

Belang van Local Support

Goede middag allemaal,

We zien allerlei ontwikkelingen binnen de ICT wereld waar naar de menselijk maat schijnbaar minder van belang is. Bij de VNG vinden we juist dat persoonlijke benadering en goede onderlinge contacten uiteindelijk tot een prettigere werksfeer leidt en betere resultaten .

Zo, wordt er met nieuwe medewerkers een “Warm welkom traject” doorlopen.

In dit introductietraject maakt de nieuwe medewerker kennis met het DNA van de VNG.

En daarbij past die persoonlijke benadering. Zo ook voor het persoonlijk uitleveren van de ICT middelen. En als de gebruikers een probleem hebben met hun laptop en of telefoon kunnen ze fysieke ondersteuning krijgen. Deze service wordt door de VNG de eindgebruikers hoog gewaardeerd.

Naast deze fysieke ondersteuning is er een remote Servicedesk voor gebruikersondersteuning, incident- en change management. Uiteraard is er goede afstemming tussen de Service desk en Local support, maar we zien weinig tot bijna geen overlap in de activiteiten tussen beide typen support. De taken zijn goed verdeeld.

De meerwaarde van Local Support zit tevens in de minder zichtbare lokale beheerstaken, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten. Voor alle ICT-apparatuur in de Willemshof heeft Local support een beheerdersrol of is eerste aanspreekpunt.

Hieruit volgt dat naast benodigde generieke ICT-kennis ook de bedrijfsspecifieke (lokale) kennis benodigd is voor een goede invulling van Local support.

Al met al zien wij voor de komende aanbestedingsperiode dat Local support een belangrijke rol voor het lokale beheer vervult en een aanzienlijke bijdrage levert aan de gebruikerstevredenheid van de ICT-Dienstverlening.

Bullets voor de sheet.

Belang van Local Support

- Waarom wordt Local Support uitgevraagd
- Onboarding: Warm welkom met persoonlijke benadering
- Lokale beheerstaken
- Aanvulling op Servicedesk
- Meerwaarde gebruikerstevredenheid