|  |  |
| --- | --- |
| Front Office-activiteiten | Back Office-activiteiten |
| 1. Opnemen van klanten die bellen. | 1. klanten opnemen die zijn doorgestuurd. |
| 2. Klanten helpen als ze een probleem hebben. | 2. Mensen wijzen naar de specialisten. |
| 3. In Wachtrij zetten als ze geen tijd hebben. | 3. Netwerkbeheer problemen oplossen. |
| 4. Doorsturen naar Service Desk-medewerker als ze het niet weten. | 4. Systeembeheer problemen oplossen. |
| 5. Overige werkzaamheden en beheertaken. | 5. Project problemen oplossen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mensen | Middelen | Methoden |
| 1.Medewerker van de Service Desk. | 1. De kwaliteit. | 1. Interactie. |
| 2. Gebruiker. | 2. Tevredenheid | 2. Samenwerking |

1. **Beschrijf in eigen woorden de begrippen Front Office en Back Office.  
   Front Office:** De service desk, waar de gebruiker als eerst terecht komt. **Back Office:** Problemen die de Service Desk niet weet dan kom je bij de back office. Daar zitten de specialisten.
2. **Geef in eigen woorden en omschrijving van het begrip ‘missie’. Bedenk zelf een missie voor de Service Desk van Fusion! Als Front Office.**Een missie is een officiële opdracht.  
   Als missie voor de Front Office is bijvoorbeeld klanten helpen.
3. **Geef minimaal vier aspecten die van belang zijn bij de keuze om een Service Desk functionele of Technische ondersteuning te laten bieden.  
   1.** Technisch algemeen opgeleid. **2.** Altijd bereikbaar. **3.** Goed met mensen praten. **4.** Doelen en afspraken moeten worden gemaakt.
4. **Voor- en nadelen voor het zelf laten doen of door service desk.**

|  |  |
| --- | --- |
| Zelf laten doen. | Door de Service Desk. |
| 1. Rustig op je gemak opzoeken. | 1. Je hoeft het zelf niet op te zoeken |
| 2. Je leert ervan. | 2. Doen niks als de software illegaal is. |
| 3. Maakt niks uit of het illegaal is. | 3. Je weet niet of ze het goed doen. |
| 4. Op je eigen manier dingen oplossen. | 4. Bel kosten. |
| 5. Geen bel kosten. | 5. Gaat sneller. |

1. **Wie is de gebruiker eigenlijk?**Een medewerker die een incident ondergaat.
2. **Zijn er verschillen tussen een gebruiker en een klant?**Een gebruiker gebruikt zijn spullen die hij heeft en een klant wilt iets uit je winkel kopen.
3. **A**
4. **Geef twee voorbeelden van afspraken die met een afdeling netwerkbeheer of systeembeheer gemaakt kunnen zijn en waarover afspraken in een SLA zijn opgenomen.  
   Voorbeeld 1.** Is er genoeg capaciteit in het overall netwerk? **Voorbeeld 2.** Kunnen er genoeg gebruikers op het systeem?
5. **Wat moet hiervoor zoal worden geregeld? Noem een viertal belangrijke zaken.  
   1.** Een goede service desk. **2.** Goed technisch opgeleide mensen. **3.** Een reserve back office. **4.** Mensen die goed kunnen communiceren.

|  |  |
| --- | --- |
| Basiscomponent. | Voorbeeld Fusion! Op het gebied van mobiele telefonie. |
| De omschrijving en het doel van de SLA | Het doel van SLA is een overeenkomst vormen met alle afdelingen |
| Een beschrijving van de betrokken partijen bij de SLA | Alle afdelingen en de gebruiker |
| De looptijd van de SLA | SLA is altijd geldig |
| Een omschrijving van de dienstverlening | Ondersteuning op het telefonisch platform |
| De kwaliteitsaspecten van de dienstverlening | Snelle en gespecialiseerde hulp |
| Prijzen en/of tarieven | Het is gratis |
| Clausules |  |
| Bijlagen | Service voorwaarden |

1. **Onderzoek in een groepje wat voor soort contracten dit zijn en geef van beide een voorbeeld.**

* **Garantiecontract**: Overeenkomst waarbij de afnemer zich verbindt om een bepaalde hoeveelheid accommodatie tegen betaling af te nemen, ongeacht of de afnemer deze aan consumenten verkoopt.
* **Onderhoudscontracten**: overeenkomst tussen gebruiker en leverancier waarin het apparatuur-onderhoud qua tijd en kosten wordt geregeld.

1. **Benoem in een groepje vier diensten die in een service catalogus van Fusion! Opgenomen zouden worden.  
   1.** Reparaties **2.** Ondersteuning voor vragen **3.** Verkoop van nieuwe apparaten **4.** Onderhoud voor apparaten
2. **Hoe kan het oplossend vermogen van een Service Desk worden verhoogd?**Het vermogen kan vergroot worden door meer mensen aan te nemen en/of mensen aannemen die hoger geschoold zijn.
3. **Maak in een groepje een functie profiel:  
   Service Desk-medewerker;**De klant helpen met het vinden van het probleem en/of helpen met het probleem. Als deze daarover niet beschikt wordt het doorgeschakeld naar de back office.  
   **Functies:** Klanten begroeten, Helpen het probleem te vinden, reparaties uitvoeren.  
   **Eisen:**

* **Klantgerichtheid**
* **Analytisch**
* **Anticiperen**
* **Resultaatgerichtheid**

**Teamleider Service Desk;**

Hij/zij zorgt er voor dat alles goed loopt, dat de Service Desk-medewerkers goed mensen helpen en zo snel mogelijk de problemen oplossen.

**Functies:** Hulp verlenen aan de Service Desk-medewerkers als ze dat nodig hebben en goed op de boel letten.

**Eisen:**

* **Samenwerken**
* **Resultaatgerichtheid**
* **Leiderschap**
* **Motiveren**

1. **Onderzoek de mogelijkheden van het opslaan en weer terugzoeken van informatie in TOPdesk.**Het is niet moeilijk om informatie in TOPdesk op te slaan. Het is ook gemakkelijk om het weer te lezen en te bewerken.
2. **Beoordeel de hierboven genoemde hulpmiddelen op praktisch nut, uitgaande van de Service Desk van Fusion!**Als Fusion! een FAQ krijgt zou het een hoop wachttijden schelen dus zouden er meer mensen kunnen geholpen worden.
3. **Bedenk in een groepje een ander woord voor service desk dat de lading beter af dekt.**Help desk

|  |  |
| --- | --- |
| Fusion! Nummer 1 in ICT dienstverlening |  |
| Specifiek | Uitmuntend ICT dienstverlener worden |
| Meetbaar | Tevredenheid van de klant(en) |
| Acceptabel | De klant tevredenheid omhoog werken en zorgen dat elke vraag beantwoord wordt |
| Realiseerbaar | De tevredenheid van de klant en werknemer met 50% verbeteren |
| tijdgebonden | In 1 jaar tijd |



* De diepgang van ondersteuning zou bijna alles moeten oplossen, als er veel medewerkers zijn met te weinig kennis, zou het bedrijf altijd nog een expert van een detacheringsbureau kunnen inhuren.
* Door rapportages van de dienstverlening kan er gekeken worden naar hoeveel werk iemand doet, hoeveel dat kost, en of diegene z’n werk goed doet.
* Het dienstenaanbod  van de servicedesk; dat hangt er van af of het een unskilled-, skilled-, of expertmedewerker is. Unskilled kan bijvoorbeeld niet bij een moeilijk probleem kunnen helpen. Die zou je dan met een expertmedewerker moeten doorverbinden.

1. Vier belangrijke inrichting aspecten zouden zijn: Genoeg ruimte, het ontwerp, de implementatie, de evaluatie.
2. Een grote servicedesk zodat er geen problemen zijn die door moeten worden verbonden.
3. Bij een centrale help desk zijn de kosten minder omdat er maar een locatie is. Kennis kan makkelijk gedeeld worden met collega’s. Er is niks mis mee met het personeelsbeleid. Niet dicht bij de klant dus het zou lang kunnen duren voor iemand om iets te repareren bij iemand die service nodig heeft. Bij een decentrale helpdesk zijn er hogere kosten, omdat het meerdere locaties zijn. Voor bepaalde informatie moet er soms naar een andere locatie worden gebeld dichtbij de klant. Dan zal er snellere service zijn.
5. Omgaan met klant/consument
6. Oplossen van problemen
7. Luisteren
8. Inleven in de situatie
9. Protocol
10. Aanpassen aan je werksituaties
11. Service gericht werk verrichten
12. Specifiek
13. Meetbaar
14. De juiste inzet van mensen is nodig, want als een probleem niet snel genoeg wordt opgelost dan kan dat het bedrijf veel geld kosten. Daarbij moet je middelen gebruiken zoals het expertise van collega’s om het probleem op te lossen. Zorg ook voor een goede methode zodat de klant het snapt.
15. Als studenten met een laptop werken die nodig is voor school en er gaat regelmatig iets stuk of iets werkt niet, dan zou een servicedesk een goede oplossing zijn om het probleem op te lossen zodat ze snel weer verder kunnen met hun werk.
16. Functionele ondersteuning is als een college of leidinggevende een werknemer helpt om beter zijn werk te doen of een incident heeft met iets op te lossen. Ook technische ondersteuning is wat de werknemer zelf doet bij de helpdesk om een klant te helpen.
17. De gebruiker is de persoon waarvoor je het incident moet oplossen, dit kan een interne of externe klant zijn.
18. **Waarom is het belangrijk om een SLA af te sluiten?**Zonder een SLA heb je geen afspraken gemaakt over je diensten, prijzen, dienstverleningen etc.
19. **Wat wordt bedoeld met de looptijd in een SLA?**Een SLA heeft geen einddatum totdat er een nieuwe SLA tot stand komt.
20. **Wat is het verschil tussen een SLA en een onderhoudscontact?**Een SLA is een soort van contract/overeenkomst. Er staat in beschreven wat er is afgesproken met beide partijen. Een onderhoudscontact sluit je af voor een bepaalde periode
21. **Geef vier hulpmiddelen die door een Service Desk gehanteerd kunnen worden.  
    1.** Eigen personeel **2.** Hulp van buiten af

**3.** 2/3 lijn. **4.** Internet

1. **Geef in eigen woorden een omschrijving van een FAQ en licht toe waarom deze handig kan zijn voor een Service Desk.**  
   FAQ betekent Frequently Asked Questions. Dit wil zeggen vragen die veel gesteld worden. Dit kan handig zijn voor een helpdesk om de aantal bellers te verminderen omdat meestal de fout in de FAQ staat met een antwoord om dit te repareren.
2. **Geef vier aandachtspunten die bij het opzetten van een Service Desk van toepassing kunnen zijn.**  
   Vier aandachtspunten zijn;  
   **1.** Het bepalen van de doelgroep. **2.** Het niveau van ondersteuning. **3.** De processen, procedures en werkinstructies. **4.** Een centrale of decentrale Service Desk.
3. **Beschrijf in eigen woorden het verschil tussen een proces, een procedure en een werkinstructie.**  
   Een proces is een beschrijving van een aantal gerelateerde taken die moeten leiden tot het behalen van een gemeenschappelijk doel.  
   Een procedure is een beschrijving van de procesgang waarbij wordt aangegeven welke onderdelen van de organisatie en welke functionarissen bij de uitvoering hiervan zijn berokken.
4. **Waarover willen klanten van een Service Desk zoal maandelijks gerapporteerd worden?**  
   Ze willen rapportages over de dienstverlening van de Service Desk.