
Casestudy TOPdesk Optimalisatie

Inleiding

De Gemeente Katwijk ZH is een gemeente in groei. De fusie met Valkenburg en Rijnsburg in 2007 bracht centralisatie van ondersteunende diensten met zich mee. De gemeentelijke organisatie groeit vooruitlopende op de verwachting dat het inwonertal verder zal toenemen. Groei is er ook binnen het team automatisering dat momenteel zorg draagt voor zo'n 30 servers, 600 werkplekken en 300 applicaties verdeeld over bijna 30 locaties. De behoefte ontstond om de interne ICT-organisatie te verbeteren.

OGD is sinds 2007 binnen de gemeente actief om verbeterprojecten in de ICT-organisatie te initiëren en te coördineren. Eén van deze verbeterprojecten was het optimaliseren van de servicemanagement applicatie TOPdesk na de upgrade vanuit TOPdesk 3.6. In deze case study worden vijf verbeterpunten benoemd waaruit blijkt hoe organisatorische afspraken naast de functionele inrichting hebben bijgedragen aan optimaal gebruik van TOPdesk Enterprise.

Verbeterpunten

Kwaliteit van brongegevens

Essentieel voor een effectief gebruik van TOPdesk is aanwezigheid van correcte persoons- en organisatiegegevens. De aanwezige gegevens waren niet toereikend. Daarom is voor elke gegevensset gezocht naar de bron. Zo zijn afspraken gemaakt met de afdeling personeelszaken over eenduidige benaming van vestigingen, afdelingen en teams. Met ICT-beheer is afgesproken hoe velden in de active directory (AD) worden gebruikt. Hierna zijn alle persoonsgegevens in de AD opgeschoond en gekoppeld met TOPdesk. In meldingen is een extra veld 'team' zichtbaar gemaakt. Ook zijn selecties klaargezet waarmee de TOPdesk applicatiebeheerder de kwaliteit van deze gegevens periodiek kan monitoren. Het overzicht van ruimten bleek het lastigst, doordat deze niet allemaal genummerd zijn is hierin alleen opgeschoond.

Mailimport zonder Outlook

Waar voorheen copy – paste uit Outlook nodig was wordt nu alle mail naar de servicedesk direct in TOPdesk geïmporteerd. In deze opzet is de tussenstap Outlook en daarmee extra doorlooptijd volledig weggelaten. Vervolgens zijn afspraken gemaakt met betrekking tot spam en onterechte of dubbele meldingen. Deze kunnen via twee klikjes in TOPdesk afgemeld worden zonder alle verplichte velden in te vullen. Verder is een selectie klaargezet waarmee de servicedesk mailupdates op bestaande meldingen ziet en kan beoordelen, ook als deze bij andere behandelaars staan. Zo kan snel gereageerd worden wanneer actie nodig is. Ook wordt hiermee voorkomen dat bedankjes zorgen voor heropenen van de melding.

Rolverdeling en resource planning

Een uitdaging op elke servicedesk is de verdeling van aandacht tussen urgente taken en werk waarbij concentratie nodig is. Om dit als servicedesk te kunnen sturen zijn afspraken gemaakt over rolverdeling voor aannames en afmelden, voor zoekwerk en voor uitleverwerk. Ook telefoniebeheer, vast en mobiel, is geïdentificeerd als een aparte rol. Via rapportage in TOPdesk is snel te bepalen welke rol veel meldingen te doen heeft. Wekelijks verdeelt de servicedesk de resources per rol en per persoon. Hierbij staat voorop dat de rol voor aannames en afmelden altijd bezetting heeft binnen het service window. Per rol zijn in TOPdesk middels selecties specifieke todo's aangemaakt. Een behandelaar hoeft zo niet overzicht te verkrijgen over een totaal maar kan direct afhandelen.

Procesevaluatie met feedback

Om het proces incidentbeheer continu te verbeteren zijn afspraken gemaakt voor een maandelijkse procesevaluatie. Rapporten met belangrijke stuurinformatie zijn in TOPdesk Enterprise klaargezet. Het aantal rapporten is hierbij bewust beperkt gehouden. Voor juiste interpretatie van meetgegevens is kwaliteit belangrijker dan kwantiteit. Naast meetgegevens over de prestatie is feedback van behandelaars minstens zo belangrijk. Omdat behandelaars hier minimale tijd aan willen besteden is het hen mogelijk gemaakt in elke melding feedback te geven. Een enkel steekwoord is voldoende. De procesbeheerder heeft zo een snel overzicht over feedback afkomstig vanaf de werkvloer. Waar nodig wordt de feedback als verbeterpunt aan iemand toegekend tijdens de procesevaluatie.

Functioneel beheer en routeren

Om goed samen te werken in TOPdesk met functioneel beheerders zijn afspraken gemaakt over behandelaarsgroepen, zichtbare meldingen en rechten om meldingen aan te maken. Allereerst is er een heldere indeling gemaakt in functioneel beheergroepen. Per groep is bepaald voor welke applicaties verantwoordelijkheid wordt gedragen. Om TOPdesk categorieën zeer overzichtelijk te houden voor de servicedesk, is er voor elke beheerde applicatie een subcategorie aangemaakt binnen één hoofdcategorie. Bovendien wordt de verantwoordelijke behandelaarsgroep automatisch gekoppeld, zodat de servicedesk hier geen zoekwerk bij hoeft te doen. Routering gaat zo snel en effectief.

Conclusie

Goede organisatorische afspraken hebben sterk bijgedragen aan prettig en optimaal gebruik van TOPdesk Enterprise. Meer weten? Neem eens een kijkje op www.ogd.nl of neem contact met ons op via 015-7822000 of info@ogd.nl. Wij vertellen u graag wat wij goed vinden aan TOPdesk Enterprise en hoe wij uw implementatie kunnen optimaliseren.