

De Servicedesk PDF

Léon-Paul de Rouw



Deze site bevat slechts een fragment uit het boek. U kunt de volledige versie van het boek downloaden via de onderstaande link.



Schrijver: Léon-Paul de Rouw

ISBN-10: 9789462156043

Taal: Nederlands

Bestands grootte: 1547 KB

OMSCHRIJVING

Aan de hand van een logisch stappenplan gaat dit boek in op het ontwerp, de bouw en de verbetering van een facilitaire servicedesk in brede zin. Aan bod komen de uitgangspunten van een servicedesk binnen het 'frontoffice-backoffice'-principe, typering van de facilitaire producten en diensten, de invloed van klanten op de dienstverlening en het ontwerp en de realisatie van een servicedesk. Er is ook ruim aandacht voor het functioneren en competentieontwikkeling van medewerkers in de servicedesk. Er zijn complete beschrijvingen met praktische tips en trucs opgenomen van het FMIS, de servicesite, selfservice, callcenterfunctionaliteit, de servicebalie, accountmanagement, de processen tussen servicedesk en backoffice, kwaliteitsmanagement, sturing en beheersing, competentie management, de producten- en dienstencatalogus, servicedesk en contract- en informatiemanagement en management en organisatie. Ook wordt aandacht besteed aan de invloed van het internet of things op de evolutie van de servicedesk als onderdeel van het integrale management van de werkomgeving. De in dit boek geboden oplossingen zijn generiek en gemakkelijk toepasbaar. De inhoud en uitwerkingen zijn eenvoudig te vertalen naar andere ondersteunende bedrijfsonderdelen. Na lezing heeft de lezer handvatten om de servicedesk verder te ontwikkelen en te professionaliseren. Professionals (facilitymanagers, projectleiders, managers en medewerkers van een servicedesk) kunnen direct aan de slag. Studenten zijn gedegen voorbereid wanneer zij gaan werken in een facilitaire organisatie en daar te maken krijgen met een servicedesk. In de nieuwe druk is meer aandacht besteed aan de positie van de servicedesk binnen de organisatie en de informatie die de medewerkers nodig hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Daarnaast komt het onderwerp contractmanagement en de rol en positie van de servicedesk daarin aan bod. De casussen zijn geactualiseerd en een nieuwe casus van de servicedesk van Breda University of Applied Sciences (NHTV) is toegevoegd.

WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?

Servicedesk. Heb je een ... medewerkers je graag verder per telefoon of e-mail. Wil je direct een vraag of incident aan ons doorgeven of de status weten?

Welke vragen stelt u aan de Ctgb-Servicedesk? De servicedesk is er onder andere om aanvragers bij het indienen van een aanvraag voor een toelating of uitbreiding van ...

Inhoud Voorwoord 10 Deel 1 De servicedesk, betekenis en aanpak 13 1 De servicedesk in de facilitaire organisatie 14 1.1 De klantgerichte servicedesk 14

DE SERVICEDESK

[Lees verder...](#)