

Léon-Paul de Rouw

# De servicedesk

Spin in het facilitaire web

Tweede herziene druk

# Inhoud

Voorwoord	10
Deel 1 De servicedesk, betekenis en aanpak	13
1 De servicedesk in de facilitaire organisatie	14
1.1 De klantgerichte servicedesk	14
1.2 Waarom zou je een servicedesk willen hebben?	16
1.3 Servicedesk voor de facilitaire dienstverlening	17
1.4 Voor wie is dit boek?	19
1.5 Opbouw van het boek	19
2 Het concept van de servicedesk	22
2.1 Wat is een servicedesk?	22
2.2 Taken van de servicedesk	22
2.3 De frontoffice en servicedesk	23
2.4 Proces van dienstverlening	27
3 Levering producten en diensten door de servicedesk	31
3.1 Slimme indeling producten en diensten	31
3.2 Indeling vanuit de aanbodzijde	33
3.3 Indeling vanuit de vraagzijde	37
3.4 Het combineren van vraag en aanbod	43
4 Klanten van de servicedesk	46
4.1 De geïndividualiseerde vraag	46
4.2 De gebruiker als facilitaire klant	47
4.3 De toegevoegde waarde van de servicedesk	48
4.4 Klantgroepen waar de servicedesk rekening mee houdt	51
4.5 Iets over de kwaliteit van dienstverlening	53
4.6 Over verwachtingen van de klant	56

5	Van ontwerp naar realisatie	59
5.1	Stappenplan: van ontwerp naar realisatie	59
5.2	Stap I: Ambitie en taken	60
5.3	Stap II: Afstemming servicedesk en backoffice	63
5.4	Stap III: Ontwerp	66
5.5	Stap IV: Bouw en inrichting	66
5.6	Stap V: Ingebruikname	69
5.7	Hoe gebruik ik het stappenplan in mijn eigen situatie?	69
6	Het Servicepoint van PGGM	72
6.1	PGGM	72
6.2	Het Servicepoint van PGGM	73
6.3	Organisatie van de dagelijkse dienstverlening	74
6.4	Opleiding en training	76
6.5	Beeld van gebruikers en medewerkers van dienstverlening	77
6.6	Ontwikkeling in de komende jaren	78
	Samenvatting deel 1	80
	Deel 2 Onderdelen van de servicedesk	81
7	Het facilitair managementinformatiesysteem	82
7.1	Informatiesystemen	82
7.2	FMIS binnen de technische omgeving	83
7.3	De functies van het FMIS in de servicedesk	87
7.4	Niet meer weg te denken	93
8	De virtuele servicedesk	94
8.1	Wat is een virtuele servicedesk?	94
8.2	Bouw van de virtuele servicedesk	99
9	De callcenterfunctionaliteit	106
9.1	Callcenterfunctionaliteit	106
9.2	Contactmogelijkheden op het tweede niveau	108
10	De servicebalie	114
10.1	Bouw van de fysieke servicedesk	114
10.2	De eisen optimaliseren	122

II	Accountmanagement	123
II.1	Waar komt accountmanagement vandaan?	123
II.2	Accountmanagement binnen de facilitaire dienstverlening	124
II.3	Rollen van accountmanagement	126
II.4	Instrumenten voor accountmanagent	129
II.5	Accountmanagement in samenhang binnen de servicedesk	130
12	Deskundige servicedeskmedewerkers	131
12.1	Medewerkers bepalen het succes van de servicedesk	131
12.2	Functies binnen de servicedesk	133
12.3	Competenties binnen de servicedesk	137
12.4	Competenties gebruiken	140
12.5	Opleiding en training	143
13	De processen van de servicedesk met de backoffice	145
13.1	Geen servicedesk zonder backoffice	145
13.2	Over ontwerpen en inrichten van processen en activiteiten	146
13.3	Mechanismen om processen te verbinden tussen servicedesk en backoffice	148
13.4	Scheiding tussen servicedesk en backoffice: afhandelingsniveaus	152
13.5	De afstemming borgen tussen servicedesk en backoffice	155
14	Organisatie van de servicedesk	158
14.1	Ambitie bepaalt organisatie servicedesk	158
14.2	Typen servicedesk	159
14.3	Beheer en leiding	163
14.4	Financiën	165
14.5	Capaciteit in de servicedesk	166
14.6	Structuur en positie servicedesk in de organisatie	172
15	Het Service Centre van het Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis	173
15.1	Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis	173
15.2	De servicediensten van NKI-AVL	174
15.3	Het Service Centre van AVL	174
15.4	Organisatie van de dagelijkse dienstverlening	175
15.5	Sturing en bewaking	178
15.6	Opleiding en training	179
15.7	Beeld van gebruikers en medewerkers van de dienstverlening	180
15.8	Ontwikkelingen in de komende jaren	181

Samenvatting deel 2	183
Deel 3 Ontwikkeling en verbetering van de servicedesk	185
16 De servicedesk als onderdeel van sturing en beheersing	186
16.1 Beheersen en sturen	186
16.2 Aard van werkzaamheden verschilt	190
16.3 Servicedesk in het vraag- en aanbodproces	193
17 Wanneer is de servicedesk succesvol?	199
17.1 Toegevoegde waarde van de servicedesk	199
17.2 Succesfactoren van een effectieve en efficiënte servicedesk	199
18 Kwaliteitsverbetering	204
18.1 Kwaliteitsmanagement voor de servicedesk	204
18.2 Criteria en normen helpen om afwijkingen vast te stellen	206
18.3 Meten is weten	207
18.4 Acteren op het resultaat van het onderzoek	215
19 Implementatie en doorontwikkeling	216
19.1 Belangen en de ontwikkeling van de servicedesk	216
19.2 Neem het management mee	217
19.3 Kies voor een groeiproces	218
19.4 Hanteer een projectmatige aanpak	219
20 Praktische rendementsverbeteringen	224
20.1 Concrete verbeteringsmogelijkheden	224
20.2 Geef ook echt leiding	234
21 Servicedesk of things	235
21.1 Een focus op persoonlijke werkomgeving	235
21.2 Servicedesk wordt primair proces	236
21.3 De nieuwe werkomgeving is virtueel en individueel	238
21.4 Internet of things	239
21.5 Servicedesk, een intelligente hub	241
22 Servicedesk bij Sodexo, integrated facility management	244
22.1 Over Sodexo	244
22.2 Servicedesk	245

INHOUD

22.3 Organisatie van de dagelijkse dienstverlening	246
22.4 Opleiding en training	248
22.5 Wat ervaren gebruikers?	249
22.6 Ontwikkelingen in de komende tijd	249
Samenvatting deel 3	251
23 Ten slotte	253
Over de auteur	259
Literatuur	260
Trefwoordenregister	263

# DEEL 1

## DE SERVICEDESK, BETEKENIS EN AANPAK

Wat is een facilitaire servicedesk? Welke producten en diensten worden geleverd via de servicedesk? Wat is de aard van de producten en diensten? En hoe kun je een servicedesk ontwerpen en bouwen? Allemaal vragen die in het eerste deel van dit boek aan bod komen. De servicedesk wordt gepresenteerd als een middel om het vraagproces volgens het frontoffice-backofficeprincipe te stroomlijnen. De servicedesk wordt hierin beschouwd als een concept dat bestaat uit een virtuele servicedesk via intranet, de callcenterfunctie, servicebalie en accountmanagement. Deze componenten worden in dit deel in samenhang besproken, maar het is uiteraard aan elke organisatie zelf om te bepalen voor welke vorm van servicedesk zij kiest. De een kiest uitsluitend voor dienstverlening via intranet (een virtuele servicedesk), terwijl een ander maximale servicegerichtheid wil en ervoor kiest om alle distributiekkanalen te hanteren.

# DEEL 2

## ONDERDELEN VAN DE SERVICEDESK

Deel 2 richt zich op het ontwerp, de bouw en de inrichting van de afzonderlijke onderdelen van de servicedesk: de virtuele servicedesk, de callcenterfunctie, de servicebalie en het accountmanagement, medewerkers en hun competentie. De relatie tussen de servicedesk en de backoffice en de onderliggende processtructuur worden afzonderlijk behandeld. Tevens wordt aandacht besteed aan de ondersteuning van de facilitaire taken op de servicedesk door middel van een facilitair managementinformatiesysteem en de inrichting van een virtuele servicedesk. Ten slotte is aandacht voor de organisatie van de servicedesk. Onderwerpen die aan de orde komen zijn organisatiemodellen, structuur en plaats, management, financiën en capaciteit en omvang van de servicedesk.



# DEEL 3

## ONTWIKKELING EN VERBETERING

### VAN DE SERVICEDESK

Deel 3 gaat in op verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het functioneren en verbeteren van de servicedesk. In deze hoofdstukken worden onderwerpen behandeld in de context van de servicedesk maar die niet direct onderdeel zijn van het ontwerp. De onderwerpen die aan bod komen zijn: de servicedesk als onderdeel van sturing en beheersing, implementatie en doorontwikkeling, de kwaliteit van dienstverlening, kwaliteitsverbetering en praktische rendementsverbetering. Het deel wordt afgesloten met een kijkje in de toekomst: sourcing van de servicedesk, de opkomst van het internet of things en als gevolg hiervan de mogelijke ontwikkeling van de servicedesk naar een 'intelligente hub'.