

Van Service Management Naar Self Service

saMBO-ICT



Rob van der Werff

- Servicemanager ROC Midden Nederland
- Werkzaam bij ROC MN sinds 2014
- Onderwijs, ING, Yacht, KPN, Huawei
- Voorzitter van de TOPdesk gebruikersgroep
- Verbeteren door kennisdelen



Jeroen van Wijngaarden

- ICT Incident Manager
- Werkzaam bij ROC MN sinds 2008
- bezig met opzetten problem management
- en inrichting SSD Topdesk
- Eerder: Serverbeheerder, teamcoördinator



ROC Midden Nederland

- 20 kleinschalige, regio- en branchegerichte MBO colleges
- VAVO-Lyceum, Bedrijfsopleidingen
- Regio Utrecht - Amersfoort
- Co-creatie, vormgeven actueel en relevant onderwijs in gezamenlijkheid met partners
- Partnerschappen met werkgevers, (koepel)organisaties, brancheverenigingen, gemeenten en maatschappelijke instanties
- Ca. 20.000 studenten
- 1.700 medewerkers
- Afdeling ICT en Informatie Management: 30 medewerkers
- Centrale Service Desk: 10 medewerkers
- Werkplekbeheer: 8 medewerkers
- Accountmanagers: 3 medewerkers

Wat kunt u verwachten?

- Een beschrijving van de problemen waar we in september 2014 op het gebied van servicemanagement tegen aan liepen.
- De verbeteringen die we de afgelopen 2 jaar hebben doorgevoerd.
- Het inrichten van de Self Service Desk in TOPdesk
- Demo van Self Service Desk

Van servicemanagement

Wat is servicemanagement?

Servicemanagement: Plannen en bewaken van activiteiten om de afgesproken servicegraad te behalen en handhaven.

IT service management is een benaming voor het procesmatig aansturen van de werkwijze van IT-beheer. IT service management wordt ook wel afgekort als ITSM. Veelal worden daarbij de richtlijnen (best practices) uit ITIL gebruikt.

Welke processen: o.a. Incident Management, Change Management, Problem Management, Configuratie Management, Service Level Management

Situatie september 2014

- Onbruikbare categorisatie in TOPdesk
- Geen sturing op doorlooptijden
- Verouderde Producten & Diensten Catalogus
- Grote backlog incidenten (meldingen)
- Geen rapportages
- Geen overleg tussen ICT en de CSD
- Geen contactpersonen binnen het onderwijs en daarmee geen overleg over de kwaliteit van de dienstverlening
- Geen escalatieproces, escalatie via de directeur
- Geen procesverantwoordelijken

PDC/Categorisatie/doorlooptijden

Producten- en Dienstencatalogus ICT-dienstverlening



Dienst ICT & IM en Dienst Facilitair Bedrijf

Versie 2.0
Januari 2016

Inhoudsopgave

1. Introductie	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Hoe zijn we georganiseerd?	4
1.3 Soorten producten en diensten	4
1.4 Standaard producten en diensten versus extra producten en diensten	4
1.5 Procesbeschrijving PDC	4
1.6 Verschil ten opzichte van de vorige versie	5
1.7 Leeswijzer	5
2. Eindgebruiker faciliteiten ICT	6
2.1 Inloggen en identiteit	6
2.2 E-mail	6
2.3 Opslag en back-up	7
2.4 Printen, kopiëren en scannen	8
2.5 Audiovisuele apparatuur	8
2.6 Telefoon vast	9
2.7 Telefoon mobiel	9
2.8 Dataverbindingen en netwerk	10
2.9 Werkplek apparatuur	10
3. Applicatie faciliteiten ICT	12
4. Service, ondersteuning en advies	13
4.1 Scope	13
4.2 Melden van storingen, vragen en defecte apparatuur	13
4.2 Prioritstelling en oplostijden meldingen	13
4.3 Het aanvragen van wijzigingen/bestelling	14
4.4 Doorlooptijden wijzigingen/bestellingen	14
4.5 Escalatie bij incidenten en wijzigingen	14
4.6 Rapportage	14
4.7 Onderhoud	14
5. Bijlagen	15
5.1 Tabel contactinformatie	15
5.2 Overzicht specificaties laptops	15
5.3 Procedure aanvraag nieuwe educatieve software	16
5.4 Procedure aanvraag updates & upgrades van bestaande software	17
5.5 Overzicht standaard software	18
5.6 Overzicht bedrijfsapplicaties	18
5.7 Overzicht educatieve software	19

Prioriteiten en doorlooptijden

Prioriteit	Urgentie		
Impact		kan niet verder	kan verder
	Raakt alle gebruikers*	prioriteit 1	prioriteit 2
	Raakt > 10 gebruikers	prioriteit 2	prioriteit 3
	Raakt < 10 gebruikers	prioriteit 3	prioriteit 4

	Oplostijd*	Reactietijd
Prioriteit 1	4 uur	wordt direct opgepakt
Prioriteit 2	8 uur	2 uur
Prioriteit 3	3 werkdagen	8 uur
Prioriteit 4	10 werkdagen	2 werkdagen

De Oplostijd is de tijd tussen het ontvangen van de melding en het moment dat het incident is verholpen.

Categorisatie

Eindgebruikers fac.	Audiovisuele apparatuur
	Dataverb./Netwerk/ Portal
	E-mail
	Inloggen en identiteit
	Opslag en back-up
	Overige
	Printen, kopiëren en scannen
	Telefonie mobiel
	Telefonie vast
	Werkplek apparatuur

Applicatie faciliteiten	Afas / Profit / Insight
	Blackboard
	Dynamics (CRM)
	Eduarte
	Eduflex
	HRIS
	Intranet
	Java / Flash / Adobe reader
	Office
	Overige
	Proquiro
	Topdesk
	Windows

Backlog

400 meldingen in voorraad
100 nieuwe meldingen per week,
100 opgelost per week

Gemiddelde doorlooptijd is $500/100 = 5$ weken

100 meldingen in voorraad
100 nieuwe meldingen per week,
100 opgelost per week

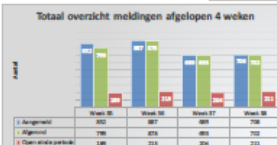
Gemiddelde doorlooptijd is $200/100 = 2$ weken

Rapportages

Incidentrapportage ICT week 38

Dienst ICT&IM/CSD/DOS/FAB - 19 t/m 25 september

Het aantal openstaande ICT-incidenten is deze week vrijwel gelijk gebleven. In week 38 zijn er totaal 706 ICT-incidenten aangemeld. Hiervan zijn 233 binnengekomen via een studentenbalie.



De meeste incidenten zijn aangemeld in de categorie Databank/Netwerk/Portal (134). Dit zijn vooral meldingen over ondersteuning bij het instellen van Wifi, aangemeld bij de studentenbalies. Bij deze balies komen ook veel vragen binnen i.v.m. vergeten wachtwoorden en hulp bij de installatie van Office.

Van de aangemelde ICT-incidenten zijn er 185 (26%) als storing geregistreerd en 321 (74%) meldingen als verskeid gebruikersondersteuning. Er hebben zich geen prior 1 ICT incidenten voorgedaan in week 38. Wel staan er 3 Major Incidenten open, die een grote impact hebben. 160916-113 gaat over een bepaald type SmartBoard dat regelmatig problemen geeft. Hier werkt de leverancier d&c aan. 160920-104 gaat over een storing waardoor de Wie is Wie pagina op intranet niet altijd weer wordt gegeven. Hiervoor wordt door Datamanagement, in samenwerking met Microsoft, naar een oplossing gezocht.



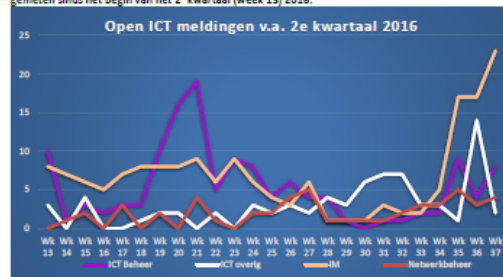
Behandelaar	Week 37	Week 38
A&C	1	7
Accountmanager FB	3	3
Datamanagement	2	5
Educatie	15	18
ICT	0	2
ICT Trainers WOP	2	1
O365-beheergroep	1	3
Panel Board Facilitair	3	3
Panel Board ICT	0	5
Panel Board Facilitair	0	1
Panel Board ICT	3	0
Panel Board Facilitair	2	3
Panel Board ICT	4	4
Totaal	26	74

Aan het einde van de week stonden er totaal 211 ICT-incidenten open, waarvan 58 langer dan de gewenste oplooptijd. Bij vrijwel alle behandelaars is het aantal openstaande ICT-incidenten buiten de tijd licht toegenomen. De meldingen die te maken hebben met de Major incidents staan vooral bij de behandelaars A&C en Accountmanager FB (SmartBoards) en bij Datamanagement en O365-beheergroep (Wie is Wie pagina).

ICT Meldingrapport detail IM week 37 2016 (12 t/m 18 september)

Totaaloverzicht

Het totaal aantal ICT-meldingen open op een IM-behandelaar is toegenomen van 17 naar 23. In de onderstaande grafiek is het verloop van het aantal openstaande ICT-meldingen bij ICT en IM te zien, gemeten sinds het begin van het 2^e kwartaal (week 13) 2016.



Blackboard

Behandelaar(groepen)
BlackBoard
Klasberg, I.S. (Ingrid)
Rijssen, H. (Henk) van

Aan het einde van de week stonden er 4 ICT-meldingen open binnen Topdesk. Daarvan staan nog 2 meldingen open: 160907-162 en 160915-095, beide op naam van Ingrid.

Datamanagement

Behandelaar(groepen)
Datamanagement
El, A. (Alex) van
Tieland, R.C. (Ruben)

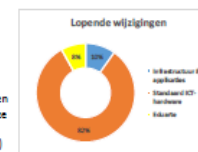
Aan het einde van de week stonden er 11 ICT-meldingen open binnen Topdesk. De oudste melding is 160831-020. Dit gaat over een gebruiker die haar foto heeft laten vernieuwen, maar die niet overal voorkomt. Wat ook opvalt is dat er meerdere meldingen open staan omdat toegewezen rechten niet doorkomen. Daardoor kunnen gebruikers niet bij bepaalde mappen op de S-schijf. Bijvoorbeeld incidenten 160901-106 en 160901-195.

Ook is er een Major Incident geopend (160920-104), omdat er een probleem is met de Wie is Wie pagina op intranet. Alle meldingen hierover worden aan het Major Incident gekoppeld. Alex werkt samen met Microsoft aan een oplossing.

Wijzigingsrapportage ICT week 37

Dienst ICT&IM/FAB/DOS - 12 t/m 18 september 2016

In week 37 stonden er in totaal 223 wijzigingen geregistreerd in TOPdesk. Het merendeel van de openstaande wijzigingen (183) zijn standaardwijzigingen. Het betreft bestellingen/leveringen van standaard ICT-hardware. Grootste groep hierbinnen zijn de bestellingen van laptops (103). De niet-standaardwijzigingen (22) betreffen wijzigingen op het gebied van de infrastructuur en applicaties. Deze zijn verdeeld over het domein infrastructuur (7), het domein onderwijs (10), het domein bedrijfsvoering (3) en domein onderwijs logistiek (1). Voor de applicatie Eduarte staan 17 wijzigingen open.



Openstaande wijzigingen buiten de tijd	Week 36	Week 37	Week 38
ICT&IM	0	1	1
Infrastructuur	0	3	4
Orderwalla	1	4	4
Orderwalla applicatie	0	0	0
Standaard Hardware	134	88	88
Eduarte	14	14	17
Totaal	145	110	114

Van de openstaande wijzigingen heeft 48% de afgegeven implementatiedatum overschreden. Alhoewel dit percentage veel te hoog is, is dit een verbetering ten opzichte van vorige week (30%). De afgelopen week is met name bij de Standaard wijzigingen de administratie flink bijgewerkt.

Toelichting wijzigingen infrastructuur & applicaties

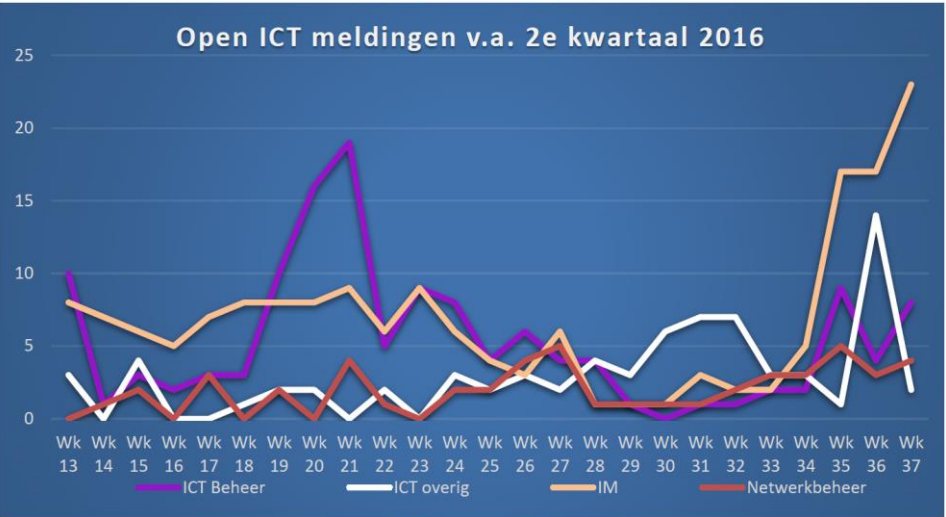
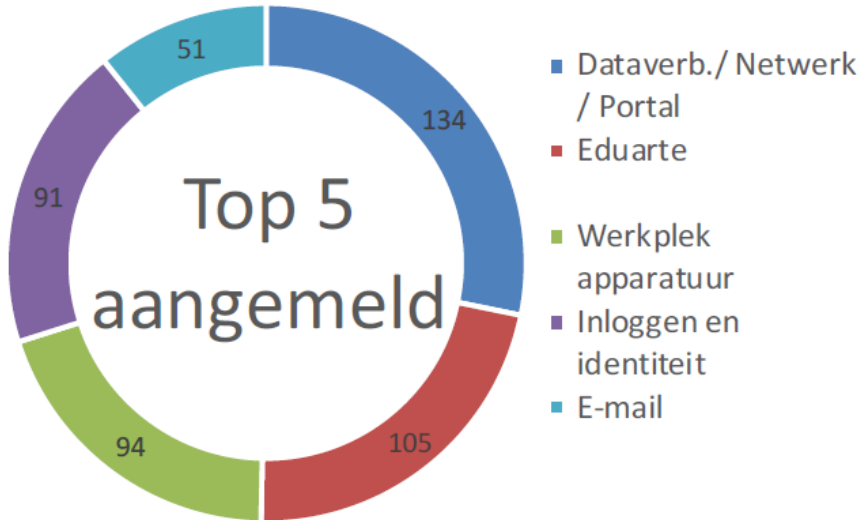
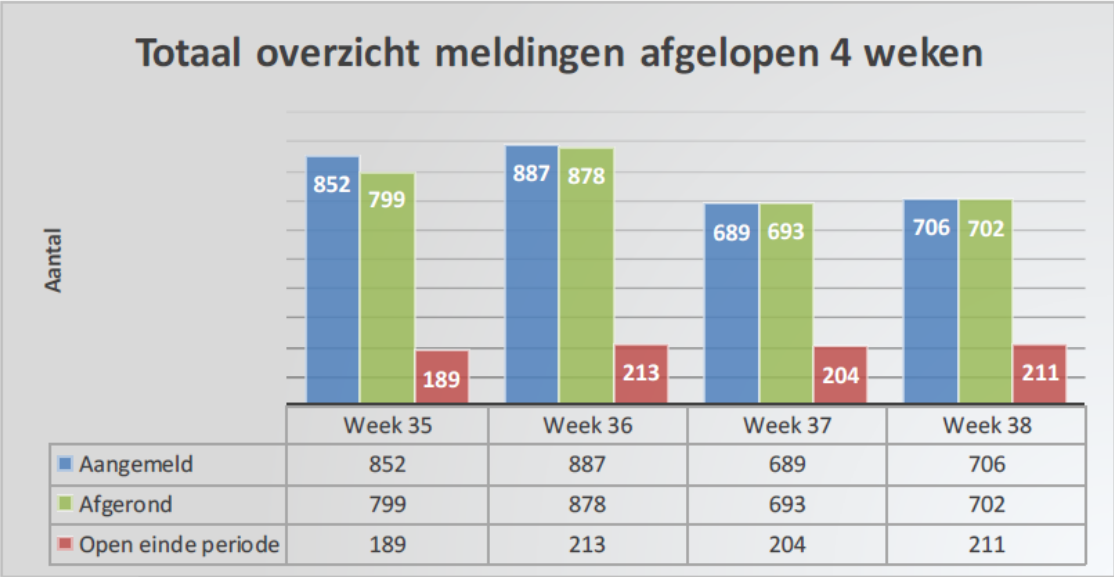
Evaluatie uitgevoerde wijzigingen:

- Opschonen database Quarantainenet Deze jaarlijks terugkerende (standaard)-wijziging is zondag 11 september succesvol uitgevoerd. De gegevens van nieuwe medewerkers en studenten die zich na de zomer hebben aangemeld zijn bewaard gebleven. Door deze maatregel en doordat we de wijziging twee weken later hebben uitgevoerd dan andere jaren, is het aantal meldingen ten opzichte van voorgaande jaren drastisch verlaagd.

Wijzigingen die goedkeuring hebben gekregen om uitgevoerd te worden:

- W1609 054 Software upgrade Infoblox systemen van versie 7.2.8-322622 naar versie 7.3.4 Met deze wijziging gaan we over naar de door de leverancier geadviseerde versie.
- W1609 055 Software Upgrade Palo Alto Firewalls en Panorama Met deze wijziging gaan we over naar de door de leverancier geadviseerde versie.

Rapportage details



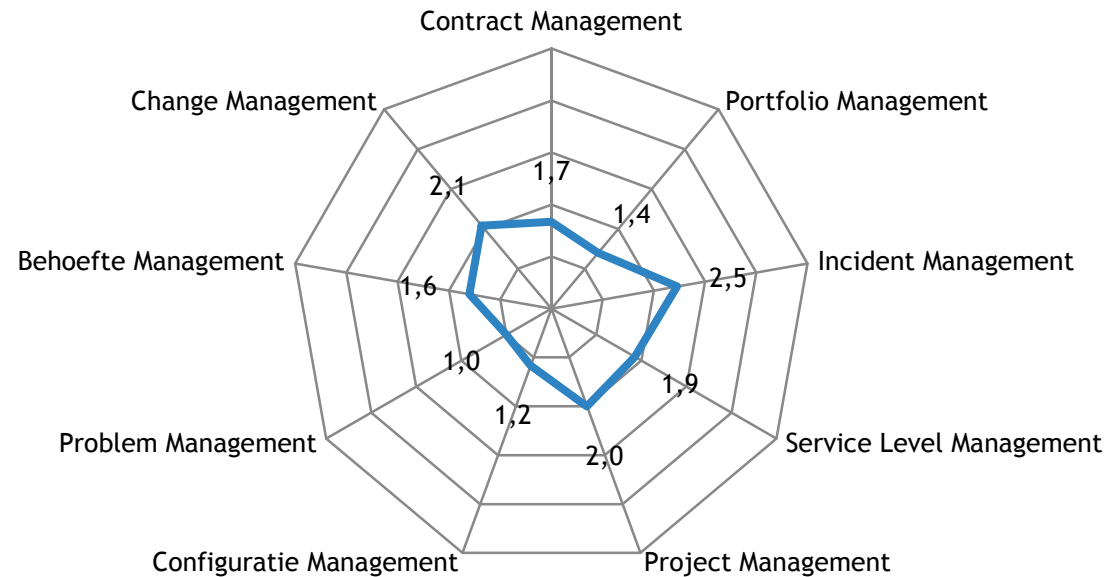
Openstaande wijzigingen buiten de tijd				
Dienst		week 36	week 37	
ICT&IM	Bedrijfsvoering	0	1	↑
	Infrastructuur	3	3	↔
	Onderwijs	1	4	↑
	Onderwijslogistiek	0	0	↔
Fac. Bedrijf	Standaard Hardware	134	88	↓
DOS	Eduarte	14	14	↔
	Totaal	152	110	↓

Overlegvormen

- Wekelijks overleg tussen ICT-manager, service manager, en senior servicedesk
- Wekelijks overleg service manager en manager facilitair bedrijf
- Wekelijks wijzigingsoverleg
- Periodiek overleg met vertegenwoordigers van de colleges over kwaliteit dienstverlening

Auditing najaar 2015

Overzicht processen



1. Initieel
2. Herhalend
3. Gedefinieerd
4. Beheerst
5. Optimaal

Jaarplan (de inhoud)

Inhoud

1	ALGEMEEN	3
1.1	INLEIDING	3
1.2	BESCHRIJVING PROCESSEN	4
1.3	VERDELING VAN DE PROCESSEN	4
1.4	DE BELANGRIJKSTE TE BEHALEN EINDRESULTATEN	5
1.5	STURING OP HET PLAN	5
2	PLAN PER PROCES	6
2.1	INCIDENT MANAGEMENT	6
2.2	PROBLEM MANAGEMENT	6
2.3	CHANGEMANAGEMENT	7
2.4	PORTFOLIOMANAGEMENT	7
2.5	BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT	8
2.6	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	8
2.7	LEVERANCIERSMANAGEMENT	9
2.8	CONFIGURATIEMANAGEMENT	9
2.9	ACCESS MANAGEMENT	9
2.10	KNOWLEDGE MANAGEMENT	9

Jaarplan (verdeling van processen)

	Harnold	Rob	Jeroen	Gertjan	Toelichting
Incidentmanagement			V	O	
Changemanagement		V/O	O	V	
Service level managment	O	V			
Contractmanagement	V	O			
Problem/quality management			V	O	
Portfoliomanagement		O		V	
Business Continuity Management	O	V			
Configuratiemanagement			X	X	Beschrijven ist/ soll
Access Management	X	X			Beschrijven ist/ soll
Knowledge management			X	X	Beschrijven ist/ soll

V = Verantwoordelijk

O = Ondersteunend

X = gedeelde verantwoordelijkheid

Jaarplan (acties per proces)

2.1 Incident Management

- **Procesbeschrijving maken (en goed laten keuren)**
 - Rollen/Bevoegdheden/Taken/Verantwoordelijkheden
 - Informatie over rapportages en overleggen
 - Proces prio 1
 - Prioritering en KPI's
 - Grafische weergave proces
 - Koppelingen met andere processen
- **Werkinstructie CSD/TOPdesk updaten**
 - Meest recente werkwijze (TOPdesk 5)
 - Richtlijnen voor gebruikt classificaties (impact, urgentie, prio, doorlooptijd en (sub)categorie)
- **Stelselmatige controleren en aanpassen classificatie**
 - Opnemen als taak incidentmanager in proces
 - Inplannen in agenda Incidentmanager
- **Communicatie verbeteren**
 - Afspraken maken over gebruik 'actieveld' in TOPdesk. Status up-to-date houden.
 - Per prioriteit communicatieafspraken maken. Op vaste momenten updates geven.
- **Selfservicedesk inrichten**
 - Inrichten en uitrollen van de selfservicedesk in TOPdesk.
- **Validatie verbeteren**
 - In de afmelding van incidenten wordt aan de gebruiker gemeld dat het incident gesloten is met een mogelijkheid om contact op te nemen (voor als het incident toch niet verholpen blijkt).
- **Tooling verbeteren**
 - Update TD van 4 naar 5 SAAS (done)
 - Supportcontract met TOPdesk opslaan
 - Live Dashboard inrichten met KPI's

Q2

Q2

Q2

Q3

Q4

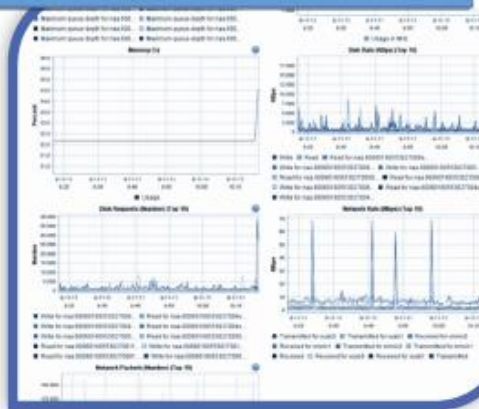
Q2

Q2

- Procesbeschrijving maken
- Werkinstructie CSD/TOPdesk updaten
- Stelselmatig controleren en aanpassen classificatie
- Communicatie verbeteren
- Selfservicedesk inrichten
- Validatie verbeteren
- Tooling verbeteren

Procesdocumentatie

Incidentmanagement



Titel : Incidentmanagement
Auteur : Jeroen van Wijngaarden
Datum : 28-4-2016

Inhoud

1	INLEIDING	3
2	ROLLEN	3
2.1	INCIDENTMANAGER	3
2.1.1	Taken/verantwoordelijkheden	3
2.1.2	Bevoegdheden	4
2.2	CENTRALE SERVICE DESK (CSD) MEDEWERKER	4
2.2.1	Taken/verantwoordelijkheden	4
2.2.2	Bevoegdheden	4
2.3	ICT-MEDEWERKER (BEHANDELAAR)	4
2.3.1	Taken/verantwoordelijkheden	4
2.3.2	Bevoegdheden	4
2.4	OVERIGE	4
2.4.1	Service manager	4
2.4.2	ICT contactpersonen	4
3	INCIDENTPROCES	5
4	ESCALATIE	6
4.1	FUNCTIONELE ESCALATIE	6
4.2	HIERARCHISCHE ESCALATIE	6
5	PROCES BIJ PRIORITEIT 1 STORING	6
5.1	PROCES	6
5.2	TAKEN	7
5.2.1	Alle medewerkers ICT, IM en CSD	7
5.2.2	Taken incident manager	7
5.2.3	Taken behandelaar	7
5.3	COMMUNICATIE	8
5.3.1	10 minuten na starten incident (herhalen na update of na 30 minuten)	8
5.3.2	30 minuten na starten incident (herhalen na 60 minuten)	8
5.3.3	Afsluiting incident	8
5.3.4	Contactdetails	8
5.3.5	Sjablonen	8
6	WERKINSTRUCTIES	8
7	RAPPORTAGES	9
7.1	WEEKLIJKE RAPPORTAGES	9
7.2	KWARTAALRAPPORTAGES	10
8	OVERLEGGEN	11
9	RELATIE MET ANDERE PROCESSEN	11
10	CLASSIFICATIE, KPI'S EN KWALITEIT	12
10.1	PRIORITERING	12
10.1.1	Impact	12
10.1.2	Urgentie	12
10.1.3	Gewenste oplosstijden en communicatiemomenten	12
10.2	KPI'S	12
10.3	KWALITEIT	12
11	BULAGEN	13

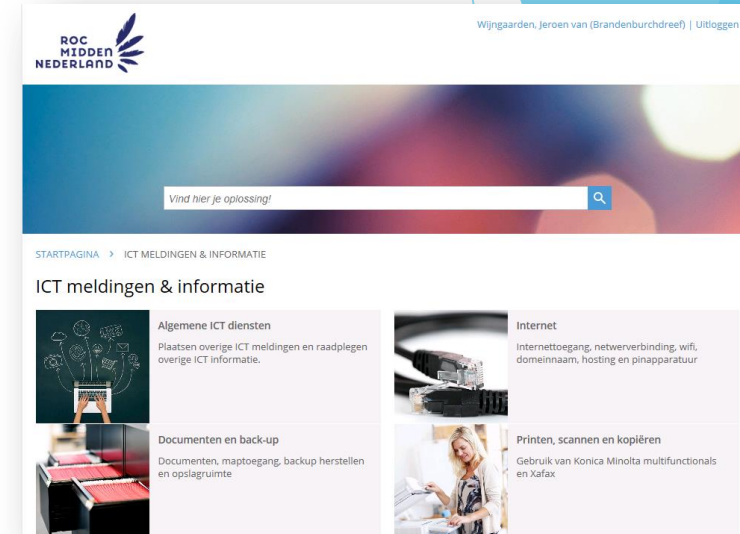
Inhoud procesdocument

- Inleiding
- Incidentproces
- Escalatie
- Proces bij prioriteit 1 storing
- Werkinstructies
- Rapportages
- Overleggen
- Relatie met andere processen
- Classificatie, KPI's en Kwaliteit

.....naar selfservice

Inrichten selfservice ROC MN

- Aanleiding
- Uitdagingen
- Shift Left Left
- Aanpak invoer Self Service Desk (SSD)
- Hoe is het nu ingericht? (demo)



Aanleiding / uitdagingen

Soort binnenkomst	Aantal aangemeld 2015
E-mail	9184
Telefonisch	6992
Mondeling	876
Self Service Desk	282
Totaal	17334

Soort incident	Aantal aangemeld 2015
Gebruikersondersteuning / verzoek	10642
Storing	6625

Nieuwe uitdagingen

- Bring Your Own device



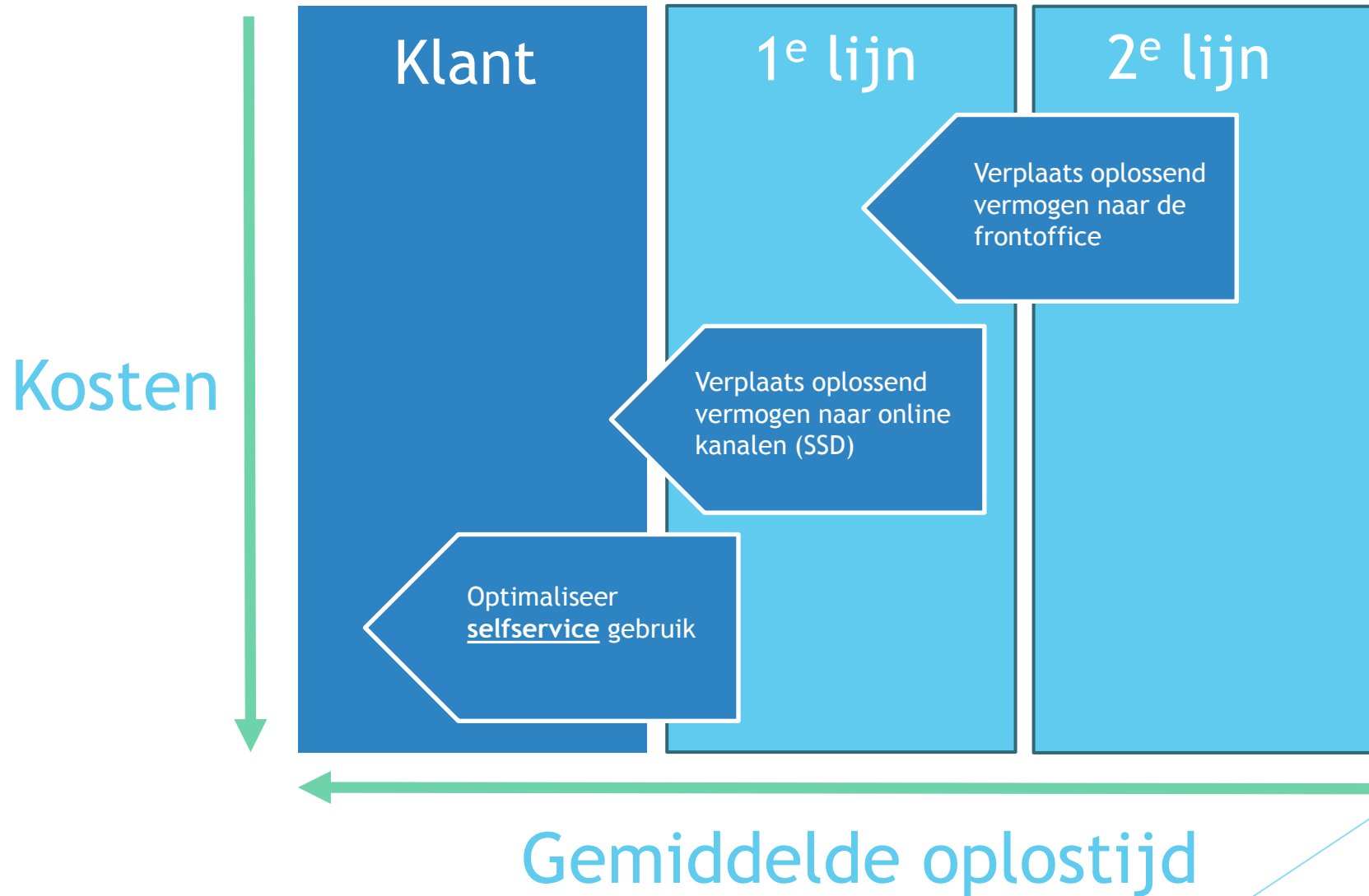
- 24/7 support



Shift left left



Shift left left



Shift left left in de praktijk

Medewerker weet niet hoe hij het beeld van zijn laptop op de beamer kan krijgen.

1. Hij belt de CSD voor hulp.
2. CSD-medewerker heeft het probleem wel vaker gehoord, maar weet niet meer hoe dit op te lossen is. De CSD-medewerker probeert wel om de medewerker telefonisch te helpen, maar het lukt niet. (15 min.)
3. CSD-medewerker vult de melding aan en zet deze door naar ICT. (5 min.)
4. ICT-medewerker herkent het probleem ook en weet dat een collega dit vaker heeft opgelost. Hij neemt contact op met die collega. (10 min.)
5. Nu de ICT-medewerker de oplossing weet, zet hij de stappen die de medewerker moet volgen in het incident en meldt deze af. (15 min.)
6. De medewerker leest de stappen en voert ze uit. (5 min.)

Totaal wordt er 50 minuten aan gewerkt door 4 personen.

1. Hij opent de Self Service Desk en zoekt op 'beeldscherm groen'. Direct ziet hij een FAQ, met daarin de oplossing voor zijn probleem. (5 min.)
2. Medewerker leest de stappen en voert ze uit. (5 min.)

Totaal wordt er 10 minuten aan gewerkt door 1 persoon.

Aanpak invoer Self Service Desk Topdesk

- We werken iteratief samen met de gebruikers
- Testen met gebruikers en op basis van resultaat aanpassen
- Grootste uitdagingen:
 - Vullen kennisbank
 - Uitrol, promotie Self Service Desk
- Doelen:
 - Voorkomen van incidenten (shift left left)
 - Kortere doorlooptijd incidenten (shift left left)
 - Verhogen klanttevredenheid

Demo van Topdesk-omgeving ROCMN

Wijngaarden, Jeroen van (Brandenburchdreef) | Uitloggen

[STARTPAGINA](#) > [ICT MELDINGEN & INFORMATIE](#)

ICT meldingen & informatie



Algemene ICT diensten
Plaatsen overige ICT meldingen en raadplegen overige ICT informatie.



Documenten en back-up
Documenten, maptoegang, backup herstellen en opslagruimte



Internet
Internettoegang, netwerverbinding, wifi, domeinnaam, hosting en pinapparatuur



Printen, scannen en kopiëren
Gebruik van Konica Minolta multifunctionals en Xafax

Topdesk gebruikersdag 21 september

- Samenwerking SambolICT, Topdesk en ROC Midden Nederland
- Presentaties / demo's van Topdesk en ROCMN
- Netwerken
- 28 personen van 7 MBO organisaties



Wordt voortaan 3 maal per jaar georganiseerd
Eerstvolgende: 1 februari 2016

Vragen?

