



●●●●
ZADKINE

leren
denken
durven
doen

Kantelen serviceprocessen

Zadkine brede gestandaardiseerde dienstverlening

Riet Austie
René Poppeliers
6 oktober 2017

saMBO-ICT

CONFERENTIE

Zadkine kantelen serviceprocessen



René Poppeliers
Teamleider Algemene
Ondersteuning



Riet-Austie
Externe Projectmanager

ZADKINE 'leren, denken, durven, doen'

ROC

Leerlingen incl. TCR	21.650
Medewerkers	1.600
Werkplekken	8.000
Opleidingen	300

Bijzondere kenmerken

- geografische spreiding 35 vestigingen
- onderwijs: zilversmid, beveiliging, militair, verpleegster
- Rotterdam
- onderwijsclusters & diensten

Doelstelling project: **HOSPITALITY**

Verbetering van positieve en klantgerichte dienstverlening door:

samenwerking en de implementatie van standaardwerkwijzen binnen AO-, Facilitair & Huisvesting, FP&C, Marketing en ICT-diensten.

Zodat medewerkers altijd en overal toegang tot onze hebben tot onze dienstverlening door:

- Eén PDC – product diensten catalogus
- Eén Servicedesk
- Eén systeem & geïntegreerde processen
- Self service portal

Dragen ontrent de praktijkovereenkomst?
Druk op de bel studentenadministratie

V BEL VOOR BVV-BUREAU

Bij afwezigheid >
Vraag vragen reacties stuur en OnStage
088 - 9454071
a.nibbelic@zadkine.nl
088 - 9454795
k.zandecham@zadkine.nl

Adviseurs:
Anne Wijkema (Lederen Wetrijn & Optiek)
a.wijkema@zadkine.nl
Antonmarie Buijk (Scholen Gezondheidszorg)
a.buijk@zadkine.nl




HIER 
**BELLEN VOOR
ZORGTEAM**

Linda Knoll
Schoolmaatschappelijk Werk
Is op de maandagen in
kamer 1.04 te vinden



HIER 
**BELLEN VOOR
STUDENTEN-
ADMINISTRATIE**



HIER 
**BELLEN VOOR
EXAMENBURO**

examenbureau@zadkine.nl



BB
inform

www.albeda.nl
aanmelden
0171 2000131
CV 1000

Albeda



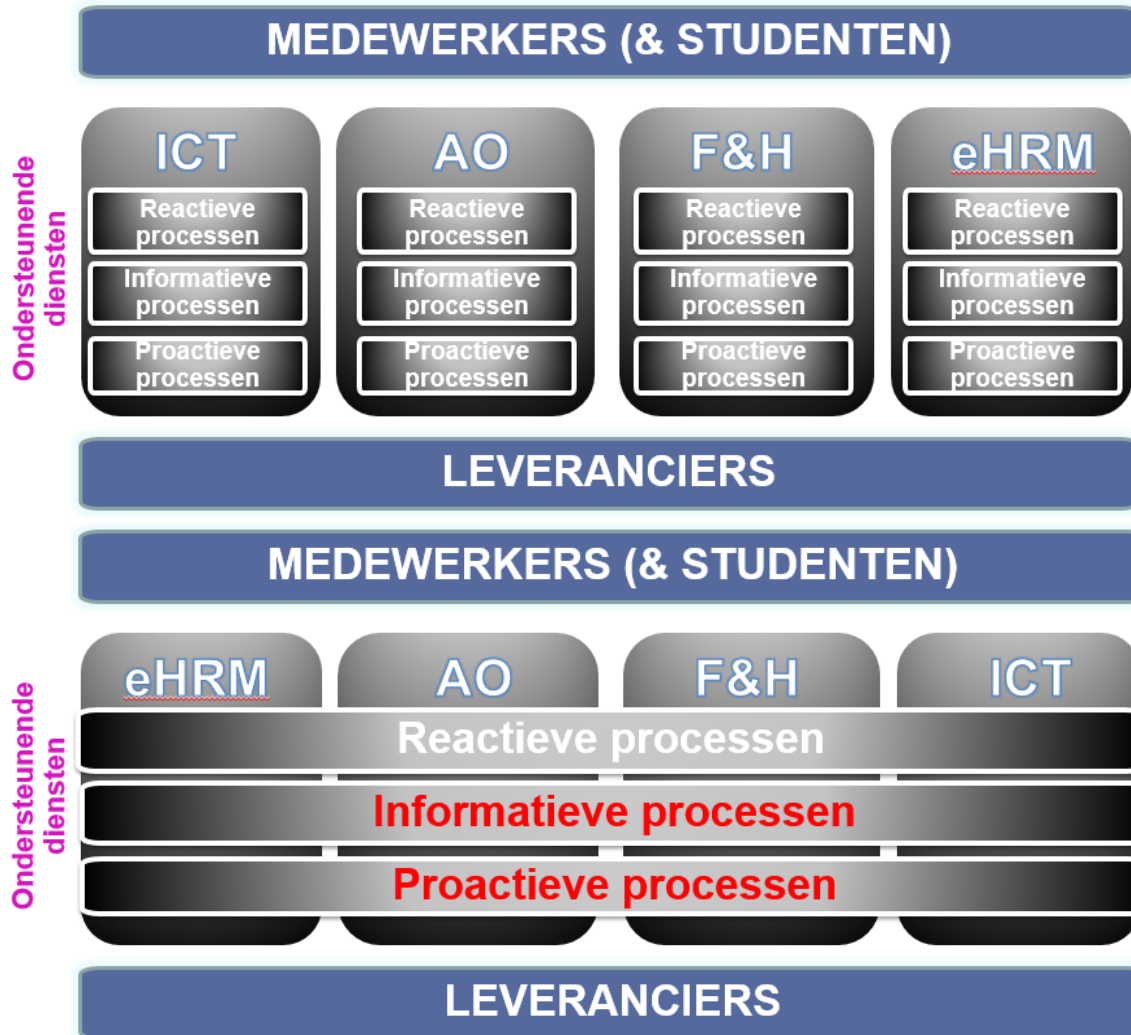
ZADKINE HOSPITALITY

'Google effect': medewerker wil

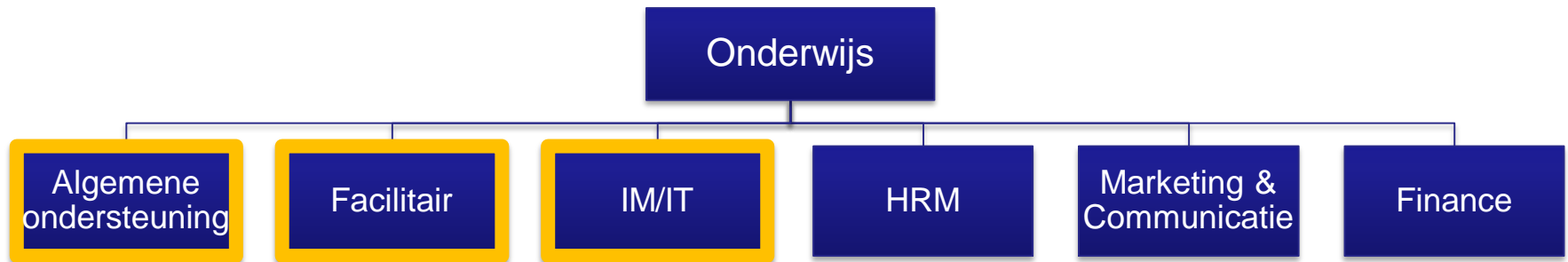
- ✓ makkelijker iets voor elkaar krijgen
- ✓ sneller geholpen worden
- ✓ altijd op dezelfde wijze geholpen worden
- ✓ minder nadenken waar ze terecht kunnen
- ✓ zelf bepalen wanneer



Van begin naar huidige situatie



Projectorganisatie



Directie = één opdrachtgever vanuit de zes diensten

Stuurgroep drie diensthoofden

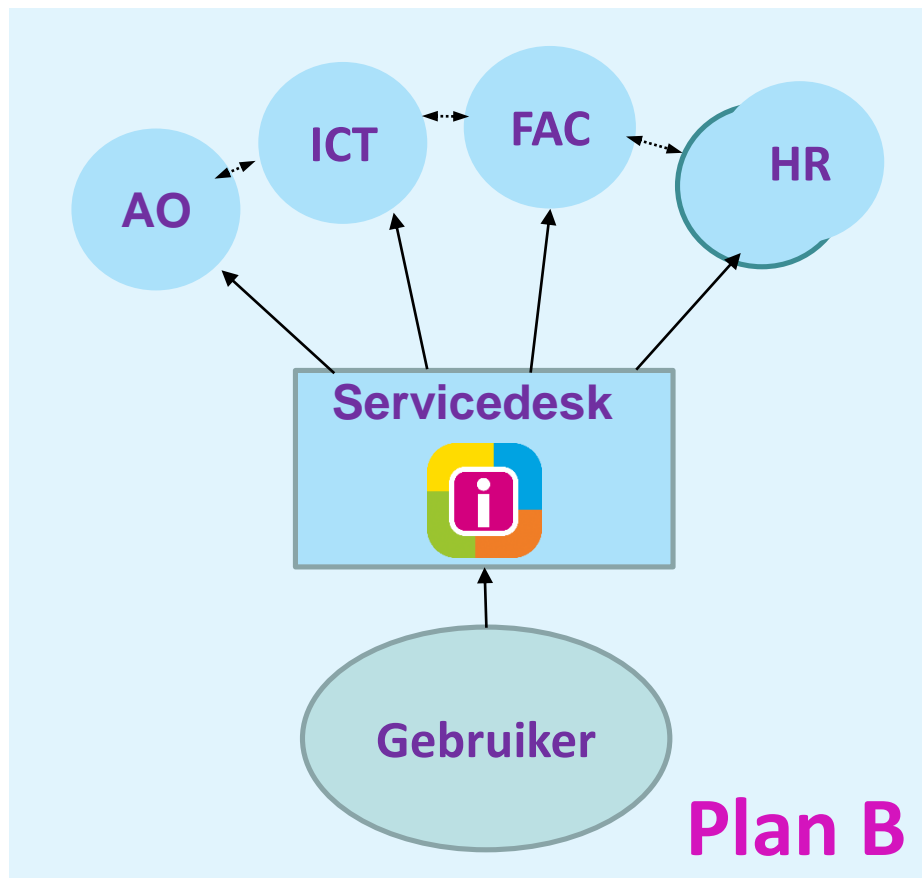
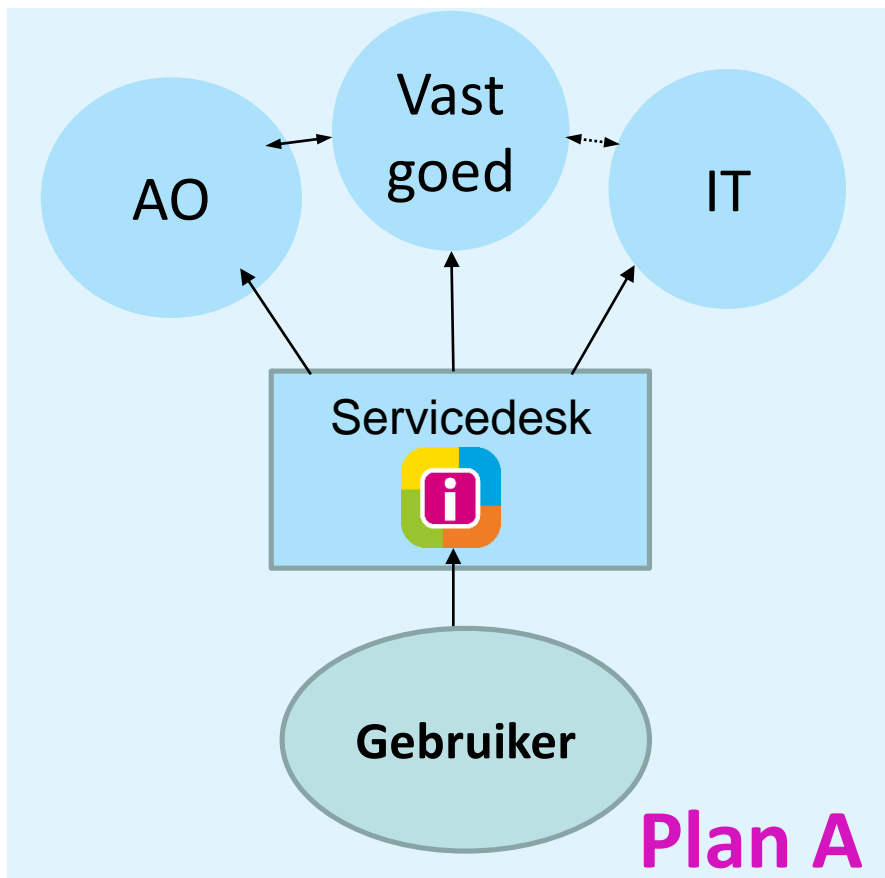
Projectgroep – TL van 3 diensten

Projectleider organisatorisch en Projectleider TOPdesk

Werkgroepen per in te richten proces

Draagvlak: Medewerkerspanel uit onderwijs en diensten

Samenwerkende desk = betere dienstverlening



PDC – product diensten catalogus

PDC categoriseren:

- @ Standaard dienstverlening
- @ Specials
- @ Op aanvraag



PDC beschikbaar stellen via de Selfservice desk toegang tot:

- **Klachten** Nieuwe aanvragen
- **Wensen** laptop / beamer
- **Informatieverzoeken** telefoon etc.
- **Storingen (meldingen)**

Producten & Diensten Servicedesk



Riet Austie-Ziengs (Marten Meesweg 50) | Uitloggen

Typ hier je zoekopdracht



Producten en Diensten

Hier vind je een overzicht van de aangeboden producten en diensten.

Meldingen en vragen voor Facilitair en ICT



Kantoorwerkplek



Leslokaal



Actuele storingen

1

SharePoint is zeer traag

Probleem is landelijk, Microsoft is een eerder fout aan het herstellen waardoor het ladt

Gebouw & faciliteiten



Insite (HRM)



Reserveringen & Bezoekers



Status van mijn meldingen



In afwachting van goedkeuring

0

Nieuws

Nieuw Wachtwoord beleid

Resultaten F1 2016

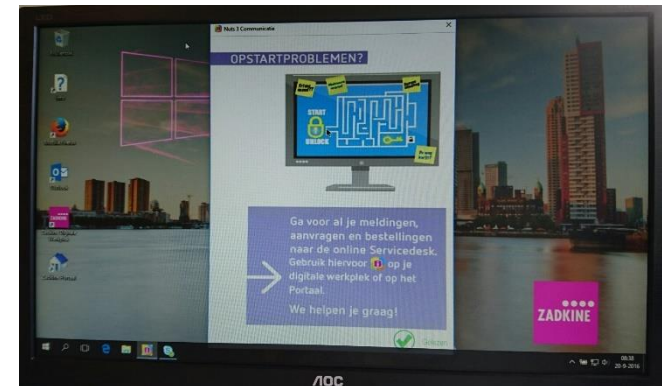
- Goede communicatie
Servicedesk gebruik eerste periode 25%
- Substantiële besparing bij contracten
- Inzicht in aantallen meldingen op alle servicepunten = stuurmechanisme voor management –dashboard
- **Medewerkerspanel**
Blijvende afstemming met docenten en ondersteunend personeel

KOFFIE VERKEERD?



Ga voor al je meldingen, aanvragen en bestellingen naar de online Servicedesk. Klik op 

We helpen je graag!




Communicatie is key



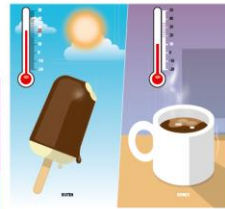
OPSTARTPROBLEMEN?



Ga voor al je meldingen, aanvragen en bestellingen naar de online Servicedesk. Klik op 

We helpen je graag!

TE HEET? TE KOUD?



Ga voor al je meldingen, aanvragen en bestellingen naar de online Servicedesk. Klik op 

We helpen je graag!

KOFFIE VERKEERD?



Ga voor al je meldingen, aanvragen en bestellingen naar de online Servicedesk. Klik op 

We helpen je graag!

PRINTER VAN SLAG?



Ga voor al je meldingen, aanvragen en bestellingen naar de online Servicedesk. Klik op 

We helpen je graag!

Processen live 2016

- Servicedesk Zadkine breed
- Processen ingericht:
 - Meldingen ICT, F&H en AO
 - Configuratie management
 - Huisvesting
 - Gebouwen o'houd
 - Contractbeheer
 - Bestellingen
- Standaard naamgeving panden en ruimtes in ALLE Zadkine applicaties
- Proceseigenaren benoemd
 - Continu verbetering



Riet Austie-Ziengs (Marten Meesweg 50) | Uitloggen

Steekwoorden gebruiken voor zoeken

servicedesk

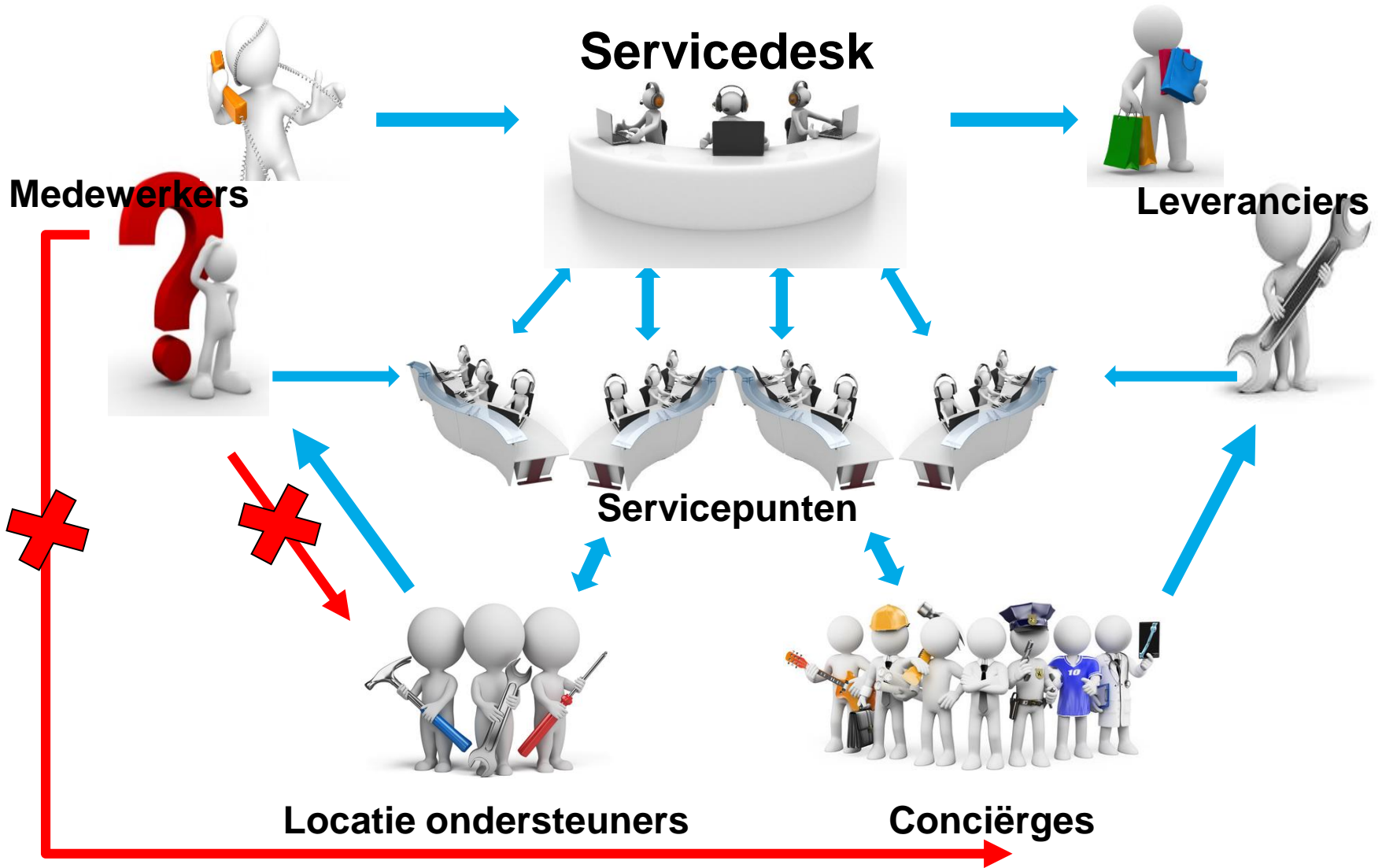
Mijn werkplek 	Mijn gebouw 	Mijn HRM 	Actuele storingen 1 Oprachten aan printer bereiken printer niet Printopdrachten worden verstuurd naar de printer, maar wanneer men naar de printer loopt en de pas over de kaartlezer haalt staan er g ...
ACHT 	COMPLIMENT 	Mijn meldingen 	
Feedback Servicedesk 			

Fase 2 live 2017

- Servicepunten (10) decentrale uitgifte & inname middelen
- HRM in- uitdienst & doorstroom ism HRM
- PDC – producten diensten catalogus
- Finance, Marketing communicatie via Servicedesk
- Reserveringen leenlaptops / beamers & bezoekersregistratie
- Configuratie beheer F&H
- Licentiebeheer
- Standaard proces voor wijzigingen met std wijzigingen voorbeeld inrichting computerlokaal
- Leveranciersopdracht incl. financiële afhandeling

Centrale Servicedesk





Servicepunten



Kantelen Serviceprocessen ZADKINE

Servicepunt inrichting

- Waar?
- Welke medewerkers?
- Enthousiaste promotie SSP
- Kennis / opleiding
begeleiding
- Uitwisselbaar
- Ondersteuning
- Centrale aansturing



Sturen vanaf de servicedesk op kpi's

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://servicedesk.zadkine.nl/tas/secure/mango/v>. The browser tabs include 'Pagina's - Portaal', 'Nieuw tabblad', and 'TOPdesk - Dashboard'. The dashboard is titled 'Dashboard AO/F&H meldingen' and features a left-hand navigation menu with options like 'TCR dashboard', 'ICT incident management', 'Regio Centrum', and 'Meldingenbeheer'. The main content area displays several KPI cards:

- Ontvangen meldingen AO/F&H**: A bar chart showing 28 incidents. The table below indicates: Nu: 28, Min.: 0, Max.: 62, Norm: 20.
- Open < 10 dagen AO/F&H**: A gauge chart showing 124 incidents. The table below indicates: Nu: 124, Min.: 0, Max.: 124, Norm: 150.
- Open > 10 dagen AO/F&H**: A gauge chart showing 275 incidents. The table below indicates: Nu: 275, Min.: 140, Max.: 275, Norm: 100.
- > 1 week inactief AO/F&H**: A bar chart showing 288 incidents. The table below indicates: Nu: 288, Min.: 186, Max.: 288, Norm: 50.

On the right side, there is a 'Hop count > 5 AO/F&H' KPI card with a value of 2, and a 'Rapport/KPI' section containing a bar chart titled 'Aangemeld vs afgerond AO/F&H' comparing 'Logged Total' (blue) and 'Resolved Total' (yellow) over time. The system tray at the bottom shows the date 4-10-2017 and time 19:57.

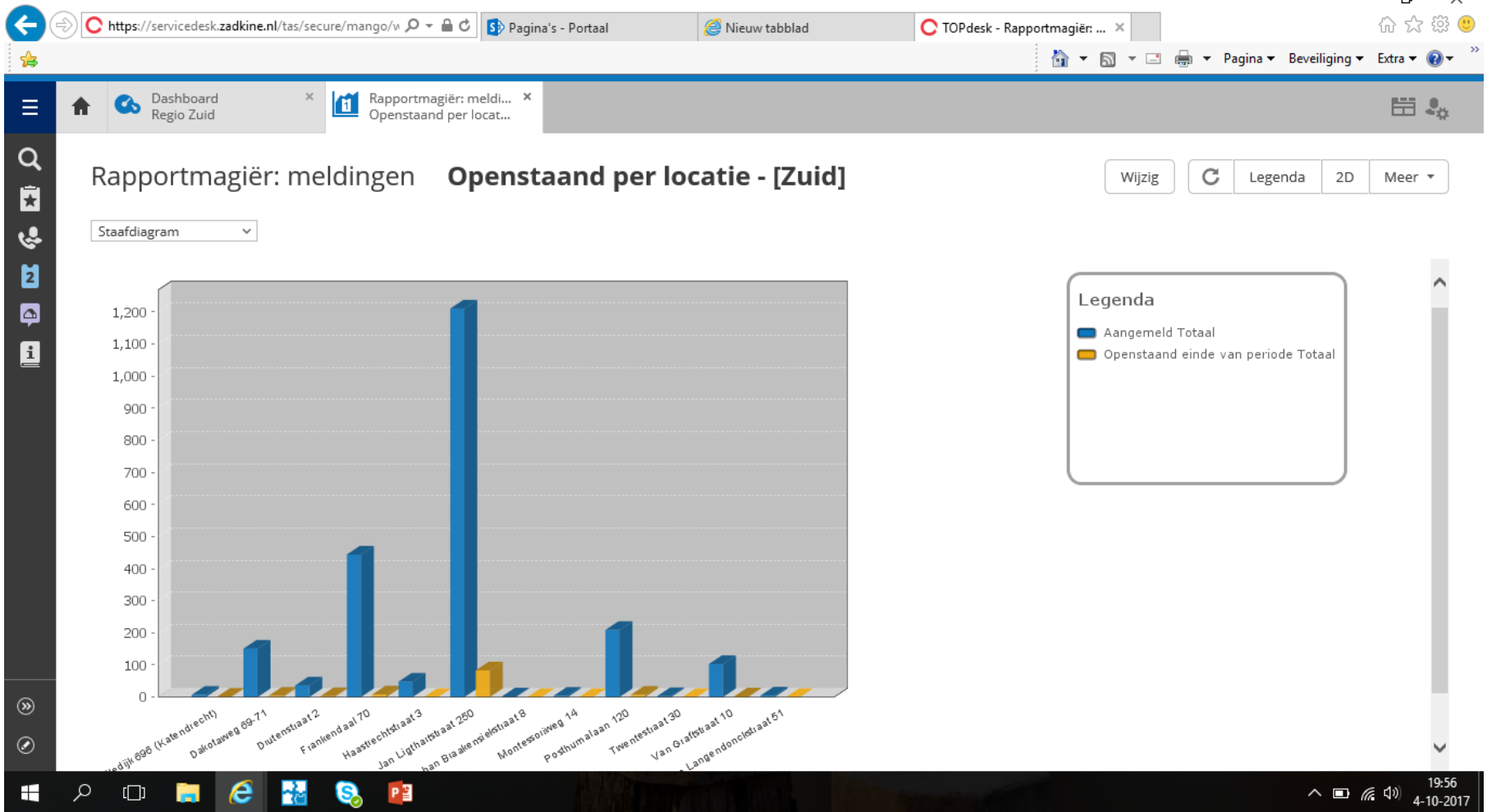
Detailinzicht door drilldownfunctie

The screenshot shows a web browser window displaying a dashboard for 'KPI-magiër: meldingen'. The page title is 'KPI-magiër: meldingen Ontvangen meldingen AO/F&H'. The main content is a table with a drilldown function. The table has two columns: 'Dag' and 'Totaal Aangemeld'. The data is as follows:

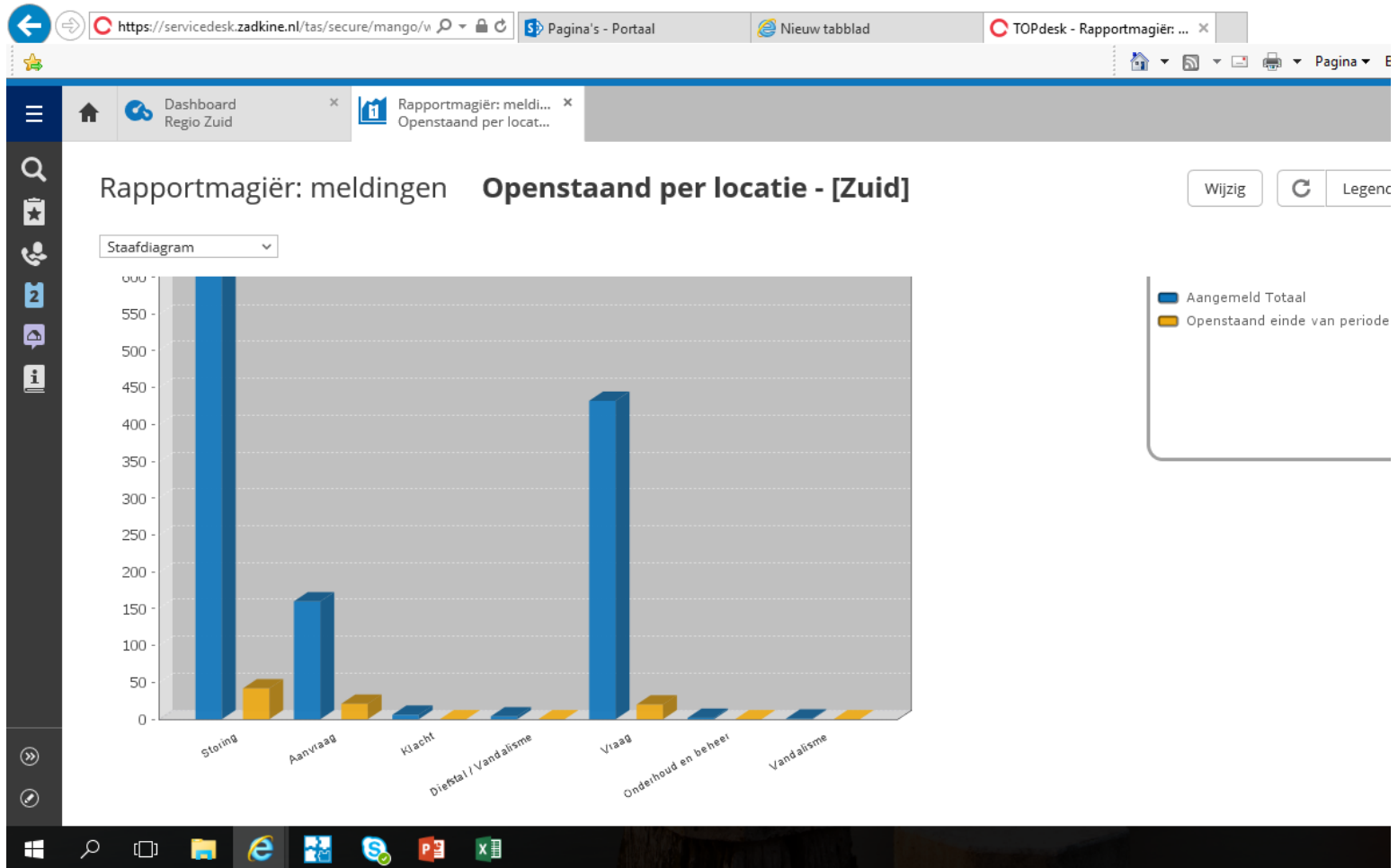
Dag	Totaal Aangemeld
Sep 17, 2017	0
Sep 18, 2017	62
Sep 19, 2017	47
Sep 20, 2017	40
Sep 21, 2017	45
Sep 22, 2017	35
Sep 23, 2017	1
Sep 24, 2017	1
Sep 25, 2017	39
Sep 26, 2017	46
Sep 27, 2017	37
Sep 28, 2017	54
Sep 29, 2017	37
Sep 30, 2017	0
Oct 1, 2017	0
Oct 2, 2017	62
Oct 3, 2017	61
Oct 4, 2017	28
Totaal	595

The interface includes a search bar, a 'Tabel' dropdown menu, and buttons for 'Wijzig', 'Legenda', and 'Meer'. The browser address bar shows 'https://servicedesk.zadkine.nl/tas/secure/mango/w'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 20:04 on 4-10-2017.

Iedere manager een eigen dashboard



Doorklikken naar detailinformatie



PDC Product Diensten Catalogus

Processen	Proceseigenaren					
	ICT	F&H	AO	MRKTNG COMM	FP & C	HRM
	Servicemanager			TAO-ers		
PDC	Diana Wielaard	Jolanda Aalberts	Saritha Kokx	Lydia Zijlemaker	Freek Mastwijk	Stef Rijnbeek

- Overleg met medewerkerspanel
- Input per afdeling
- Overleg met alle regio's
- Geen statisch geheel
- Feedback vanuit gebr.
- Afstemming service mgr
- TAO-ers in
Locale Mgt Team

Financiële zaken



Voorschotregeling

Voor bedragen vanaf 100 euro kun je een voorschot aanvragen



Betaling aan Student

Voor terugbetalingen van contributies en overige betalingen



Terugbetaling Cursusgeld BBL



Facturatie aan Derden

Afspraken rondom door Zadkine te versturen facturen aan derden



Regels Facturatie aan Zadkine

Afspraken rondom inkomende facturen die Zadkine moet betalen



Vraag aan FP&C

Voordelen nieuwe werkwijze

- Beter inspelen op klantvraag (happy medewerker)
- Uniformiteit dienstverlening medewerkers
- Verhoging kwaliteit dienstverlening
- Substantiële besparing door efficiëntere processen
- Management rapportage & Inzicht in
 - Aantallen meldingen per onderdeel
 - Zicht op (piek)belasting
 - Kwaliteit
 - Kosten afdelingen & gebruikers
 - Prestaties leveranciers

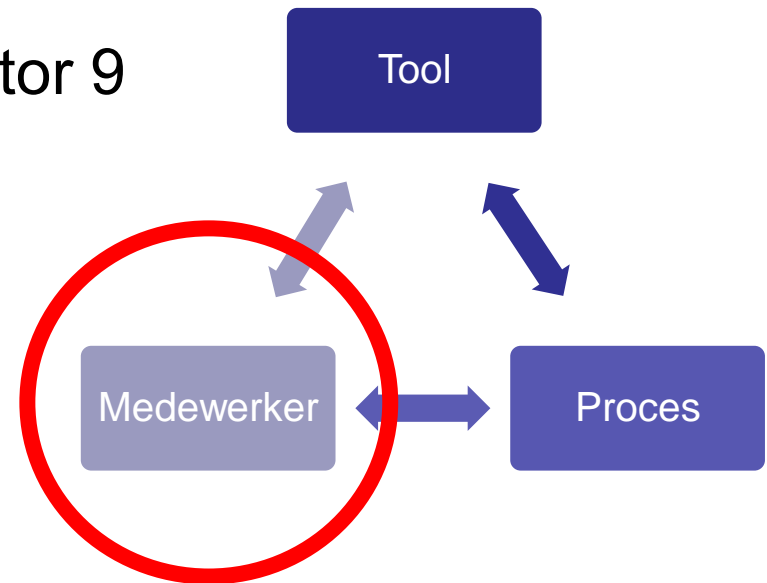


Risico's & Aandachtspunten project

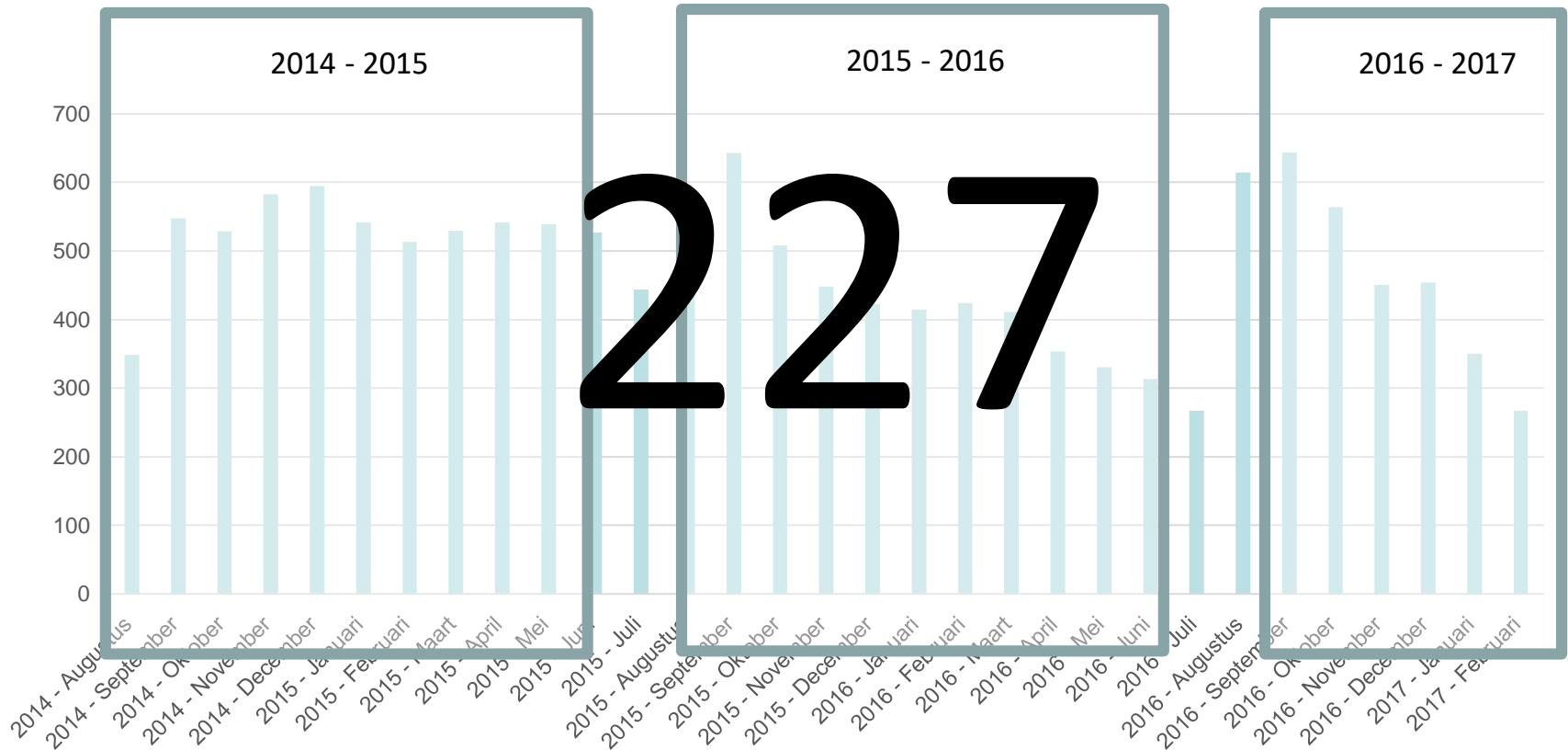
Borging van de geautomatiseerde processen en verdere implementatie in andere panden en afdelingen.	Zorgdragen voor proceseigenaren en verantwoordelijke initiatiefrijke medewerkers binden aan het project.
'De Zadkine (vrije) werkwijze' Er wordt veel op basis van eigen initiatief gewerkt. Niet gestructureerd volgens vastgestelde afspraken.	Voordelen van de nieuwe vastgestelde werkwijze goed naar voren brengen. Medewerkers goed meenemen in verandering.

Risico's uit projectplan risicofactor 9

Extra communicatie richting docenten over het 'waarom'

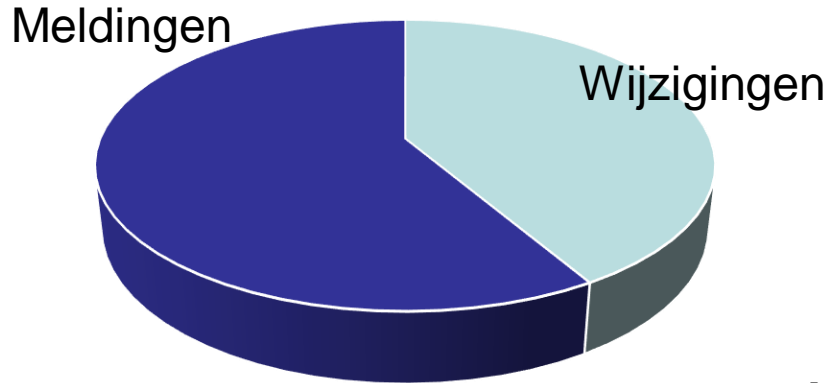


Openstaande meldingen per maand

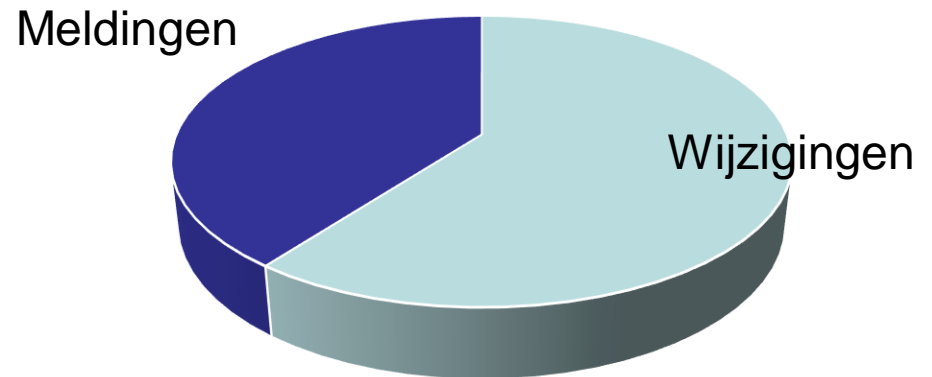


Van augustus 2014 tot januari 2017

Augustus 2014



Februari 2017



Borging & contact met onderwijs

- Borging & kwaliteitscontrole
- Noodzaak inrichting Servicemanagement Zadkine breed
 - verdere uitrol serviceprocessen;
 - onderhoud & vernieuwing PDC;
 - juiste afstemming tussen onderwijs en diensten
- Zadkine proceseigenaren blijvend verbeteren
- Overleg met onderwijs
 - aandacht nieuwe werkwijzen, beter adoptievermogen
 - lijn heeft belangrijke rol in de communicatie

