

# Service desk ICT

## 1. Organisatie en Doelgroep

De Service desk ICT is organisatorisch onderdeel van de afdeling Meldingenproces – eenheid Klant & Services van de Corporate Dienst (CD). De Service desk ICT is procesmatig onderdeel van het IV-proces waarvan het organisatieonderdeel Centrale Informatie Voorziening (CIV) van Opdrachtgever, eigenaar is.

Doelgroep van de Service desk ICT betreft ca. 9.000 medewerkers van Opdrachtgever. Rekening houdend met de maximale norm van 10% externe inhuur, zijn er gemiddeld ongeveer 900-1.000 externen werkzaam voor Rijkswaterstaat die gebruik maken van ICT voorzieningen van Rijkswaterstaat. Ook zijn er 900-1.000 externe partijen die geaccrediteerd zijn als gebruiker van de Missie Kritieke Systemen van Rijkswaterstaat en derhalve contact kunnen zoeken met de afdeling Missie Kritieke Ondersteuning. Er zijn ongeveer 10.000 vaste desktop PC's, 3.500 laptops en 900 tablets. Er zijn 6.500 smartphones in gebruik. In de toekomst kan dit aantal nog veranderen door het nieuwe werken- en bring your own device beleid. In 2019 zal volledig zijn over gegaan op laptops, uitgezonderd de callcenters en andere werkplekken waarvoor desktops noodzakelijk blijven.

### **Uitgangspunten Service desk ICT**

- De Openingstijden van de Service desk ICT betreffen maandag tot en met vrijdag (behoudens feestdagen) van 07:30 tot 18:00 uur.
- Afhandeling geschiedt mondeling en schriftelijk en primair in de Nederlandse taal.
- Ondersteuning is ingericht op basis van het ITIL framework.

## 2. Processen

Het Meldingenproces van de Service desk ICT bestaat uit verschillende werkzaamheden. De belangrijkste daarvan is het correct Afhandelen en Registreren van eerstelijns Meldingen die middels Klantcontacten via telefoon, e-mail of selfservice binnenkomen op de Service desk ICT. Dit kunnen bijvoorbeeld (aan)vragen, klachten of informatieverzoeken zijn. De afhandeling van deze gebruikers(aan)vragen zijn globaal in vier type Meldingen te verdelen:

**1. Incident:** Een incident is een mogelijke onderbreking of verstoring van een ICT-dienst, -systeem of -applicatie van Rijkswaterstaat. Het werkt niet zoals het is ontworpen en/of zou moeten werken.

**2. Service Request (SRQ):** Een SRQ is een standaard wijziging. Bijvoorbeeld uit het selfservice-systeem Facilitor. Een password reset, account unlock en data restore zijn ook Service Requests.

**3. Request for Information (RFI):** Een RFI is een gebruikersvraag voor informatie. De gebruiker kan dit zien als een incident, maar vanuit het oogpunt van de Service desk ICT medewerker is het alleen verschaffen van de juiste informatie of het aanpassen van een instelling. Bij een RFI werken alle diensten, systemen of applicaties van Rijkswaterstaat naar behoren.

**4. Request for Change (RFC):** Een RFC is een niet-standaard wijzigingsverzoek. Deze wordt vrijwel op dezelfde manier afgehandeld als een SRQ, alleen betreft het wijzigingen die niet als 'standaard' worden gezien.

**5. Problem :** Het uitvoeren van een eerste analyse en beoordelen of meerdere incidenten van een ICT-dienst, -systeem of -applicatie van Rijkswaterstaat volgens richtlijnen gekoppeld moeten worden aan een probleem. Tevens ervoor zorgdragen dat het probleem wordt aangemaakt en bij de juiste oplosgroep wordt neergelegd.

Het Problem management proces vloeit voort uit het Incidentmanagement proces.

### **Oplossend vermogen**

De Service desk ICT registreert Meldingen volgens werkinstructies van Rijkswaterstaat en is voor 75% verantwoordelijk voor het direct Afhandelen van deze Meldingen. Deze Meldingen worden dus afgehandeld *zonder* tussenkomst van een Oplosgroep.

### **3. Frontoffice werkzaamheden Servicedesk ICT (scope)**

De scope bestaat uit het zorgdragen voor organisatorische inrichting, coördinatie, aansturing en uitvoering van kwalitatief goede werkzaamheden van een Servicedesk ICT. Dit betreft eerstelijns werkzaamheden (Afhandelen Meldingen n.a.v. telefonische en e-mail Klantcontacten).

De aanvullende werkzaamheden die ondersteunend zijn aan het Meldingenproces van de Servicedesk ICT worden uitgevoerd om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen en betreft de volgende taken:

- Kwaliteitsmonitoring- en bewaking van Meldingen en gelieerde processen
- Opleiden en coachen medewerkers Servicedesk ICT
- HR-gerelateerde activiteiten (evaluaties, beoordelingen, performancevoortgang)
- Content Management voor generieke content (Opdrachtgever levert in dit proces de Rijkswaterstaat-specifieke content aan)
- Rapportages en Analyses
- Operationele aansturing van medewerkers
- Work Force Management

Het reduceren van onnodige meldingen is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden.

#### **▪ Frontoffice Kantoorautomatisering (KA)**

**Doelgroep:** RWS collega's met vragen over ondersteuning inzake kantoorautomatisering.

#### **Dienstverlening:**

De Servicedesk ICT behandelt (aan)vragen met betrekking tot de landelijke kantoorautomatisering werkplekken en verstoringen hierop. Daarnaast worden standaard wijzigingen (service requests) uitgevoerd zoals accounts aanmaken, wachtwoord resetten, groepsmailbox aanvragen etc. Het Registreren, prioriteit toekennen, uitzetten, monitoren, terugkoppelen etc. (incidentmanagement) en het signaleren van structurele problemen en het uitvoeren van een eerste analyse (problem management) maken ook onderdeel uit van de taak en rol van de Servicedesk ICT. Daarnaast wordt er zowel op de doorgezette als de eigen af te handelen Meldingen continue voortgangsbewaking gevoerd.

#### **Werkzaamheden:**

Gebruikers bellen of e-mailen de Servicedesk ICT. Daarnaast kunnen gebruikers via een aanvraag via het systeem Facilitator indienen (SRQ). In totaal zijn dit per jaar circa 120.000 (aan)vragen. Uit deze aanvragen kunnen eventueel vervolgacties noodzakelijk zijn (doorzetten naar een Oplosgroep). De geregistreerde Meldingen worden door de Servicedesk bewaakt en uiteindelijk teruggekoppeld aan de gebruiker. Circa 25% meldingen wordt doorgezet naar een oplosgroep. De Servicedesk ICT heeft dus een gemiddeld Oplossend Vermogen van 75%.

In kwartaal 4 van 2017 was de top 10 van meest voorkomende SRQ-Meldingen :

1. Applicatie aanvragen
2. Distributielijst aanvragen/wijzigen/opzeggen.
3. Password reset
4. User unlock
5. Printer facilitair
6. Token aanvragen
7. Account activeren
8. Functionele mailbox aanvragen/wijzigen/opzeggen
9. Rechten Functionele mailbox aanvragen
10. Machtiging 'verzenden namens' aanvragen

### Volumes en Afhandeltijden

Voor de afhandeling van de Meldingen worden de volgende kengetallen gehanteerd. Voor 2018 is dit als volgt geprognoseerd:

- **Volume**

	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Eindtotaal
Service Request	13335	10247	9979	9726	43287
Incident	9692	9967	10331	9257	39247
RFI	9706	10302	8525	8498	37031
Eindtotaal	32733	30516	28835	27481	119565

- **Afhandeltijden**

	Proces		Q1 2017	Q2 2017	Q3 2017	Q4 2017	Totaal
Klantcontacten		aantal	32889	28406	28880	26349	116524
	Telefonie	AHT (minuten)	5,96	6,31	6,97	7,01	6,56
		aantal	13560	11218	8584	10779	44141
	E-mail	AHT (minuten)	113	129	130	97	117,25
<b>Totaal klantcontacten</b>			<b>46449</b>	<b>39624</b>	<b>37464</b>	<b>37128</b>	<b>160665</b>

- **Frontoffice Informatie Voorziening Bedrijfsvoering (IVB)**

**Doelgroep:** RWS collega's met vragen over ondersteuning m.b.t. bedrijfsvoering applicaties of RWS-specifieke applicaties.

**Dienstverlening:**

Informatie Voorziening Bedrijfsvoering behandelt vragen met betrekking tot applicaties zoals SharePoint, TRIM, CONNECT, SAP, RightNow, DISK, IDEF0 (Aris) en Dienstroosterplanning.

**Werkzaamheden:**

Gebruikers bellen en e-mailen met de Servicedesk ICT. Daarnaast kunnen gebruikers via selfservice een aanvraag doen via het systeem Facilitator.

**Volumes en Afhandeltijden:**

Voor de afhandeling van de Meldingen worden de volgende kengetallen gehanteerd. Voor 2018 is dit als volgt geprognoseerd:

- **Volume**

	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Eindtotaal
Service Request	1584	963	910	918	4375
Incident	644	607	714	879	2844
RFI	503	432	447	505	1887
Eindtotaal	2731	2002	2071	2302	9106

- **Afhandeltijden**

	Proces		Q1 2017	Q2 2017	Q3 2017	Q4 2017	Totaal
IV-B Klantcontacten		aantal	1633	2578	2487	2369	9067
	Telefonie	AHT (minuten)	5,96	6,31	6,97	7,01	6,56
		aantal	1455	1231	997	1014	4697
	E-mail	AHT (minuten)	113	129	130	97	117,25
<b>Totaal klantcontacten</b>			<b>3088</b>	<b>3809</b>	<b>3484</b>	<b>3383</b>	<b>13764</b>

▪ **Missie Kritieke Bedrijfsvoering (MKB)**

**Doelgroep:** RWS collega's en externe partijen met vragen over ondersteuning m.b.t. Missie Kritieke applicaties.

**Dienstverlening:**

De afdeling Missie Kritieke Ondersteuning van Rijkswaterstaat behandelt vragen met betrekking tot de informatievoorziening en verstoringen daarop van alle 18 missiekritieke ketens van Opdrachtgever, van het meten en voorspellen van waterstanden, het verstrekken van verkeersinformatie tot aan de bediening van tunnels, bruggen, sluizen en keringen.' De afdeling MKO is 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor gebruikers.

**Werkzaamheden:**

Binnen deze aanbesteding zal de Servicedesk ICT alleen de e-mail(aan)vragen voor de afdeling Missie Kritieke Ondersteuning afhandelen. Dit wordt de werkstroom e-mail Missie Kritieke Bedrijfsvoering' genoemd om verwarring te voorkomen.

Gebruikers e-mailen de Servicedesk ICT. Binnen openingstijden van de Servicedesk ICT worden deze e-mails door de Servicedesk ICT afgehandeld. Daarnaast worden er voor externe partijen tokenaanvragen verwerkt en functionele ondersteuning geboden. De Servicedesk ICT registreert voor MKO changes, RFI'S en SRQ binnen Expertdesk.

**Volumes/Aanbod/Afhandeltijden:**

Voor de afhandeling van de Meldingen worden de volgende kengetallen gehanteerd. Voor 2018 is dit als volgt geprognoseerd:

	<b>Werkstroom</b>		<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>	<b>Totaal</b>
1e lijn Meldingen	E-mail	aantal	180	170	185	180	715
		AHT	320	330	335	325	328
	Token aanvragen (toegang voor derden)	aantal	75	80	70	90	315
		AHT	360	360	360	360	

In totaal zijn dit per jaar ruim 700 e-mails en 315 handelingen voor 315 tokenaanvragen. In totaal betreft het 800 token gebruikers, een token wordt elke 3 a 4 jaar vervangen.

## **4. Kwaliteitsmanagement**

Middels een continu klanttevredenheidsonderzoek die schriftelijk wordt uitgevraagd via een standaard e-mail wordt de tevredenheid van de gebruikers gemeten die contact hebben gehad met de Servicedesk ICT. In het laatste half jaar van 2017 is het gemiddelde cijfer hiervoor een 7.8.

Alle evaluaties met een onvoldoende (< 6) worden geanalyseerd en indien noodzakelijk wordt de respondent gebeld. Gemiddeld worden 500 enquêtes beantwoord, waarvan 10% (aantal 50) een onvoldoende betreft.

Daarnaast wordt de kwaliteit gemeten van de Servicedesk ICT medewerkers middels het monitoren van vier telefoongesprekken en e-mailberichten (Meldingen) per maand. Het systeem dat hiervoor ingezet wordt is Bumicom (Storavox) die gekoppeld is aan de Mitel (versie 7.1) telefooncentrale. De gemonitorde gesprekken of e-mails worden beoordeeld door middel van een checklist.

Deze checklist is opgesteld volgens de richtlijnen van COPC. Onderdelen kunnen worden beoordeeld als kritische of niet-kritische fout. Daarmee kan een gesprek of e-mail worden goedgekeurd of afgekeurd. De huidige norm voor het behalen van de KPI "Kwaliteit Medewerker" is 90% goedgekeurde gesprekken. Deze norm geldt ook voor Opdrachtnemer. Alle gesprekken worden maandelijks teruggekoppeld aan de medewerker. Eventueel worden er ontwikkelafspraken met de medewerker gemaakt indien verbetering gewenst is. De bovengenoemde checklist wordt indien wenselijk aangepast door Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt gevraagd bij het toepassen van Quality Monitoring gebruik te maken van hetzelfde Quality Monitoringsproces en bijbehorende checklist. Twee van de doelstellingen van de eenheid Klant & Services worden middels het meten van de klanttevredenheid en het meten van de kwaliteit 'Afhandelen Melding' gemonitord, namelijk 80% in één keer goed en Leren en Verbeteren.

Tenslotte wordt binnen de ondersteunende afdeling Klantproces Ondersteuning en Advies op operationeel en tactisch niveau gesproken met interne opdrachtgevers zoals CIV. Ook hier komen signalen naar boven die van belang kunnen zijn om het IV-proces inzake Afhandelen van klantvragen op de Servicedesk ICT te verbeteren. Op deze wijze kan Rijkswaterstaat en de Servicedesk ICT continue leren en verbeteren.

Opdrachtgever zal de volgende taken zelf uitvoeren en worden derhalve niet meegenomen in deze Aanbesteding:

- Uitvoeren en analyseren van klanttevredenheidsonderzoeken
- Quality Monitoring van Meldingen (maandelijkse steekproef inzake KPI)

De resultaten van beide processen worden uiteraard met Opdrachtnemer gedeeld ten behoeve van de doelstelling 'Continue Leren en Verbeteren'.

## **5. Rollen en taken**

Bij de Servicedesk ICT zijn op dit moment onderstaande rollen in gebruik:

### **Junior Servicedesk agent**

#### **Medior Servicedesk agent:**

- Is een specialist op het gebied van kennisbewaking en kwaliteitsbewaking. Ook is hij verantwoordelijk voor het WOK proces en de 1e/2e fase escalatieproces.
- Vragen van agents beantwoorden.
- Kennis documenten maken en aanleveren bij senior.
- Bewaken van standaard werkprocessen bij agents.
- Verantwoordelijk voor de taakverdeling na 16:00.
- Niet standaard meldingen oppakken.

#### **Senior Servicedesk agent:**

- Zorgen dat de kennisbank KA up-to-date is.
- Zorgen dat de Kwaliteit van de meldingen gesprekken goed zijn.
- Zorgen dat de SLA/KPI'S gehaald worden.
- 2<sup>e</sup> aanspreekpunt bij het escalatieproces (meldingen).
- Bewaken van de afgesproken processen.
- Het aanmaken en bewaken van Majors.

- Het trainen van agents.
- Het bijwonen van vergaderingen die betrekking hebben tot het wijzigen van de processen binnen de operatie.
- Het maken van het Rooster.

**Teamleider:**

- Zorgdragen voor de bezetting/bemanning van de servicedesk.
- Coaching senior agents
- Beoordelingsgesprekken agents