

Casestudy Erasmus Universiteit Rotterdam, SSC – ICT

Kenmerken

Naam organisatie	Erasmus Universiteit Rotterdam, SSC – ICT (Shared Service Centrum ICT)
Soort organisatie	Universiteit
Omvang	50 ict-medewerkers, waarvan 4 op de servicedesk
Vraagstelling	Verbeteren van de kwaliteit van de servicedesk
Omschrijving project	Eerst hebben we een maturity scan gedaan en een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Vervolgens hebben we een verbeterplan opgesteld en geïmplementeerd.
Resultaten	Grotere klanttevredenheid, betere samenwerking tussen de servicedesk en de ict-afdeling

Het Shared Service Centrum - ICT (SSC - ICT) van de Erasmus Universiteit beheert de infrastructuur voor de hele campus en voert gedeeltelijk het werkplekbeheer uit. De servicedesk is een onderdeel van het SSC-ICT. Er zijn klachten geweest over de kwaliteit van de ict-dienstverlening, deze klachten hadden deels betrekking op de servicedesk.

Het SSC-ICT was op zoek naar een partij die advies kon geven over het verbeteren van de servicedesk en ook de verbeteringen kon doorvoeren. Zij hebben gekozen voor OGD vanwege de goede ervaringen in eerdere projecten en omdat wij ruim 20 jaar ervaring hebben met het bemannen en aansturen van helpdesks bij honderden klanten.

Inventarisatie, stappenplan en overdracht naar het eigen team.

Eerst heeft onze servicemanager een inventarisatie van het huidige serviceniveau gedaan op basis van een maturity scan en interviews met de servicedesk medewerkers. Vervolgens heeft hij een stappenplan opgesteld om de kwaliteit naar het gewenste niveau te krijgen. Dit stappenplan is uitgevoerd door een OGD teamleider in samenwerking met de servicemanager.

Doorgevoerde verbeteringen

Quickwins op basis van een klanttevredenheids onderzoek

Aan de hand van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) hebben we directe verbeteringen (quickwins) doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld betere documentatie voor gebruikers. Het belangrijkste resultaat van het KTO was dat de klanten zagen dat de servicedesk bezig was met de verbetering van de kwaliteit.

Verbeterde terugkoppeling naar de klanten

We hebben afspraken gemaakt over de manier waarop meldingen worden teruggekoppeld naar de klant, zodat minder meldingen ten onrechte gesloten worden.

Door de selfservicedesk heeft de klant meer zicht op de voortgang en wordt de servicedesk ontlast

Met behulp van de aanwezige servicemanagement tool (Universal Service Desk van CA) is de selfservicedesk ingericht. Op die manier hebben klanten beter overzicht over de voortgang van hun eigen meldingen. Omdat klanten zelf elektronisch meldingen aanmaken, daalt het aantal telefoontjes op de servicedesk.

Verhuizingen worden beter gecoördineerd

Er is een gestructureerde aanpak vastgelegd voor het bewaken en uitvoeren van verhuizingen ontwikkeld. Vervolgens is deze aanpak samen met het SSC - ICT doorgevoerd.

Meer samenwerking en betere communicatie tussen de servicedesk en de BackOffice

We hebben samenwerking tussen de servicedesk en de BackOffice gestimuleerd, waardoor de communicatie is verbeterd en de knelpunten structureel zijn aangepakt.

Eindverslag met advies voor verdere stappen

Aan het einde hebben we advies gegeven over de vervolgstappen en alle benodigde documentatie opgeleverd. Vanaf dat punt kon het SSC - ICT op eigen kracht verder met de verbeteringslagen.

Verloop van het project

We hebben de voortgang van het doorvoeren van de verbeteringen bewaakt en regelmatig teruggekoppeld. Ondanks wijzigingen in de scope zijn de kosten en de doorlooptijd hierdoor onder controle gebleven.

Uit resultaten blijkt nu dat de oorzaken van veelvoorkomende klachten over de ict-dienstverlening boven tafel zijn gehaald. Met als gevolg dat de Erasmus Universiteit enthousiast is over de geleverde kwaliteit, de betrokkenheid en pragmatische aanpak van OGD.