**1. Beschrijf de klant en de gebruiker vanuit de IT-afdeling van Bikefun?**

Klant:

De gebruikers van de daadwerkelijke fietsen.

Gebruiker:

De medewerkers op locatie die gebruik maken van het BIS-Systeem.

**2. Wordt er door de IT afdeling van Bikefun klantgericht gewerkt?**

Nee, de problemen van de klanten worden live opgelost door de medewerkers er wordt enorm weinig gewerkt aan het verbeteren van het systeem en de problemen worden niet permanent opgelost. Hierbij lijkt het ook dat Jaap alhoewel mogelijk geen systeem vastlegd waardoor zijn collega’s of toekomstige collega’s de problemen kunnen oplossen. Dit zorgt voor een opstropping van problemen sinds er maar 1 weg naar een uiteindelijke solutie is namelijk Jaap. In geval dat Jaap niet beschikbaar is wordt alles practisch gezien stilgelegd. Ze zitten momenteel al aan versie 3 van het systeem en dat is nog steeds niet volwaardig genoeg om de klant tevreden te houden dankzij de voorafgaand genoemde problemen. Dit is een systeem van “als er problemen zijn zullen we het uiteindelijk oplossen” maar ze zijn dus niet in de toekomst aan het kijken voor problemen te voorkomen.

**3. Wat valt er te zeggen over de kwaliteit van het BIS ?**

Het is daadwerkelijk een ramp. Er is geen sustainability in het systeem geimplementeerd. De bedrijfsdoelsteling is dat er snel en gemakkelijk fietsen geregeld kunnen worden voor bepaalde locaties “on command” maar vanwege problemen met het informatiesysteem kunnen klanten hier weinig tot geen gebruik van maken. Dit zal uiteidelijk zorgen of zorgt al dat klanten afhaken op de service. De enigtste manier hoe een klant geholpen kan worden is door gebruik te maken van het callcenter maar zelf hun vaardigheid om te helpen is gelimiteerd. Deze versie van het BIS systeem kan eigenhandig de dood van de service betekenen.

**Diagram

Description automatically generated4. Gebruik de cirkel van Deming om aan te geven hoe de kwaliteit van BIS kan worden verbeterd.**

1. CHECK

2. ACT

3. PLAN

4.DO

5. REPEAT

1. Ze zullen eerst moeten checken wat de problemen zijn. Dit zal de bruikbaarheid en de sustainabilty van het BIS programma zijn maar ook het informatiesysteem dat constant wegvalt.

2. Na het vastellen van de problemen moeten ze bedenken en vaststellen hoe dit het systeem beinvloed en vooral hoe de klanten beinvloed worden.

3. De plannen zullen gemaakt moeten worden. Hoe kan je de problemen met de code verbeteren? Moeten ze extra werknemers aannemen? Moeten bepaalde taken outscourced worden? Dit zijn maar een paar ideen dat enorm behulpzaam kunnen zijn voor het bedrijf.

4. De plannen die vastgesteld zijn zullen uitgevoerd moeten worden zo snel en efficient mogelijk zodat de klant er bijna geen storing mee zal ondervinden. Een melding geven dat op een bepaalde dag de app & service’s niet beschikbaar zullen zijn wordt aangeraden.

5. Na alles moet dit natuurlijk herhaald worden zodat de klachten zo snel mogelijk eruit gehaald kunnen worden. Een testingteam en feedback analyser zijn enorm handig bij deze taak.

**5. Beschrijf de dienst “Oplossen van storingen” eens als een proces, met een doel en een aantal logisch samenhangende activiteiten.**

Dit gaat in een paar stappen gaan, momenteel in het bedrijf is alleen Jaap die meeste problemen kan oplossen dit moet verholpen worden door een systeem te implementeren zodat meer mensen hierbij kunnen helpen.

1. Urgentie:

De urgentie en oplossingsnelheid van de storing moeten ingeschat worden als het een simpele storing is dan zal het door een medewerker opgelost kunnen worden of genoteerd kunnen worden in een rapport voor het IT-Team om op te lossen.

2. Oplossen:

Indien het helemaal direct oplossen van het probleem mogelijk is moet dit uitgevoerd worden, als het probleem consistent is zal er naar een woraround gezocht moeten worden. Oftewel het ter plekken manueel oplossen voor de klant of het rapporteren van het probleem en dit melden als een prioriteit.

3. Rapporteren:

Elk probleem moet systematisch verwijderd worden uit het systeem van gebruikers dat niet goed weten waar iets te vinden is tot de grotere problemen. Indien het meteen opgelost kan worden moet de methode genoteerd worden zodat elke collega dit met gemak kan doen. Problemen die consistent blijven voorkomen moeten ook bijgehouden worden als iets dat diepere inzage nodig heeft.

4. Opmaken Urgentiesysteem:

Voor efficientie zal er een systeem in plaats gezet moeten worden die de problemen sorteert en doorgeeft aan het IT-Team. Dit kan zowel gedaan worden door tijdsduur als door moeilijkheidsgraad.

5. Revision:

Het is belangrijk om het systeem up to date te houden want als dit opstapelt zal je snel merken dat er geen beginnen meer aan is. Na een bepaalde duratie moet het Urgentiesysteem en het loggin-systeem herbekeken worden.

**6. Welke maatregelen zou je nemen om ervoor te zorgen dat de meest voorkomende storingen door elke medewerker van de IT-afdeling kunnen worden opgelost?**

Zoals vooraf vernoemd moet er gerapporteerd worden wat de problemen zijn die voorkomen, hierbij moet een logging-systeem aangemaakt worden dat de problemen bijhoud en de oplossing wordt gegeven. Dit moet gedaan worden zodat elke medewerker van de IT-afdeling de problemen kan oplossen, tenzij het natuurlijk bij hoogste van storingen hoort waarvoor er meer hulp/ ingreep nodig is.

**7. Geef een aantal suggesties waarmee kan worden gemeten of de kwaliteit van de dienst “Oplossingen van storingen” na verloop van tijd daadwerkelijk is verbeterd.**

Door het bijhouden van de incidenten en het noteren van wanneer deze zijn voorgekomen, hoe vaak ze voorkomen in een bepaalde tijdspannen en hoe snel ze opgelost worden. Als ze verminderen in de bepaalde tijdspannen en de response/oplossings-tijd dan is er verbetering. Indien dit niet het geval is zal er terug naar het Cirkel van Deming systeem gaan voor het verbetern van het systeem.

**8. Geef een aantal suggesties die ervoor moeten zorgen dat de IT-afdeling van Bikefun klantgerichter gaat werken.**

Er wordt momenteel heel reactief gericht gewerkt oftwel “probleemoplossend” op het moment gewerkt. Maar door de consistente storingen gaat de betrouwbaarheid van de service naar beneden. Alleen Jaap kan de problemen telefonisch oplossen en zijn collega’s niet. De snelheid van de service lijdt er ook enorm onder omdat de BIS systeem niet altijd beschikbaar is of onder enorme vertragingen lijdt.

Dit is op te lossen door meer collega’s in staat te stellen om de problemen op te lossen, dit zal de snelheid en hulpvaardigheid verbeteren. Maar dit is maar tijdelijk de enigste manier om tastbare verbetering te maken is door het BIS-systeem daadwerkelijk te verbeteren. Dit betekent minimaler storingen, weinig tot geen vertraging en vooral dat problemen opgelost worden. Een klant zal 1 keer een probleem kunnen accepteren, een 2de keer zal hij stoppen.

**9. Noem een aantal voorwaarden waaraan Bikefun moet worden voldaan om ITIL succesvol te kunnen invoeren.**

1. Klantgericht kijken

2. Constante verbetering & revision

3. Dienstgericht werken (je levert een service in plaats van een product)

4. Gemaakte afspraken volgen

**10. Noem een aantal gevaren waarmee Bikefun rekening moet houden als het ITIL gaat invoeren.**

1. Cultuurverandering gaat moeilijk gaan dit moet gepromote worden

2. De verandering moet aangehouden worden (geen relapse naar oude werkstijelen)

3. Evolutie van de dienstverlening en kosten kunnen enorm hard varieeren, hier moet rekening mee gehouden worden

4. Procedures & processen moeten zoveel mogelijk gevolgd worden

5. Managment moet toezicht houden