

Trefwoorden: De Servicedesk, spin in het facilitaire web download gratis pdf, De Servicedesk, spin in het facilitaire webboek pdf gratis, De Servicedesk, spin in het facilitaire web lees online, De Servicedesk, spin in het facilitaire web torrent, De Servicedesk, spin in het facilitaire web epub gratis in het Nederlands, De Servicedesk, spin in het facilitaire web mobi compleet

De Servicedesk, spin in het facilitaire web 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: 9789462153493
Taal: Nederlands
Bestands grootte: 3656 KB

OMSCHRIJVING

De Servicedesk, spin in het facilitaire web 2e druk is een boek van Léon-Paul de Rouw uitgegeven bij Vakmedianet. ISBN 9789462153493 De servicedesk is het centrale aanspreekpunt binnen een organisatie voor het ontvangen van alle klantmeldingen en serviceverzoeken. De servicedesk als concept van dienstverlening biedt langs verschillende wegen (intranet, telefoon, email, de servicebalie en accountmanagement) uitdagende kansen om zich, door een innovatieve en functionele inrichting van het contact met de klant, te onderscheiden. 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 ruime aandacht voor het functioneren en de competentieontwikkeling van medewerkers van de servicedesk. Er zijn complete beschrijvingen met praktische tips en trucs opgenomen van het FMIS, de servicesite, selfservice, callcenter-functionaliteit, de servicebalie, accountmanagement, de processen tussen servicedesk en backoffice, kwaliteitsmanagement, sturing en beheersing, competentie management, de producten- en dienstencatalogus, organisatie en managementinformatie. Ook wordt aandacht besteed aan de invloed van 'The internet of things' op de evolutie van de servicedesk als onderdeel van het integraal 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 (facility managers, 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.

WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?

Samenvatting studieboek De servicedesk, spin in het facilitaire web van Léon-Paul de Rouw (H1 t/m H12 (H4 niet), H18 t/m H21) - ISBN: 9789013055429, Druk: Bijdruk ...

Léon-Paul de Rouw De servicedesk Spin in het facilitaire web Tweede herziene druk B+BVAKMEDIANET b.v., 2015

Samenvatting De Servicedesk en andere samenvattingen voor je studie, geschreven door studenten.
Samenvatting van het boek 'De Servicedesk', spin in het facilitaire web.

DE SERVICEDESK, SPIN IN HET FACILITAIRE WEB

[Lees verder...](#)