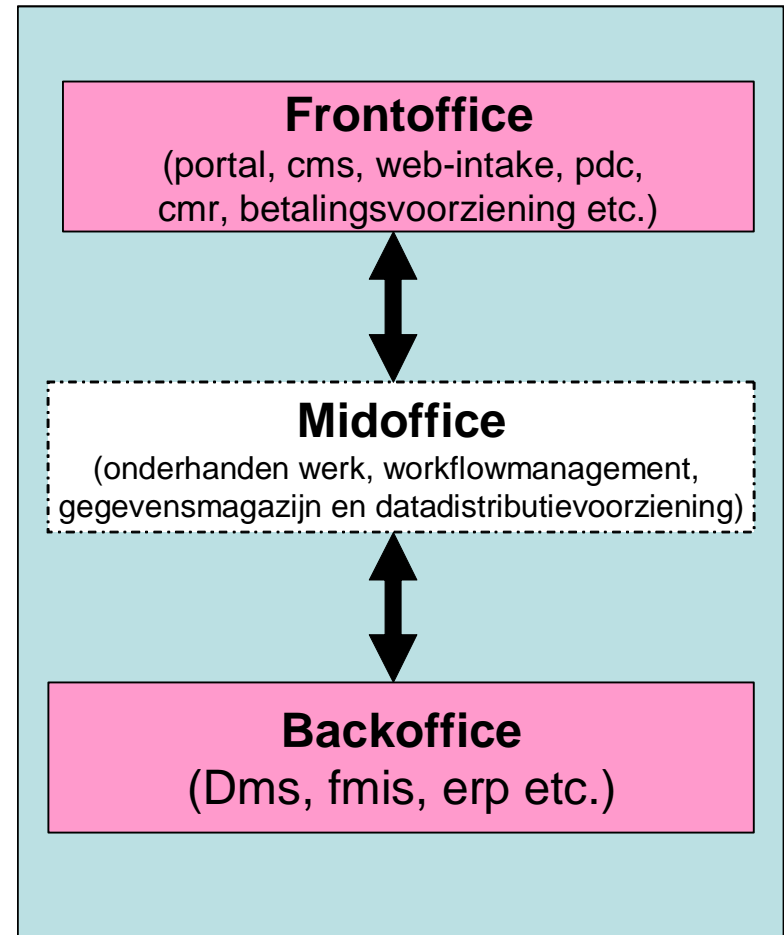


Ontsluiten producten en diensten

- iPDC: interactieve producten en dienstencatalogus
- Vraaggerichte ontsluiting
- Informatievoorziening aan baliemedewerkers
- Directe aansluiting op web-based toepassingen: digitale vergaderservice, bezoekers aanmelden, meldingen doorgeven etc.

Applicaties achter portal

- Verschillende intake en uitgifte in frontoffice: fmis, employee-service,
- Vertaling, koppeling, workflow en dataverzameling via mid-office
- Verschillende applicaties in backoffice



Organisatie en beheer

- Functionele verantwoordelijkheid binnen servicedesk.
- Nieuwsverantwoordelijkheid binnen de servicedesk.
- Inhoudelijke verantwoordelijkheid bij betrokken afdelingen.

Resumerend: uitgangspunten virtuele servicedesk

- Behoefte en logica van de klant.
- Doelstelling van de servicedesk.
- Techniek ondergeschikt.
- Baliemedewerkers meerwaarde en ondersteunen de virtuele servicedesk.