



Innoveren van Self Service

Wie zijn wij?

- › **Sonny Westerhout**

Customer Succes Manager & Talentlead bij TOPdesk



- › **Jeroen van Wijngaarden**

- › Facilitair specialist (en FB TOPdesk) bij ROC Midden Nederland



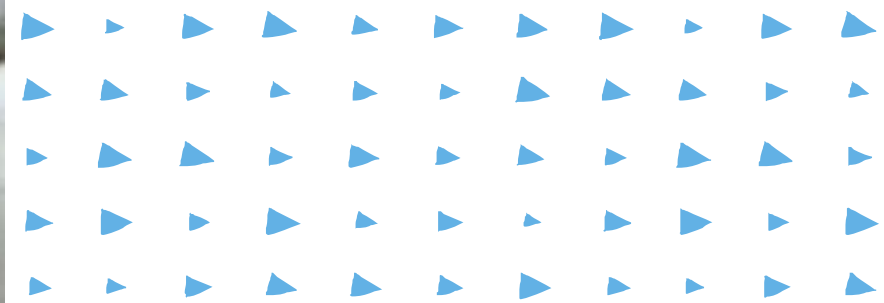
In deze presentatie

- › Aanleiding Self Service
- › Waarom One-stop shop?
- › Totstandkoming en waarde Self Service
- › Lessons learned





Aanleiding



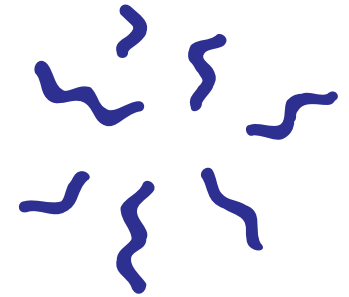
Aanleiding Self Service Portaal (Fixit)

> Mail

- > Onvolledige meldingen
 - > Langere doorlooptijden
 - > Irritatie bij CSD, behandelaars en melder
- > Geen inzicht in status melding
- > Escapen van het proces
 - > Mails (en telefoontjes) niet altijd omgezet in meldingen

> Proactief

- > Geen inzicht in aanbod van diensten
- > Grote storingen waren niet bekend
- > Geen kennisdeling (via Kennis items)



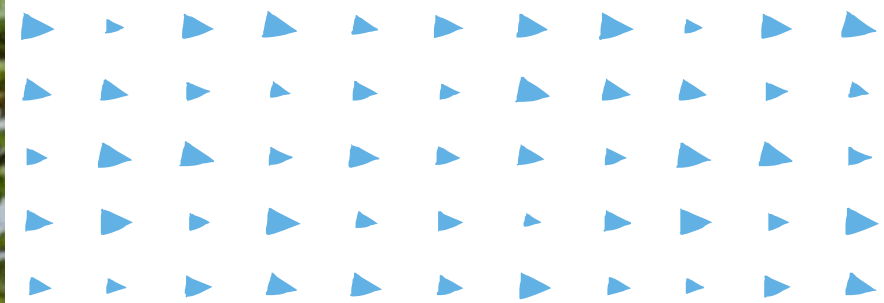
Aanleiding Studenten Portaal

- › Student kon officieel niets melden/vragen
 - › Van kastje naar de muur (en weer terug)
 - › Leuren bij medewerkers en hopen dat ze de juiste informatie kregen





One-stop shop



Waarom een One-stop shop?

- › Dienstenaanbod
- › Belangrijkste spelregels
- › Bereikbaarheid
- › Track & Trace / Status volgen
- › Meest gestelde vragen



Waarom een One-stop shop?

Gratis verzending vanaf 20 euro & 30 dagen bedenktijd*

Welkom Marvin | Mijn account | Bestelstatus | Klantenservice | Verlanglijstjes | NL |

Cadeaubon Verkoppen Zakelijk bestellen Actiefolder Fotoservice

bol.com Alle artikelen **ZOEKEN**

de winkel van **lenteliefhebbers** >
check de voorjaarsrends

BOEKEN MUZIEK, FILM & GAMES SPEELGOED BABY MOOI & GEZOND SPORT & VRIJE TIJD COMPUTER & ELEKTRONICA WONEN TUIN & KLUSSEN DIER AANBIEDINGEN

GRATIS RETOURNEREN 30 DAGEN BEDENKTUJD DAG & NACHT BEREIKBAAR **Gratis verzending vanaf 20 euro*** VEILIG BETALEN ACHTERAF BETALEN VANDAAG BESTELD MORGEN IN HUIS

de winkel van **lenteliefhebbers**
Breaking news! Check de leukste voorjaarsrends > **Bekijk nu**

Buitenleven verleidelijke aanbiedingen >

Tot 50% korting sport & vrije tijd >

Buitenspeelgoed scherp geprijsde favorieten >

Speciaal voor jou geselecteerd: **DinsDagDeal**



Waarom een One-stop shop?

Inhoud per product of dienst

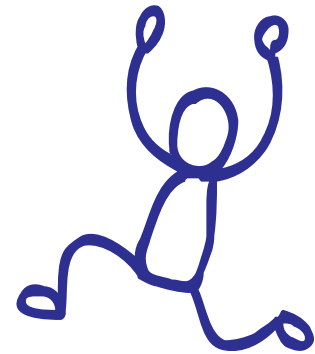
- › Omschrijving
- › Kwaliteitskenmerken
- › Bestelprocedure
- › Leveringsvoorwaarde
- › Bereikbaarheid servicedesk



Waarom een One-stop shop?

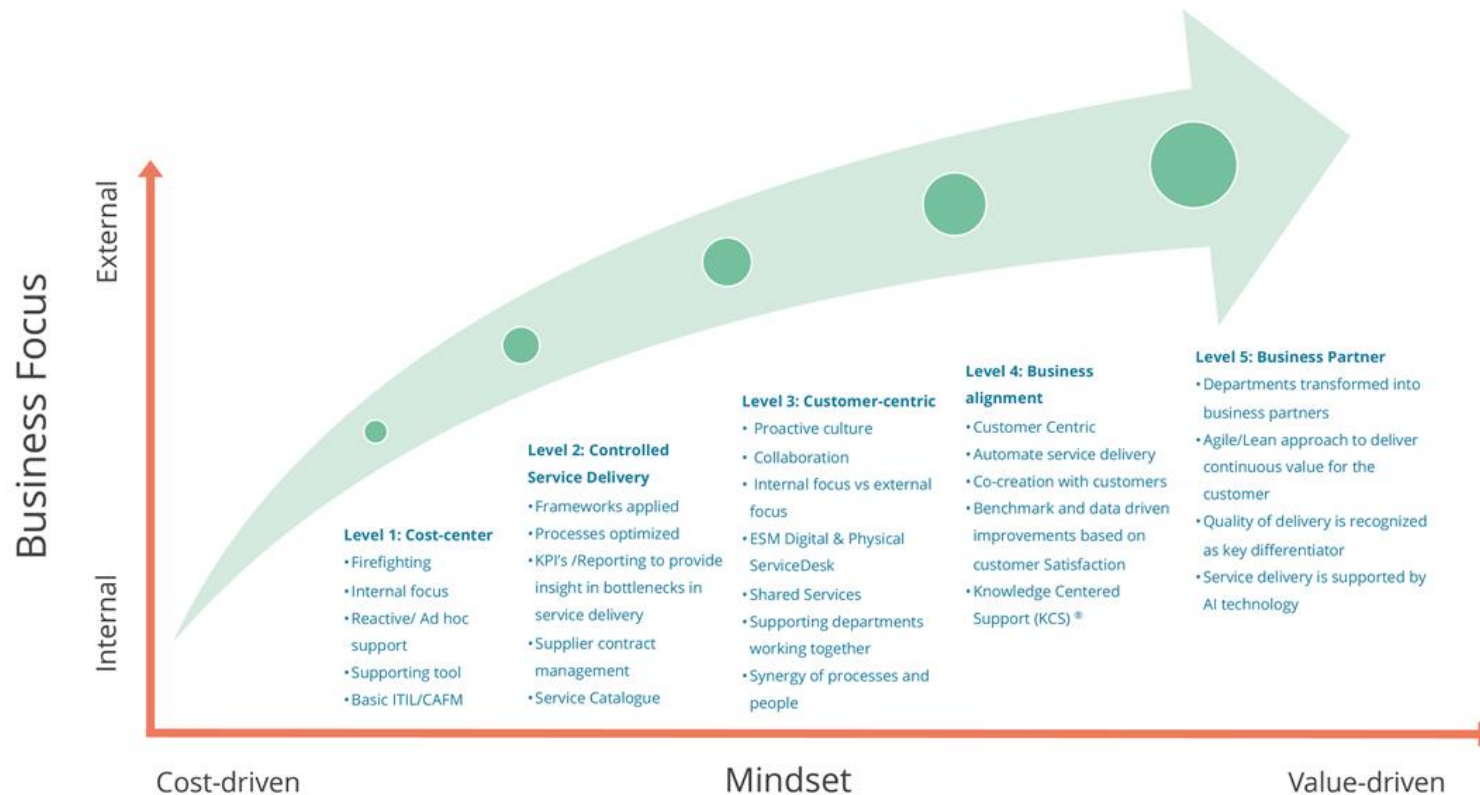
Wat bereiken we hiermee?

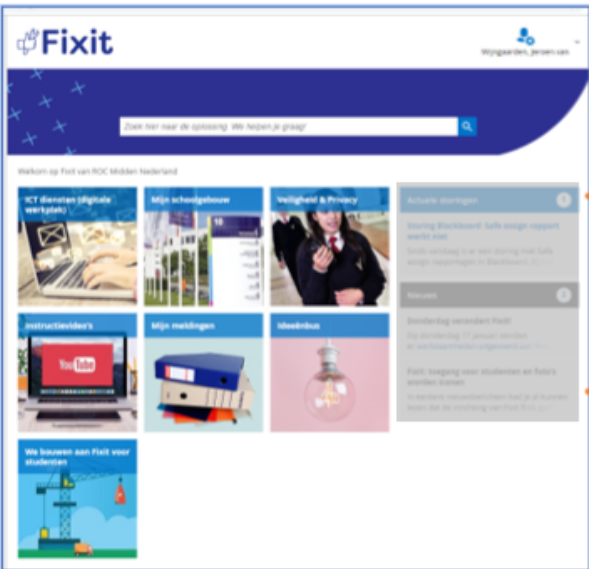
- › Transparantie
- › Professionaliteit
- › Communicatie
- › Tijdsbesparing



Wanneer ben je hier klaar voor?

Service Excellence Maturity Model





Oude Fixit

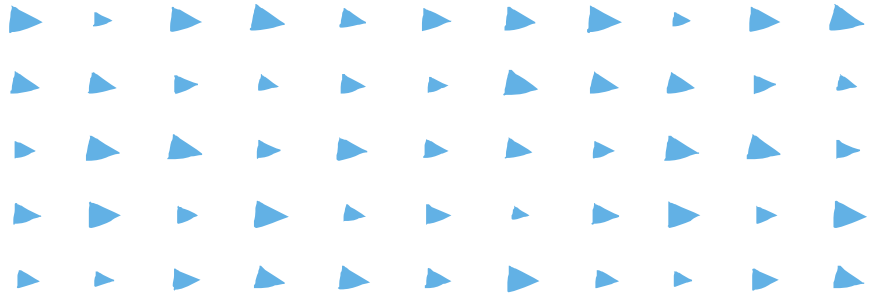


Fixit voor medewerkers



Fixit voor studenten

Totstandkoming



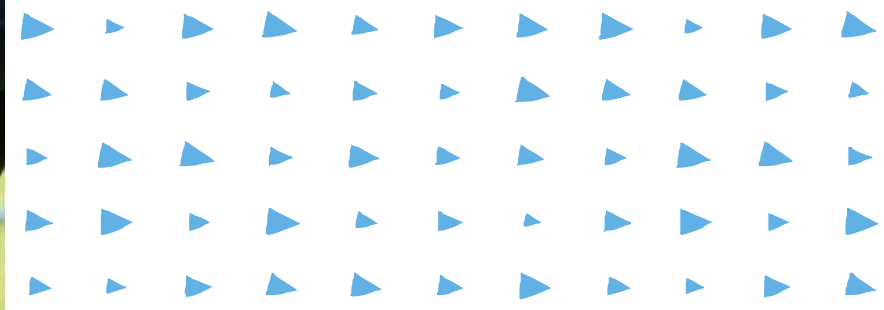
Totstandkoming ROC MN

- › <2015 Centrale Service Desk (CSD) voor medewerkers
- › 2015 Incidentproces
- › 2016 Fixit voor medewerkers
 - › 2016>2019 meer kennis delen
 - › 2016>2019 proces major incidents
 - › 2016>2019 communicatie
 - › 2018 gestopt met e-mail
- › 2019 Fixit voor studenten
 - › 2019 Studenten Services Center (SSC)
 - › 2019 API ingezet voor personenimport
 - › 2019 gestart met Whatsapp



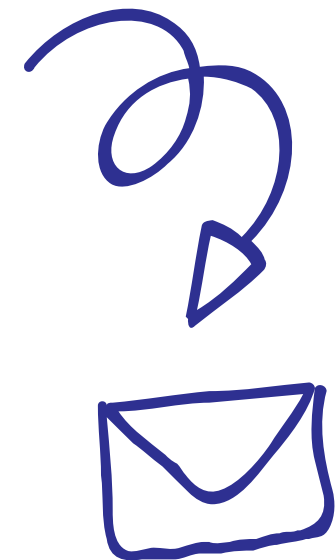
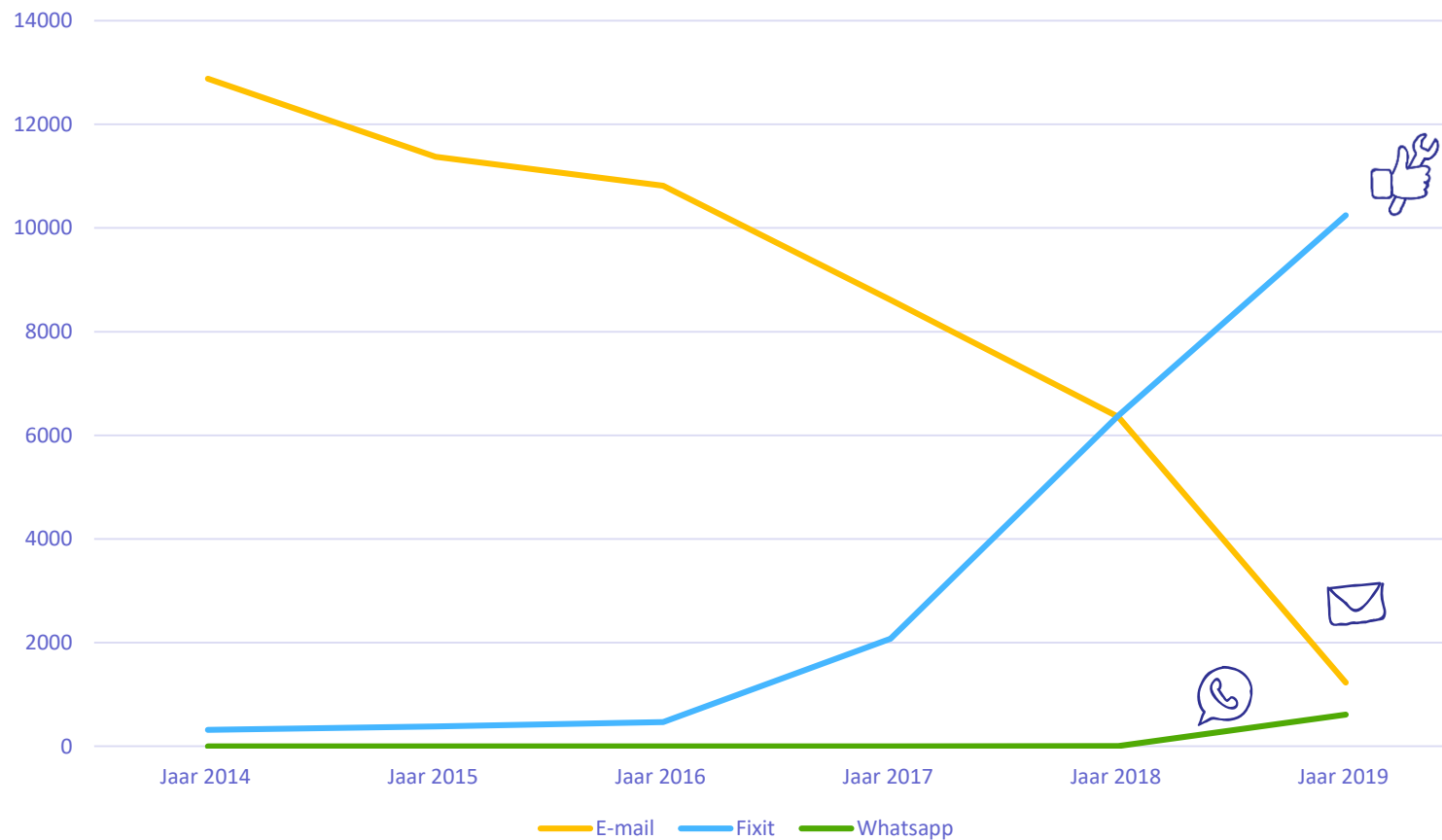


Waarde voor ROC MN

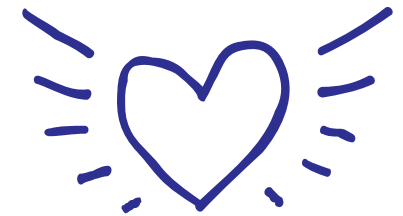
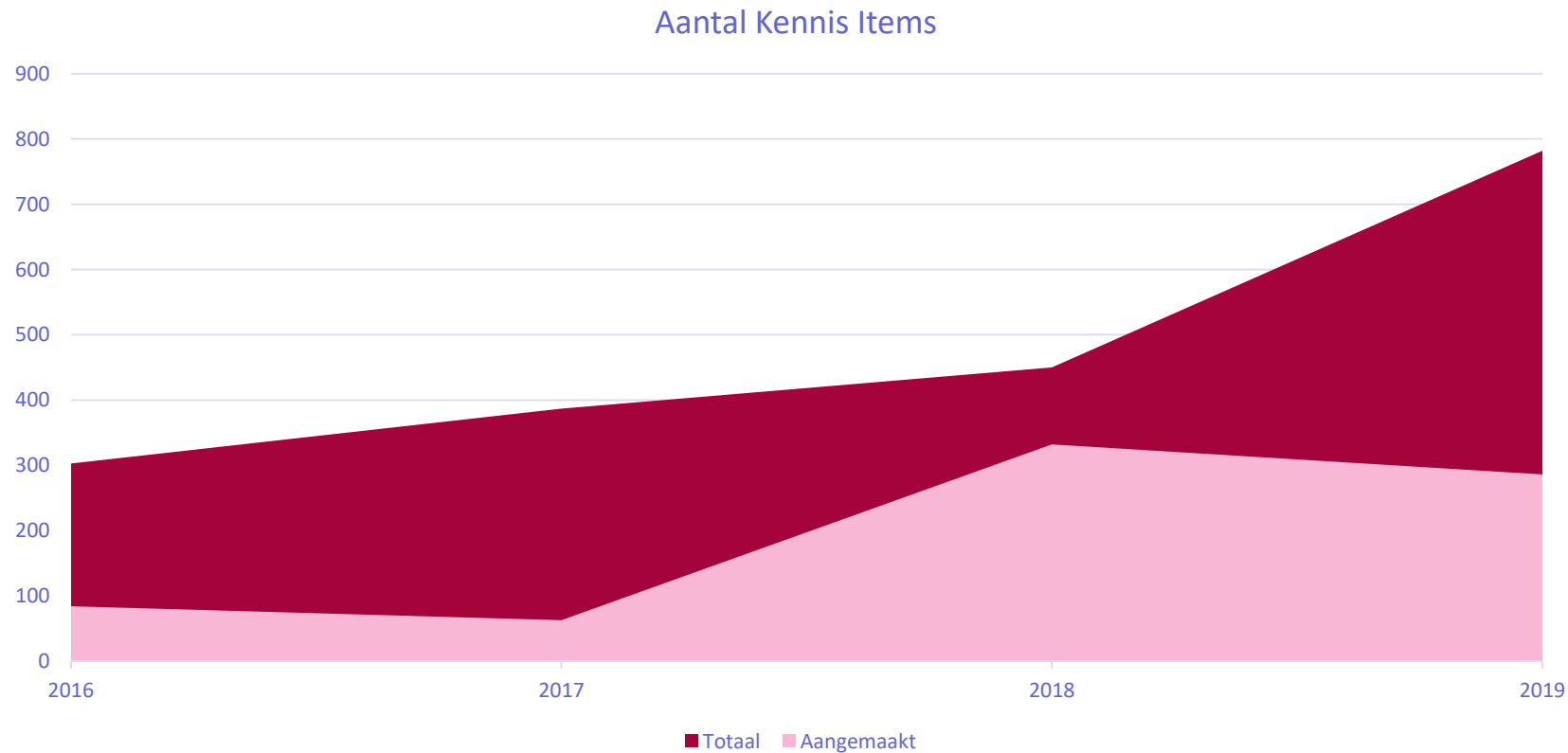


Waarde voor ROC MN

Soort binnenkomst meldingen



Waarde voor ROC MN



Waarde voor ROC MN

Feedback op
meldingen
eind 2019

Dankje Dennis en Hans

Top, bedankt voor jullie
medewerking!.

Dag Jos,
Bedankt voor de
afhandeling

Snelle actie! Thanks.

Dank je wel voor je
hulp

Duidelijk en snel
antwoord.
Super!

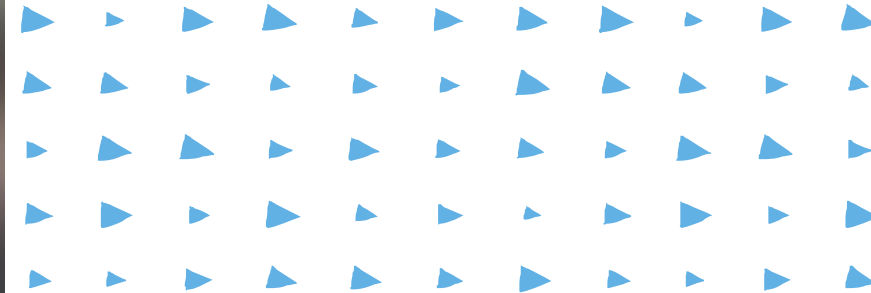
Dag Ron,
Bedankt voor het
repareren.

Top! Bedankt!
Dankzij de leenlaptop
kon ik gewoon verder
met mijn werk.





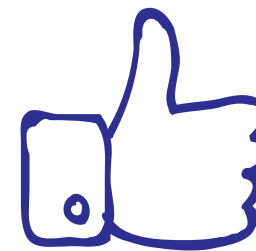
Lessons learned



Lessons learned

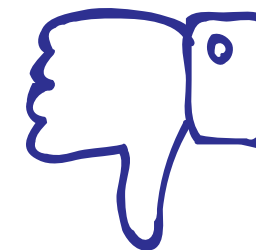
DO's

- › Een naam verzinnen zonder 'zelf service' er in
- › Betrek je medewerkers en studenten zo veel mogelijk
- › Promotie van je SSP -> herhalen, herhalen, herhalen...



DONT's

- › Denken dat je klaar bent na online brengen SSP
- › Beginnen met Self Service voordat je een goed proces hebt
- › Zet e-mail niet uit voordat het SSP actief gebruikt wordt



Vervolg

- › Meer diensten aanbieden voor studenten
- › Inrichting Fixit vereenvoudigen
- › Van melden naar zelf oplossen



Vragen / contact

Sonny Westerhout
TOPdesk



Jeroen van Wijngaarden
ROC Midden Nederland



Scan de code en
neem contact
op via LinkedIn