

UZ Gent bouwt servicedesk uit tot it-controlecentrum

Om de dienstverlening aan de gebruikers te verhogen, ging het UZ Gent met het servicedeskpakket HP OpenView van start. Eerst om de interne processen van de servicedesk te verbeteren, daarna om een deel van de dienstverlening via een selfserviceportaal aan te bieden. Fujitsu Siemens Computers stond in voor de implementatie en de coaching.

DRIES VAN DAMME

De voorbije jaren heeft het UZ Gent werk gemaakt van de herstructurering van zijn it. Eén van de projecten was de nieuwe aanpak van de servicedesk. In het verleden verliep de afhandeling van de oproepen van gebruikers niet conform. Het UZ Gent wilde hiervoor een nieuw proces introduceren, gebaseerd op de ITIL-methodologie. "We gingen op zoek naar een itsm-box (it service management)", zegt Bart Sijnave, ict-manager van het UZ Gent. Na onderzoek van het marktaanbod bleek de afdeling Enterprise Management van Fujitsu Siemens Computers de best passende oplossing te bieden, gebaseerd op het servicedeskpakket HP OpenView. Fujitsu Siemens Computers voerde de implementatie uit op basis van zijn best-practicesmodel en ondersteunde zowel het functionele als het culturele luik van het project met een aangepast coachingprogramma. In eerste instantie ging de servicedesk van de it-afde-

ling alleen intern live met het pakket. De medewerkers van de servicedesk slaagden er zo in de oproepen van eindgebruikers op een meer gestructureerde manier aan te pakken en achter de schermen meer lijn in hun activiteiten te krijgen. "De hoofdreden waarom we met het servicedeskproject van start zijn gegaan, was vooral om een betere dienstverlening te kunnen aanbieden", vervolgt Bart Sijnave. "Daarom zochten we een manier om ook de eindgebruikers anders met de dienst van onze servicedesk te laten omgaan." In de praktijk bleek de servicedesk niet altijd makkelijk bereikbaar. De telefoonlijn was erg vaak bezet. "We zochten naar een manier om de lijn weer vrij te krijgen. De meeste oproepen bleken immers om heel praktische zaken te draaien: de vraag om extra papier of toner te leveren, bijvoorbeeld, of om de leveringsstatus van een bestelde pc te kennen. Dat soort oproepen zorgde voor een overbelasting van de servicedesk, terwijl gebruikers die met een ernstig probleem af te rekenen kregen – zoals de beschikbaarheid en performantie van



Bart Sijnave, ict-manager van het UZ Gent: "Eindgebruikers kunnen met eenvoudige vragen terecht op het selfserviceportaal. Zo komt er bij de servicedesk meer tijd vrij voor de echte problemen."

IT-Quote

Evaluatie Zonder Resultaat?



IT-Quote

is een onafhankelijk Belgisch dienstverlenend IT bedrijf, waar de menselijke waarden op de eerste plaats staan.

Dirk de Beukelaar en Werner Dittmer staan met hun gezamenlijke IT ervaring van 40 jaar aan het hoofd van een team van 35 enthousiaste IT medewerkers.

Deze collega's voeren boeiende en afwisselde opdrachten uit in zowel de financiële, de verzekerings, de industriële en de farmasector.

Wegens de veelvuldige aanvragen van onze klanten, die zich in de top 20 van de Belgische softwarebedrijven bevinden, zijn wij steeds op zoek naar ervaren IT-professionals zowel m/v als met bediende of freelancerstatuut en dit om ons dynamisch team te verwoegen.

Tot binnenkort, Dirk & Werner.

Wij Hebben Job Voor U

+32 3 541 41 61

Meer dan 100 Vacatures

www.it-quote.be

Check onze Website

toffejob@it-quote.be

netwerk en applicaties – het vaak moeilijk hadden om hun vraag snel bij de servicedesk kenbaar te maken.”

Zelfbediening

Voor eenvoudige vragen in verband met papier, toner of internettoegang kunnen de medewerkers van het UZ Gent nu bij een selfserviceportaal terecht. Via het portaal kunnen de gebruikers ook de status van hun bestelling nakijken. “We gaan nu met de eerste functionaliteit van start”, legt Bart Sijnave uit. “Uiteraard komt er bij die nieuwe aanpak een zekere leercurve kijken. De verandering in de cultuur en de mentaliteit vormt de grootste uitdaging. We voeren rond het project dan ook heel wat communicatie. Je moet weten dat de gebruikers het gewoon waren om voor iedere mogelijke vraag meteen naar de telefoon te grijpen.” De potentiële gebruikers van het portaal zijn de artsen, het verpleegkundig personeel en de administratieve medewerkers van het UZ Gent. De verwachting is dat er bij de tien medewerkers van de servicedesk meer tijd vrijkomt om de ‘echte’ problemen op te vangen en op te lossen. “Dat is wat de medewerkers ook moeten inzien. Wanneer ze straks op een probleem botsen waarvoor ze wel degelijk de servicedesk nodig hebben, zullen ze merken dat ze die vlotter kunnen bereiken. Door een aantal taken naar het selfserviceportaal af te leiden, slagen we erin de dienstverlening in het algemeen te verbeteren.”

Gedocumenteerde oplossing

De komst van het nieuwe systeem voor it service management zorgt ook binnen de it-afdeling zelf voor een culturele verandering. Het systeem verplicht de medewerkers van de servicedesk om rond ieder probleem de bijhorende oplossing uitgebreid te documenteren. Voorheen was dat niet het geval. Het UZ Gent werkte toen met een registratiesysteem waar doorheen de jaren veel wijzigingen aan waren gebeurd en maatwerk was aan toegevoegd. Dat leidde ertoe dat het pakket op de lange duur niet langer houdbaar was. “Vroeger werkte de servicedesk veel meer in functie van ad-hocoplossingen”, legt Bart Sijnave uit. “Een gebruiker meldde een probleem, waarop de medewerker van de servicedesk een oplossing bedacht. De opgebouwde kennis bleef echter niet beschikbaar voor later. Er was geen leer-

proces.” Nu is dat wel het geval, wat de interne processen van de servicedesk – en van de it-afdeling in het algemeen – uiteraard ten goede komt. De functiona-

“Door het project verandert ook de taakinhoud van de servicedesk zelf”, aldus nog Bart Sijnave. “De servicedesk evolueert meer in de richting van een ‘vijfmi-

resetten. Maar over het algemeen treden ze nu veel meer op als doorgeefluik naar de tweedelijns ondersteuning.” Het uiteindelijke doel van de nieuwe aanpak is dat it service management uitgroeit tot het controlecentrum van de it-afdeling. Het is binnen de servicedesk dat de it-afdeling duidelijk zicht krijgt op de zaken die minder goed lopen, op de processen die aan verbetering toe zijn. Precies omdat it een erg kritiek element vormt binnen het ziekenhuis, speelt de servicedesk hier een belangrijke rol. ●

Het systeem verplicht de medewerkers van de servicedesk om rond ieder probleem de bijhorende oplossing uitgebreid te documenteren.

liteit rond monitoring en rapportering zorgt bovendien voor informatie die de it-afdeling nieuwe inzichten verleent.

nutenlijn’. De medewerkers van de eerste lijn lossen nog wel een aantal eenvoudige problemen op, zoals een paswoord

VoIP

event 2008

Congress Voice over IP 29 April 2008

Business Faculty Brussels

More info, Programme & Registration :

www.tmab.be



Gold Partner
Main sponsor B2C



Bronze Partners

innovaphone

interoute

telenet solutions



ESCAUX
of Telephony with impact



POLYCOM

SIEMENS
Gigaset

com8

Dialogic

Organised by



jakajima bv
market intelligence
and innovation

TMAB
Business Events

Media partners

comex

datanews