

AFSTUDEERVERSLAG

ADVIES VOOR EN DE INRICHTING VAN DE BEHEERPROCESSEN IN COMBINATIE MET TOPDESK

bureaujeugdzoors



Hans van Duijn
20011410

AFSTUDEERVERSLAG

Versie 6.28

ADVIES VOOR EN DE INRICHTING VAN DE BEHEERPROCESSEN IN COMBINATIE MET TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Studentnummer	20011410
Module	Afstuderen
Project	Advies voor en de inrichting van de beheerprocessen in combinatie met TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Examinatoren	Dhr. T. van Gerwen Dhr. T. Goes
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

REFERAAT

Procesverslag van Hans van Duijn, student Informatica en Informatiekunde richting Informatievoorziening en Informatietechnologie (IVIT) van de afstudeerperiode gevolgd bij Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam.

Descriptoren:

- Beheer
- Processen
- PRINCE2
- TOPdesk
- Helpdesk
- Tweedelijns
- Verbetervoorstellen
- Invoering
- ITIL

VOORWOORD

Dit rapport is het procesverslag van mijn afstudeerperiode bij de afdeling Informatisering en automatisering van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam te Diemen. De opdracht was de beheerprocessen aan te passen en het programma TOPdesk hierop te laten aansluiten.

Ik vond het een leuke periode. Door bij de andere medewerkers in een ruimte te zitten voelde ik mij erg betrokken en had ik het gevoel dat ik erbij hoorde. Ook de medewerkers gaven mij dit gevoel. Tevens is gebleken dat mijn project zin heeft gehad. De doelen die zijn gesteld, zijn gehaald en bleken het gewenste resultaat te hebben.

Ik ben veel dank verschuldigd aan Theo de Vries (manager Bedrijfsbureau) en Hugo de Vries (hoofd afdeling I&A) voor het mogelijk maken van deze opdracht. Ook gaat mijn dank uit naar Jan Dolsma (senior systeembeheerder), Fabiola Tjoe-Awie (helpdeskmedewerkster), Chris Butter, Olvedo Jansen, Maurice Aussems, Hans le Duc (systeembeheerders A), Michael Belgraver (functioneel applicatiebeheerder), Tjerk Meester (technisch applicatiebeheerder) en Natalia Marsagishvili (applicatie programmeur) voor de tijd die ze voor mij vrij hebben gemaakt.

*Diemen, 9 juni 2005
Hans van Duijn*

INHOUDSOPGAVE

REFERAAT	III
VOORWOORD	IV
HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	1
DEEL I: BEDRIJF EN OPDRACHT	2
HOOFDSTUK 2. HET BEDRIJF.....	3
2.1 BJAA ALGEMEEN	3
2.2 BEDRIJFSBUREAU BJAA	4
2.3 AFDELING INFORMATISERING & AUTOMATISERING	5
2.4 CULTUUR VAN DE AFDELING.....	6
HOOFDSTUK 3. OPSTELLEN PROJECT INITIATION DOCUMENT	8
3.1 KEUZE METHODE.....	8
3.2 PROJECT INITIATION DOCUMENT	8
3.3 DOELSTELLINGEN	9
3.4 AANPAK EN FASERING.....	10
3.5 RESULTATEN	10
3.6 RANDVOORWAARDEN	10
3.7 RELATIES MET ANDERE PROJECTEN	11
3.8 PROJECTPLANNING.....	11
DEEL II: PROCES EN WERKZAAMHEDEN	12
HOOFDSTUK 4. ANALYSEREN HUIDIGE SITUATIE	13
4.1 DEELNAME AAN DE BRAINSTORMSESSIE	13
4.2 ONDERDELEN VAN DE HUIDIGE SITUATIE OPSTELLEN	13
4.3 CONCLUSIE.....	22
HOOFDSTUK 5. OPSTELLEN VAN DE EISEN EN WENSEN	23
5.1 INDELEN VAN DE EISEN EN WENSEN	23
5.2 CONCLUSIE.....	25
5.3 WIJZIGEN VAN DE PLANNING	25
HOOFDSTUK 6. ORIËNTEREN OP TOPDESK	26
6.1 DEMOVERSIE TOPDESK	26
6.2 OPERATIONELE VERSIE TOPDESK	28
6.3 MOGELIJKHEDEN FUNCTIONALITEIT VAN TOPDESK	30
6.4 CONCLUSIE.....	30
HOOFDSTUK 7. OPSTELLEN VERBETERVOORSTELLEN	31
7.1 OPSTELLEN KNELPUNTEN	31
7.2 OPSTELLEN VERBETERVOORSTELLEN.....	32
7.3 WORKFLOWS HELPDESK	33
7.4 WORKFLOWS TWEEDELIJN	36
7.5 INSTELLINGEN EN UITBREIDINGEN TOPDESK.....	39
7.6 CONCLUSIE.....	46

HOOFDSTUK 8. IMPLEMENTEREN VERBETERVOORSTELLEN.....	47
8.1 OPSTELLEN IMPLEMENTATIEPLAN	47
8.2 INVOEREN NIEUWE DOMEINEN EN SPECIFICATIES	47
8.3 INVOEREN STANDAARDOPLOSSINGEN.....	48
8.4 INVOEREN KENNISSYSTEEM	49
8.5 INVOER VERNIEUWDE E-MAILBERICHTEN	49
8.6 OVERIGE CONFIGURATIES IN TOPDESK.....	49
8.7 NAZORG	50
8.8 CONCLUSIE.....	51
 DEEL III: EVALUATIE	 52
 HOOFDSTUK 9. PROCESEVALUATIE	 53
9.1 LEEREFFECTEN	54
HOOFDSTUK 10. PRODUCTEVALUATIE	55
 VERKLARENDE WOORDENLIJST	 57
LITERATUURLIJST	58
INTERNE BIJLAGEN	59
BIJLAGE 1. OPDRACHTOMSCHRIJVING.....	59
BIJLAGE 2. PRESENTATIE VERBETERVOORSTELLEN	62
 EXTERNE BIJLAGEN	
BIJLAGE 1. PROJECT INITIATION DOCUMENT	
BIJLAGE 2. ANALYSE HUIDIGE BEHEERSITUATIE EN HUIDIGE BEHEERPROCESSEN	
BIJLAGE 3. EISEN EN WENSEN	
BIJLAGE 4. VERBETERVOORSTELLEN	
BIJLAGE 5. IMPLEMENTATIEPLAN	
BIJLAGE 6. HANDLEIDING RAPPORTEN IN TOPDESK	

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

De afdeling Informatisering en Automatisering van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam verzorgt de ondersteuning van de gebruikers met betrekking tot de personal computers, informatiesystemen en alles wat daarbij komt kijken.

Er is een centrale helpdesk, die de vragen beantwoordt van de medewerkers en problemen zoveel mogelijk direct oplost. De registratie van die incidenten en de afhandeling ervan vertonen knelpunten. Er is geen goed overzicht welke problemen vaak voorkomen en hoeveel meldingen worden gemaakt in een bepaalde periode. Voor het registreren wordt het programma Topdesk gebruikt. Dit programma is een uitgebreide ondersteuningstool voor het beheer van systemen. Het programma wordt op dit moment minder uitgebreid ingezet dan mogelijk is, omdat de beheerprocessen hier niet voldoende voor zijn ingericht.

Het doel van dit rapport is inzicht te geven welke acties zijn ondernomen en welke keuzes zijn gemaakt om de knelpunten die zich binnen het project voordeden op te lossen.

De opbouw van dit rapport is als volgt. Deel I bevat een beschrijving van het bedrijf en de opdracht. In hoofdstuk 2 wordt het bedrijf waar de opdracht is uitgevoerd beschreven. Hoofdstuk 3 laat zien hoe de opdracht is aangepakt door middel van een Project Initiation Document. Vervolgens zullen de werkzaamheden in deel II worden besproken, te beginnen met hoofdstuk 4, het analyseren van de huidige situatie. Hoofdstuk 5 toont hoe ik de eisen en wensen opgesteld heb en hoofdstuk 6 mijn oriëntatie op het programma TOPdesk. In hoofdstuk 7 vertel ik hoe ik tot de verbetervoorstellen ben gekomen en in hoofdstuk 8 hoe ik deze heb ingevoerd. Ten slotte zal ik in deel III een evaluatie geven van het proces en het product. In hoofdstuk 9 evalueer ik het product en in hoofdstuk 10 het proces.

DEEL I: BEDRIJF EN OPDRACHT

HOOFDSTUK 2. HET BEDRIJF

Dit hoofdstuk bevat een korte beschrijving van het bedrijf waar de stage is doorlopen, Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA). Allereerst zal er algemene informatie worden gegeven waarna er verder op de afdeling Informatisering en Automatisering (I&A) zal worden ingegaan.

2.1 BJAA algemeen

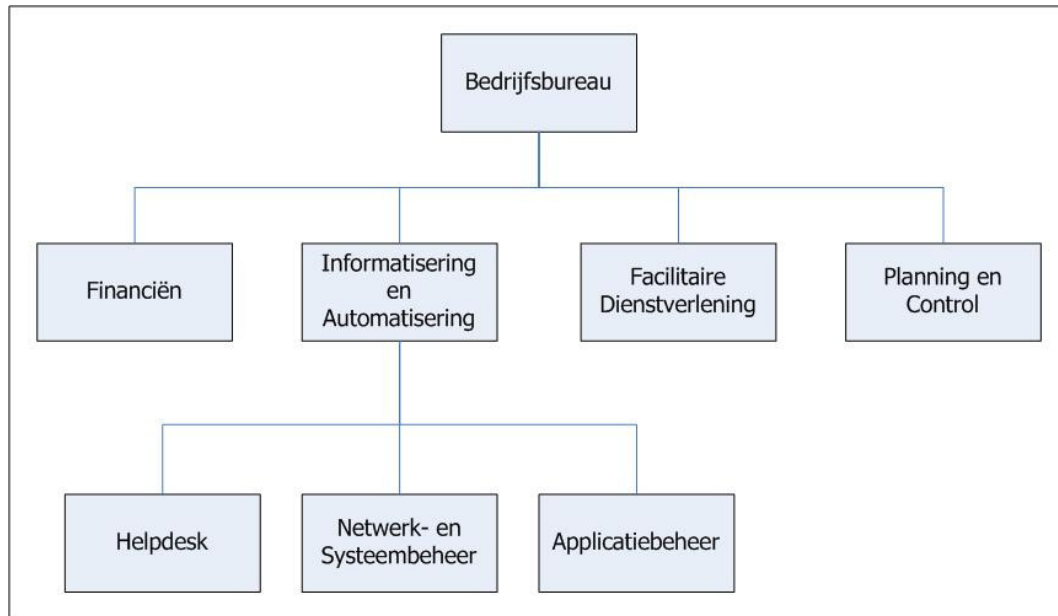
BJAA heeft als taak te bezien of een cliënt zorg nodig heeft in verband met opgroei-, opvoedings- of psychiatrische problemen, dan wel in verband met problemen van een cliënt, niet zijnde een jeugdige, die het onbedreigd opgroeien van een jeugdige belemmeren.

BJAA heeft vier sectoren die elk verschillende functies in hun takenpakket hebben:

- Jeugdhulpverlening
Cliënten die zich op vrijwillige basis hebben aangemeld bij BJAA komen in eerste instantie bij de sector jeugdhulpverlening terecht.
- Jeugdbescherming
De gezinsvoogdij is belast met de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen, zoals de ondertoezichtstelling. Bij BJAA zijn negen voogdijteams werkzaam, verspreid over de verschillende locaties.
- Jeugdreclassering
De jeugdreclassering helpt jongeren die met politie en justitie in aanraking zijn gekomen. Zij werkt nauw samen met andere aan justitie gerelateerde instanties, namelijk: Raad voor de Kinderbescherming, de politie en de kinderrechter. Jeugdreclassering houdt toezicht op en begeleidt jongeren die veroordeeld zijn voor een strafbaar feit.
- Preventie
Deze sector wordt gevormd door de teams Jongereninformatiewerk, Spel & Opvoeding en de Mediatheek. Op deze afdelingen vindt een grote diversiteit aan activiteiten plaats, zoals Informatie & Advies, Consultatie en Deskundigheidsbevordering.

2.2 Bedrijfsbureau BJAA

Het bedrijfsbureau van BJAA is de verzamelnaam voor de ondersteunende afdelingen Financiën, Informatisering & Automatisering, Facilitaire Dienstverlening en Planning & Control. Ik heb ervoor gekozen om alleen deze afdelingen in het organigram op te nemen en niet de sectoren die ik hierboven heb besproken, omdat dit anders onoverzichtelijk zou worden. Verder staan deze sectoren niet echt in verband met mijn project.



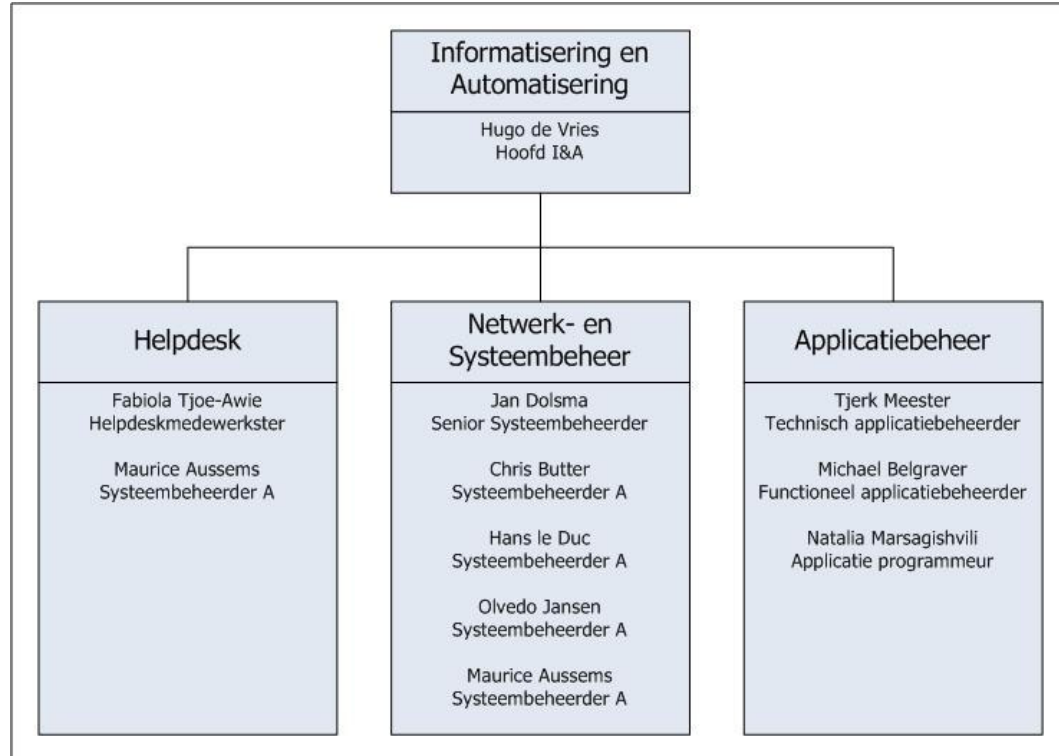
Figuur 1: Organogram bedrijfsbureau

2.3 Afdeling Informatisering & Automatisering

De afdeling I&A houdt zich bezig met allerlei zaken die samenhangen met het gebruik van computers, zoals netwerk- en systeembeheer, het installeren van software, het aansluiten van computers, de bescherming tegen virussen en de ondersteuning van gebruikers.

Mijn project heeft vooral voor de helpdesk de meeste gevolgen gehad. Voor netwerk- en systeembeheer en applicatiebeheer gold dit in mindere mate.

In dit organogram staan alle medewerkers met hun functie genoemd die bij de verschillende groepen van de afdeling horen.



Figuur 2: Organigram afdeling I&A

De helpdesk bestond enige tijd nadat ik de huidige situatie had geanalyseerd uit één medewerkster. Tegenwoordig is er een systeembeheerder die zich meer gaat richten op de helpdesk vanwege het grote aantal meldingen die zich voordoen en om de helpdesk beter te bezetten. Ik had dit zelf als oplossingsalternatief genoemd, maar dit was niet de reden dat deze medewerker aan de helpdesk is toegevoegd.

De bovenstaande informatie heb ik verkregen door het inleidende gesprek dat ik de eerste dag heb gekregen van mijn begeleider. Verder had hij mij documentatie gegeven die een stagiair voor mij gemaakt had. Deze kon ik voor een groot deel gebruiken, maar was toch al weer verouderd zodat ik het aan moest passen. Dit had vooral betrekking op de helpdesk die uitgebreid is en medewerkers die van groep zijn veranderd.

2.4 Cultuur van de afdeling

In dit hoofdstuk zal de cultuur van de afdeling worden besproken. Dit is belangrijk voor mijn project, omdat ik nieuwe werkwijzen in moet gaan voeren of de huidige werkwijzen moet gaan aanpassen. De cultuur van de afdeling kan helpen om de strategie van invoering te bepalen. Wanneer de afdeling niet veranderingsgezind zou zijn moet er een andere strategie gebruikt worden dan wanneer de afdeling graag wil veranderen.

Aan de hand van het boek "Organisatie, besturing en informatie" door Pascoe-Samson, heb ik de cultuur van de afdeling besproken. Ik heb de onderdelen organisatiecultuur, macht en de SWOT-analyse hier kort besproken, omdat die punten belangrijk zijn voor het bepalen van de strategie.

De cultuur op de afdeling I&A is vooral klantgericht. De klant tevreden stellen en helpen is erg belangrijk. Ten tweede vinden de medewerkers plezier in hun werk erg belangrijk en bepaalt de mate van reacties van klanten en van bovenaf hoe ze zich voelen. Dit kwam door middel van het observeren van en gesprekken met de medewerkers al snel boven tafel. Mijn werkplek was op dezelfde kamer als de helpdesk en netwerk- en systeembeheer. Hierdoor maakte ik veel mee wat er op de afdeling gebeurde en kreeg ik al snel een duidelijk beeld van de afdeling en de medewerkers.

De SWOT-analyse (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) is een belangrijk onderdeel, omdat ik zo de sterke en zwakke punten, de kansen en bedreigingen in kaart heb gebracht. Ik kan hier nu rekening mee houden tijdens mijn project.

Sterkte	Zwakte
Klantvriendelijkheid Kennis van zaken	Afhankelijk van verdeling van subsidies Reactief Oude besturingssystemen
Kansen	Bedreigingen
Vernieuwing van het systeem (Server Based) Meer zelf in handen nemen	Weinig tot geen kennisoverdracht

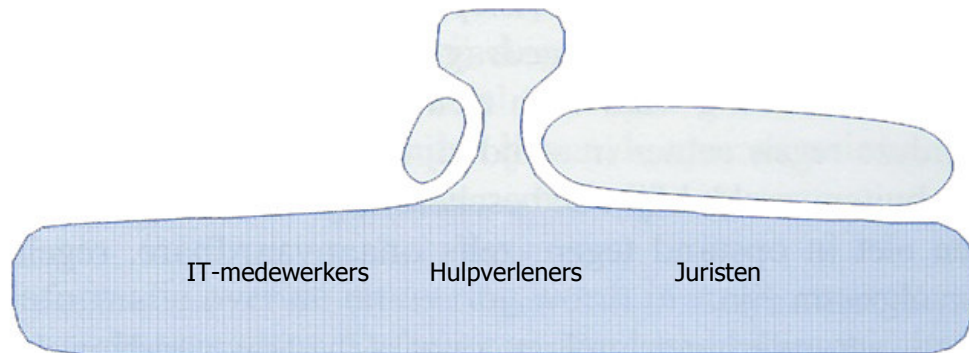
Figuur 3: SWOT-analyse van de afdeling I&A

Verder wilde ik oorspronkelijk de groepen van de afdeling apart bespreken en daarna de werkzaamheden die zij uitvoeren benoemen. Dit bleek niet de beste keuze te zijn, omdat tijdens het in kaart brengen van de groepen van de afdeling de belangrijkste werkzaamheden meteen helder werden. Hierdoor zou een apart hoofdstuk werkzaamheden overbodig worden. Ik heb dus besloten deze delen samen te voegen.

Het laatste deel van de cultuur van de afdeling I&A die ik wil bespreken is de theorie van Mintzberg. Ik heb deze kennis op school opgedaan en ik vond het nuttig om deze hier te gebruiken. Ten eerste omdat ik zo een beeld kreeg wat voor soort organisatie BJAA precies is en ten tweede omdat mijn begeleider dit ook interessant vond. Hij kende deze theorie niet en was benieuwd wat hieruit zou komen.

Geen enkele organisatie past volledig in een van de configuraties van Mintzberg. Dit komt omdat de configuraties ideaaltypen zijn die als nuttig referentiekader kunnen dienen bij de analyse van de complexe werkelijkheid van een reële organisatie.

Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam is een professionele organisatie. Kenmerken van een professionele organisatie zijn hoog opgeleide medewerkers in de operationele kern. Hun werk is complex, maar er geldt een zekere mate van standaardisatie, en dus regels en procedures. De professionals nemen zelf beslissingen tijdens hun werk. Het werk van een professional heeft een hoge mate van horizontale specialisatie, met veel zeggenschap in de verticale richting.



Figuur 4: Professionele organisatie

Het resultaat van het toepassen van de theorie zoals die hierboven is afgebeeld was bevredigend. De begeleider was het eens met het beeld dat eruit kwam.

HOOFDSTUK 3. OPSTELLEN PROJECT INITIATION DOCUMENT

In dit hoofdstuk beschrijf ik welke methode ik heb gekozen voor mijn project. Verder beschrijf ik hier hoe ik tot het Project Initiation Document (PID) ben gekomen. De belangrijkste punten worden hier genoemd. Voor het complete PID verwijst ik u naar de externe bijlage: Bijlage 1. Project Initiation Document.

3.1 Keuze methode

Voor mijn project heb ik gekozen om PRINCE2 te gebruiken als projectmanagementmethode. Dit om de voortgang van het project te bewaken. Deze methode heb ik niet geleerd op school. Wel moest ik hier voor een opdracht onderzoek naar doen. Verder heb ik tijdens mijn oriëntatiestage kennis gemaakt met de methode, omdat mijn stagebegeleider daar mee werkte. De theorie achter PRINCE2 was mij dus bekend.

De methoden die ik op school heb geleerd waren voor dit project niet bruikbaar, omdat dit ontwikkelmethoden zijn, zoals bijvoorbeeld IAD en Yourdon en ik tijdens dit project niets ging ontwikkelen. De belangrijkste reden waarom ik PRINCE2 heb gekozen is dat PRINCE2 veel vrijheid biedt voor eigen denkwijze, manier van werken, maar ook qua indeling. Verder is het mogelijk om verschillende technieken te gebruiken. Met betrekking tot de planning is PRINCE2 ook erg flexibel. Wanneer er bijvoorbeeld bepaalde deadlines niet gehaald kunnen worden, mag de planning hierop worden aangepast.

Ik heb nog wel gezocht naar een methode die gericht is op het tot stand komen van een advies. Eenvoudige, snel te gebruiken methoden hiervoor blijken niet te bestaan en ik had tijdens dit project te weinig tijd om dit te onderzoeken en om een nieuwe methode aan te leren.

Ik heb daarom besloten naar mijn eigen inzicht te werken en daarbij zoveel mogelijk te overleggen met de gebruikers, zodat er sprake is van terugkoppeling en controle. Tevens heb ik me vastgehouden aan de principes van ITIL om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden.

3.2 Project Initiation Document

De eerste activiteit die moet worden uitgevoerd met PRINCE2 is het maken van een Project Initiation Document (PID). Een PID is in principe hetzelfde als een plan van aanpak. Het is alleen iets uitgebreider dan de plannen van aanpak die ik op school heb gemaakt en heeft een wat andere vorm.

Voor het maken van het PID heb ik een voorbeeld PID gebruikt die ik gevonden heb op internet. Ik heb verschillende PID's bekeken voordat ik mijn voorbeeld heb gekozen, want het is niet duidelijk in hoeverre deze voorbeelden betrouwbaar zijn. Het voorbeeld dat ik heb gebruikt vond ik betrouwbaar, omdat deze eerder in een project was gebruikt en alle bedrijfsgevoelige informatie eruit was gehaald.

Van het voorbeeld heb ik alleen de punten besproken die ik belangrijk vond, de rest heb ik achterwege gelaten. Ik heb het PID binnen de tijd afgekregen die ik ervoor gepland had en deze versie ingeleverd bij mijn stagebegeleider, zodat hij er naar kon kijken.

Mijn stagebegeleider had geen opmerkingen over het PID. Hij had nog wel wat verbetervoorstellen voor de projectrisico's die ik op een andere manier kon opstellen. Dit heb ik overgenomen en doorgevoerd. Zoals hieronder te zien is.

Bedreiging	Tegenmaatregel	Kans	Effect
Uitloop door ziekte.	Uitloopweek inplannen.	10%	4
Uitloop door onbeschikbaarheid medewerkers.	Vroeg afspraken maken met de betrokkenen.	60%	4
Uitloop van het project Citrix, hierdoor zal het beheerproces nog niet veranderen.	Implementatie wel doorvoeren. Volledige functionaliteit van TOPdesk zal later worden gebruikt.	25%	1

Figuur 5: Eerste versie

Bedreiging	Tegenmaatregel	Kans	Effect	Risico
Uitloop door ziekte.	Uitloopweek inplannen.	1	4	4
Uitloop door niet beschikbaar zijn van medewerkers.	Vroeg afspraken maken met de betrokkenen.	4	4	16
Uitloop van het project Citrix, hierdoor zal het beheerproces nog niet veranderen.	Implementatie wel doorvoeren. Volledige functionaliteit van TOPdesk zal later worden gebruikt.	2	1	2

Figuur 6: Definitieve versie

Tijdens het bezoek van de examinatoren is het PID nog eens besproken. Deze werd duidelijk gevonden. Er waren wel een aantal vragen naar aanleiding van het PID. Deze waren vooral ter verduidelijking. Ik kon deze vragen tijdens het gesprek beantwoorden en heb na afloop de tekst zo aangepast dat deze vragen ook hier beantwoord werden.

In dit hoofdstuk worden verder de belangrijkste punten uit het PID weergegeven en verder toegelicht. Eerst zal ik beschrijven hoe ik te werk ben gegaan en hoe ik aan de informatie ben gekomen. Vervolgens zal ik het resultaat tonen zoals deze in het PID is opgenomen.

3.3 Doelstellingen

De doelstellingen heb ik kunnen overnemen van de opdrachtomschrijving die ik moest opstellen voordat de stageperiode begon. Deze is wel iets aangepast, omdat het eerst leek dat de processen aan het programma TOPdesk aangepast zouden worden. Dit was niet correct, omdat het programma TOPdesk aan de werkprocessen zal worden aangepast. Dit werd ontdekt bij het bezoek van de examinatoren.

Het doel van het project is de afdeling I&A in eerste instantie te adviseren over de verbeteringen in de beheerprocessen, die doorgevoerd moeten worden om met name de helpdesk beter in te richten en hoe TOPdesk daar betere ondersteuning kan leveren. In tweede instantie zullen als gevolg van dit advies meer onderdelen van TOPdesk binnen de afdeling worden geïmplementeerd.

3.4 Aanpak en fasering

De fasering kon ik compleet overnemen uit de opdrachtomschrijving. Deze waren niet veranderd. Ik had hier van tevoren goed over nagedacht en dit bleek goed uit te pakken.

Het project wordt aangepakt volgens de PRINCE2 methodiek en bestaat uit de volgende fasen:

- Fase 1: Het maken van een analyse van de huidige beheersituatie en de huidige beheerprocessen;
- Fase 2: Het opstellen van de eisen en wensen voor de toekomstige beheersituatie;
- Fase 3: Het onderzoeken van de mogelijkheden van TOPdesk.
- Fase 4: Het opstellen van een advies voor het verbeteren van de processen;
- Fase 5: Het opstellen van een advies voor de inrichting van TOPdesk;
- Fase 6: De implementatie van de geadviseerde onderdelen.

3.5 Resultaten

De resultaten zijn in overleg met mijn begeleider opgesteld. Deze legde vooral de nadruk op rapportages die zijn te maken met TOPdesk, zodat ik dit moest noemen bij de vernieuwde inrichting hiervan.

Het project levert de volgende hoofdproducten op, die elk nader gespecificeerd worden:

- Inventarisatie van de huidige beheersituatie;
- Adviesrapport voor de inrichting van het beheer;
- Nieuwe werkwijze en processen;
- Implementatieplan;
- Vernieuwde inrichting TOPdesk (waaronder het kennissysteem en de rapportages).

3.6 Randvoorwaarden

Ook de randvoorwaarden waren ongewijzigd over te nemen uit de opdrachtomschrijving.

Voor het project gelden de volgende randvoorwaarden:

- Medewerkers van de afdeling I&A stellen zich beschikbaar voor eventuele vragen en problemen. Dit kan vaak tussen de dagelijkse werkzaamheden door. Voor langere momenten, zoals een interview, zal voortijdig een afspraak worden gemaakt.
- Er is informatie beschikbaar door middel van internet, intranet (ANNA) of aanwezige documentatie.
- Er is toegang tot het programma TOPdesk. Hierdoor kunnen er onderdelen worden getest en kan er onderzocht worden wat mogelijk is.

3.7 Relaties met andere projecten

De paragraaf relaties met andere projecten heb ik besloten op te nemen, omdat de medewerkers van de afdeling I&A op het moment dat ik begon met mijn stage, aan het begin stonden van een groot project dat over heel BJAA uitgevoerd ging worden. Dit betreft de invoering van Server Based Computing (Citrix).

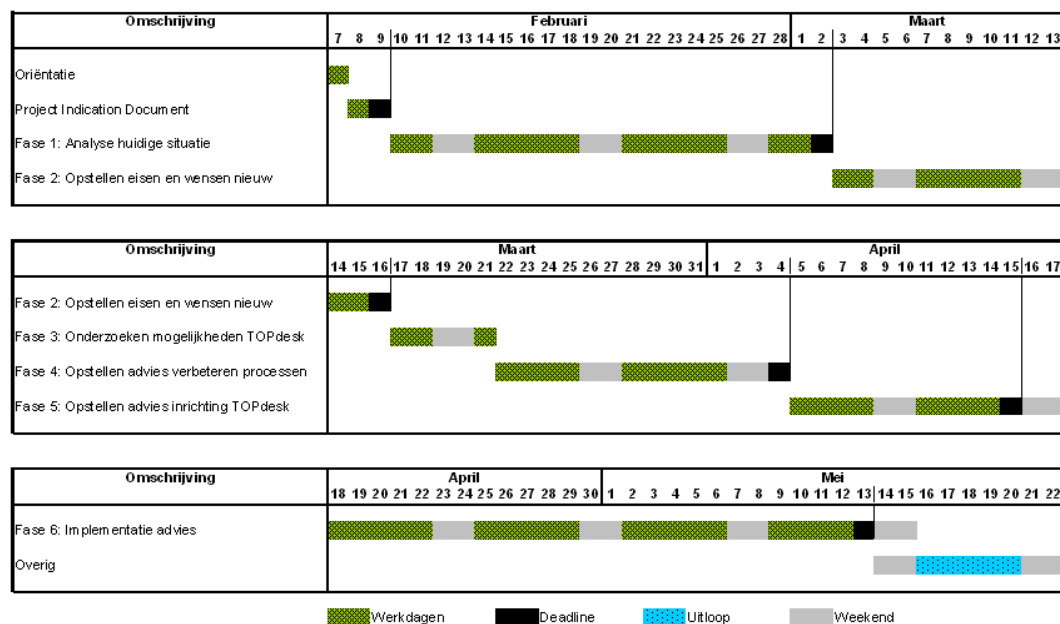
Deze informatie heb ik verkregen door middel van gesprekken met mijn begeleider.

Project invoering Citrix.

Doordat BJAA gaat werken met Server Based Computing (Citrix) zal het beheer van netwerkservern en netwerkstations gaan veranderen. Hiermee zal rekening moeten worden gehouden met de invoering van de extra functionaliteiten van TOPdesk.

3.8 Projectplanning

De fases die ik bij paragraaf 3.2 heb aangegeven heb ik verwerkt in een planning. Ik had in de opdrachtomschrijving al aangegeven hoeveel dagen ik per fase nodig dacht te hebben. Dit heb ik uitgezet in een planning. Ik heb de fases na elkaar laten beginnen. Dit heb ik gedaan omdat ik de fases strikt gescheiden wilde houden. Tijdens mijn oriëntatiestage heb ik dit ook zo gedaan en dit was mij goed bevallen.



Figuur 7: Globale planning

DEEL II: PROCES EN WERKZAAMHEDEN

HOOFDSTUK 4. ANALYSEREN HUIDIGE SITUATIE

In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe ik de huidige situatie van de afdeling I&A in kaart heb gebracht en welke acties ik daarvoor heb uitgevoerd. Ik ben begonnen met deze fase omdat ik zo bekend kon raken met de afdeling qua structuur en werkzaamheden en omdat ik verwachtte dat de knelpunten zo sneller naar boven zouden komen. Aan het eind van dit hoofdstuk zal ik een kleine conclusie geven over de resultaten die zijn behaald en hoe tevreden ik hierover ben.

4.1 Deelname aan de brainstormsessie

De tweede dag van de afstudeerperiode was er door de leiding van de afdeling een brainstormsessie georganiseerd in het Lloyd Hotel in Amsterdam. Deze sessie had als doel meer inzicht te krijgen in de ideeën van de medewerkers en om de saamhorigheid te vergroten. Door hier aanwezig te zijn en vooral te luisteren kwam ik snel aan informatie over de afdeling, wat goed van pas kwam voor het opstellen van de huidige situatie.

Tijdens deze sessie werden de doelstelling, missie en de goede en verbeterpunten van de afdeling bepaald. Dit werd gedaan door rondvraag en daarna door stemming. Tijdens deze sessie had ik niet veel te zeggen, wel kon ik de kennis die ik had hier gebruiken. Dit gold bijvoorbeeld voor de term S.M.A.R.T. die de leiding gebruikte en die onbekend was voor de medewerkers, zodat ik dit kon uitleggen.

De brainstormsessie heeft mij veel tijd bespaard. In plaats van veel gesprekken te moeten aangaan met de medewerkers over de afdeling kreeg ik nu bijna alle informatie in één middag.

4.2 Onderdelen van de huidige situatie opstellen

Om wat houvast te hebben aan het analyseren van de huidige situatie heb ik voor het document dat ik hiervoor heb gemaakt een sjabloon gebruikt dat door de Haagse Hogeschool is aangeboden. Zo hoefde ik niet alle onderdelen die ik wilde bespreken zelf te bedenken en kon ik tevens controleren of ik niet iets over het hoofd zou zien.

In deze fase heb ik de volgende onderdelen besproken:

- Doelstellingen
- Structuur en cultuur
- De groepen (helpdesk, applicatiebeheer en netwerk- en systeembeheer)
- De processen met betrekking tot de afhandeling van incidenten.
- Probleemdefiniëring
- Oplossingsmogelijkheden

4.2.1 Doelstellingen

Onder de doelstellingen van de analyse vielen de volgende punten: besturingsfilosofie en beheersingsfilosofie, sturing van het management aan de afdeling en controles op hoofdlijnen. Deze punten heb ik eerst beschreven naar mijn eigen inzicht en daarna besproken met de leidinggevende van de afdeling.

Ik heb de doelstellingen analyse opgenomen, zodat ik een beeld zou krijgen van de sturing van de afdeling. Het is belangrijk te weten hoe het management sturing wil geven aan de afdeling en hoe beslissingen genomen worden. Hiermee kon ik dan rekening houden met de uitvoer van het project.

Doordat mijn werkplek zich tussen de andere medewerkers bevond kreeg ik zonder echt veel te vragen veel informatie. Door deze informatie te combineren met de informatie die ik had verkregen tijdens de brainstorm kon ik invulling geven aan de punten die ik wilde bespreken. Ik heb deze punten met het hoofd van de afdeling besproken en op een aantal opmerkingen na had ik deze juist omschreven. De opmerkingen gingen over het gedeelte van het management. Dit had ik iets te zwart/wit weergegeven. Niet alles wordt zomaar door het management besloten. Soms wordt hiervoor eerst een onderzoek uitgevoerd door een of meerdere medewerkers, voordat een beslissing wordt genomen. Tevens gebeurt het dat het management het zelf ook opgelegd krijgt van bovenaf. Ik had in eerste instantie gedacht dat het management alles besliste en alleen verantwoording aflegde aan de Raad van Bestuur.

4.2.2 Structuur en cultuur van de afdeling

Tijdens de analyse van de huidige situatie had ik organogrammen gemaakt om inzichtelijk te maken wie zich waar bevindt in de organisatie. De organisatiecultuur had ik beschreven om de strategie van invoering te bepalen. De resultaten zijn in hoofdstuk 2 "Het bedrijf" te vinden.

4.2.3 Analyseren Helpdesk

Deze paragraaf beschrijft de wijze waarop ik de helpdesk heb geanalyseerd. Ik wilde de taken en verantwoordelijkheden per groep apart beschrijven. Dit ging niet altijd even gemakkelijk omdat de groepen soms dicht bij elkaar liggen qua werkzaamheden. De tweedelijns neemt bijvoorbeeld soms werkzaamheden van de helpdesk over.

Voor het analyseren van de helpdesk heb ik de eerste dagen vooral geobserveerd. Ik ben op deze manier veel te weten gekomen over de manier van werken. Tevens had ik wat informatie van intranet van BJAA gehaald en dit gecombineerd met mijn bevindingen. Deze heb ik voorgelegd aan de medewerkster van de helpdesk. Ze vond dat het in het algemeen wel klopte, maar zij legde nog iets meer uit, zodat ik de tekst nog wat kon uitbreiden.

Mijn eerste gedachte voor de analyse was om een dag op de helpdesk te werken, zodat ik zelf zou ervaren hoe het zou zijn. Ik wilde dit eigenlijk al vroeg in het project doen zodat ik snel achter de huidige situatie zou komen. Dit bleek achteraf niet nodig, omdat ik met observatie en gesprekken met de medewerkers voldoende informatie had verzameld.

Zo werd mij duidelijk dat veel incidenten meteen worden afgehandeld aan de telefoon. Wanneer veel mensen bellen, gebeurt het nogal eens dat de lijn bezet is. Er kan dan een bericht achtergelaten worden op het antwoordapparaat. Deze berichten worden meestal twee keer per dag afgeluisterd, zodat het langer duurt voordat deze incidenten behandeld worden. Wanneer

er niet gebeld wordt, worden de incidenten behandeld die door middel van e-mail worden gemeld. Wanneer het druk was met telefoontjes heb ik gemerkt dat de incidenten niet altijd geregistreerd worden, omdat dit te veel tijd vergde. Toen ik dit opmerkte heb ik in de eisen meegenomen dat het registreren van een incident sneller moest gebeuren. Dit was een belangrijk punt voor het verbeteren van de afhandeling van de incidenten door de helpdesk. Ook gebeurde het vaak dat er door de helpdesk een incident mondeling werd doorgegeven. Hierdoor wordt de gebruiker wel snel geholpen, maar volgens de rapportages is het net alsof de helpdesk dit incident heeft opgelost, omdat het incident niet wordt geëscaleerd en omdat de helpdesk het incident afmeldt.

4.2.4 Netwerk- en Systeembeheer

Deze paragraaf is gericht op de groep netwerk- en systeembeheer. Hier gold hetzelfde als voor de helpdesk. De groep netwerk- en systeembeheer bevindt zich in dezelfde ruimte, hierdoor hoor en zie je waarmee ze bezig zijn en zo kon ik een goed beeld krijgen van hun werkzaamheden. Er viel mij een aantal dingen op. De incidenten die mondeling worden doorgegeven behandelen de tweedelijns medewerkers meestal direct. Dit hoort eigenlijk via het systeem te gebeuren. Het lijkt natuurlijk gemakkelijker, maar hierdoor gaat netwerk- en systeembeheer ook als helpdesk dienen en niet als tweedelijns. Ook stopt de medewerker van de tweedelijns met de werkzaamheden waar hij mee bezig was. Ik heb gemerkt dat de medewerkers dit als vervelend ervoeren.

Doordat de helpdesk niet altijd bezet was, nam een medewerker van netwerk- en systeembeheer deze functie naast zijn eigen werkzaamheden over. Dan werden de meeste incidenten meestal meteen telefonisch behandeld en werd er weinig geregistreerd. Ook deze bevindingen heb ik laten controleren door een medewerker van de tweedelijns. Het bleek dat ik hetzelfde beeld van deze groep had als de medewerkers zelf.

4.2.5 Applicatiebeheer

Door de brainstormsessie en door daarna enige tijd met een medewerker van applicatiebeheer te spreken heb ik veel informatie verkregen over deze groep. Als ik toen die mogelijkheid niet had gekregen zou het moeilijker zijn geweest een goede indruk te krijgen van deze groep. De medewerkers zitten op een andere kamer, zodat ik hier niet goed kon observeren. Tevens was het moeilijk om een afspraak te maken, omdat zij met een deadline van een project zaten. De informatie die ik had verkregen heb ik gecombineerd met informatie van het intranet. Het stuk dat ik over applicatiebeheer had geschreven heb ik laten controleren door de hoofd van de afdeling en deze had hier weinig op aan te merken.

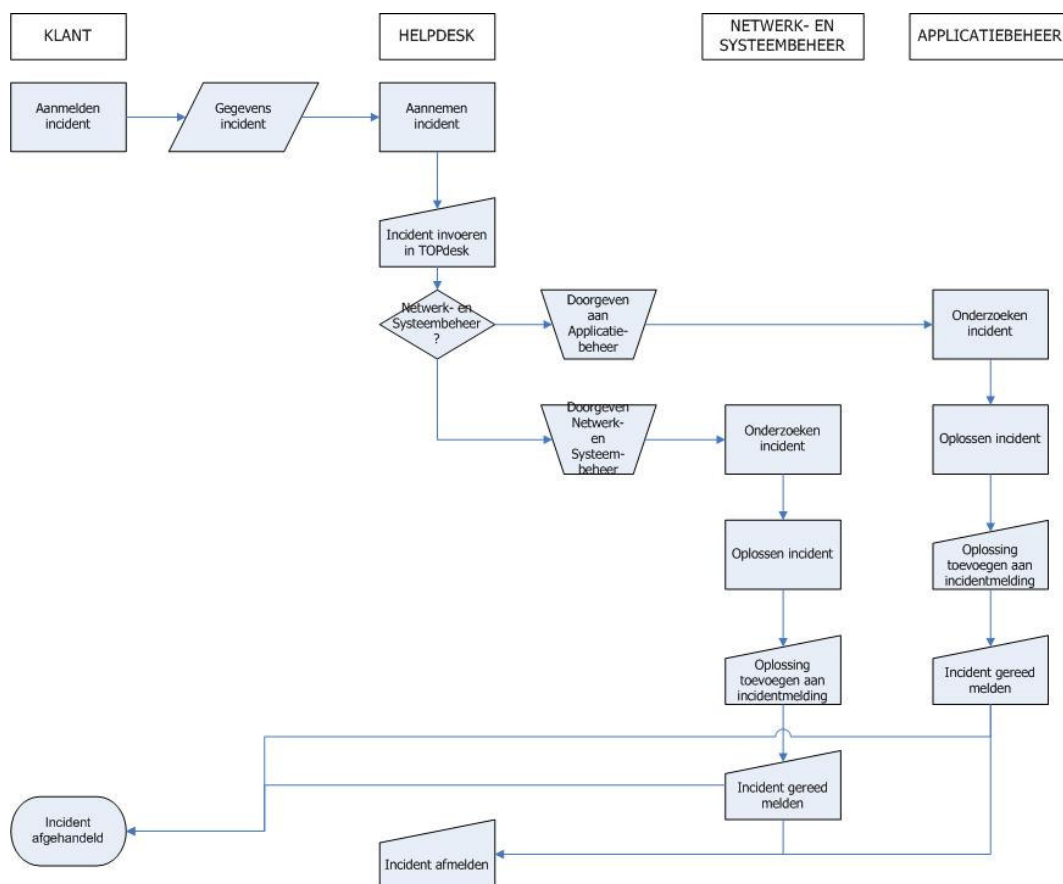
Voor de volledige beschrijvingen van de verschillende groepen van de afdeling, verwijs ik naar de externe bijlage: Bijlage 2. Analyse huidige beheersituatie en huidige beheerprocessen.

4.2.6 In kaart brengen van de processen

Nadat de taken en verantwoordelijkheden per groep duidelijk waren, kon ik beginnen met het in kaart brengen van de processen en het opstellen van de processchema's. Het grote voordeel van processchema's is dat de werkvolgorde en de informatiestroom duidelijk worden.

De afdeling had zelf ook eens een processchema opgesteld om de manier van werken vast te leggen. Dit bleek achteraf ongeveer dezelfde te zijn als degene die ik had opgesteld. Voordat ik tot de volledige versie van dit schema was gekomen, moest ik het een aantal keer aanpassen. De grootste aanpassing was dat de tweedelijns incidenten eerst gereed moest melden, er vervolgens een bericht naar de gebruiker werd gestuurd en dat de helpdesk pas daarna het incident in het systeem afmeldde.

Hieronder staat een processchema zoals ik deze gemaakt heb wanneer er een incident aangemeld zou worden die niet door de helpdesk op te lossen was.



Figuur 8: Processchema van de afhandeling van een incident

In het bovenstaande processchema wordt de afhandeling van een incident voor de tweedelijns weergegeven. Het begint bij een klant die een incident aanmeldt en dit doorgeeft aan de helpdesk (telefonisch, e-mail of persoonlijk). Vervolgens voert de helpdesk een aantal handelingen uit; het incident wordt aangenomen, ingevoerd in TOPdesk en vervolgens wordt er bepaald of het een incident is voor netwerk- en systeembeheer of voor applicatiebeheer. Hierna wordt het probleem aan één van beide doorgegeven. Een van deze groepen behandelt het probleem verder, zij onderzoeken de oorzaak, lossen het probleem op en melden het incident

gereed op het systeem en stellen hiervan de klant op de hoogte. De helpdesk zorgt er uiteindelijk voor dat het incident afgemeld wordt in het systeem.

Ik had eerst gedacht dat na het gereed melden de helpdesk de incidenten afmeldde en daarna het bericht naar de gebruiker zou sturen. Dit leek mij ook logischer. Het zou in ieder geval minder omslachtig zijn. Ik zal hier dan ook rekening mee gaan houden met de verbetervoorstellen.

Dit was dus de oorspronkelijk gewenste situatie van de afdeling en het management. Het bleek echter al uit de gesprekken met de medewerkers dat de afhandeling van incidenten vaak anders verliep.

Het bleek dat incidenten niet altijd geregistreerd werden. Wanneer er bijvoorbeeld veel telefoontjes werden gepleegd vonden de medewerkers het teveel tijd kosten om incidenten te registreren. Ook werden vragen die gebruikers hadden niet geregistreerd. Vaak omdat de medewerkers dit niet belangrijk vonden.

Verder gebeurde het ook regelmatig dat de moeilijkere incidenten mondeling werden doorgegeven aan de tweedelijns. Hierdoor werd het incident direct opgelost, maar vervolgens niet geregistreerd als tweedelijns-incident.

Verder werd de gebruiker vaak niet goed op de hoogte gehouden van de afhandeling van de door hun gemelde incidenten. De berichten die naar de gebruikers gestuurd zouden moeten worden werden vaak genegeerd. Ook hier zal ik in de loop van mijn project rekening mee moeten houden.

Er was dus een verschil tussen het model dat was opgesteld en de werkelijkheid. Ik zal bij de invoering van de verbeterde processen hiermee dus rekening moeten houden en ervoor zorgen dat de wijzigingen die ik wil gaan doorvoeren wel aangenomen gaan worden door de medewerkers.

Hier komt bij dat de afdeling I&A bezig is BJAA te voorzien van een nieuw systeem. Dit nieuwe systeem zal Server Based Computing (Citrix) zijn. Met de invoering van dit systeem zal er een aantal dingen voor de afdeling I&A veranderen. De gebruikers zullen in principe vrijwel niets merken, maar het beheer van dit systeem zal een andere aanpak nodig hebben dan nu het geval is. In de oude situatie moest elke plek apart beheerd worden en moesten de medewerkers elke week een keer op locatiebezoek. In de nieuwe situatie staat alle software op de servers die centraal beheerd worden. Alle gebruikers kunnen dan beter op afstand geholpen worden.

4.2.7 Opstellen probleemdefiniëring

De probleemdefiniëring was één van de belangrijkste punten van de analyse van de huidige situatie. In deze paragraaf worden de knelpunten van de afdeling met betrekking tot de afhandeling van incidenten beschreven. Er zal een overzicht worden getoond met de verschillende knelpunten. Na dit overzicht zal ik per probleem beschrijven hoe ik hierachter ben gekomen. In de volgende paragraaf zal ik de oplossingsmogelijkheden omschrijven.

De problemen die ik hebesignaleerd zijn de volgende:

- Niet alle incidenten die worden geregistreerd;
- Er wordt niet altijd een aanmeldingsbericht van een incident gestuurd;
- Wanneer een incident niet binnen de gestelde tijd opgelost wordt, wordt de gebruiker hier meestal niet van op de hoogte gebracht;
- Bij het afmelden van een incident wordt er niet altijd een afmeldingsbericht gestuurd;
- De tweedelijl maakt maar weinig tijd vrij voor het oplossen van incidenten;
- Incidenten stapelen zich op;
- De helpdesk escaleert de incidenten niet altijd via het systeem;
- Veel meldingen komen terecht op het antwoordapparaat;
- Het duurt relatief lang voordat een incident is ingevoerd in het systeem;
- De kennis van medewerkers wordt niet goed gebruikt.

Hieronder is per probleem beschreven hoe ik hierachter ben gekomen. Wanneer niet anders is beschreven is dit door middel van observatie en gesprekken met medewerkers gebeurd.

▪ Niet alle incidenten die worden geregistreerd.

Wanneer er veel telefoontjes binnenkwamen gaf de helpdesk de prioriteit aan het oplossen van de incidenten. Het registreren werd dan overgeslagen als het incident direct opgelost kon worden. Wanneer het incident niet meteen opgelost kon worden, werd er wel een melding van gemaakt in het systeem.

▪ Er wordt niet altijd een aanmeldingsbericht van een incident gestuurd.

Dit gebeurde vaak wanneer een incident werd geregistreerd en meteen werd opgelost. Hierdoor toont het systeem het aanmeldingsbericht na het afmeldingsbericht. Ook wanneer een incident telefonisch werd gemeld, werd het aanmeldingsbericht als overbodig gezien.

▪ Wanneer een incident niet binnen de gestelde tijd opgelost wordt, wordt de gebruiker hier meestal niet van op de hoogte gebracht.

Dit werd vooral duidelijk door telefoontjes van gebruikers die zich afvroegen of het door hun aangemelde incident al opgelost was, want de tijd die ze gemeld was, was al verstreken.

- **Bij het afmelden van een incident wordt er niet altijd een afmeldingsbericht gestuurd.**

Dit blijkt ook uit een aantal telefoontjes van gebruikers die vragen of het door hun aangemelde incident nu wél al verholpen is, terwijl dit dan al is gebeurd.

- **De tweedelijns maakt maar te weinig tijd vrij voor het oplossen van incidenten.**

Vanwege de drukte met bepaalde projecten hebben de medewerkers weinig tijd om incidenten te behandelen. Er worden soms een paar incidenten tussendoor behandeld, maar dit is niet genoeg om de achterstand in te halen.

- **Incidenten stapelen zich op.**

Er komen meer incidenten binnen dan dat er worden opgelost.

- **De helpdesk escaleert de incidenten niet altijd via het systeem.**

Wanneer de helpdesk een incident niet kan oplossen, terwijl deze wel snel opgelost moet worden, wordt er meestal direct aan de tweedelijns een oplossing gevraagd. Wanneer dit gedaan wordt, wordt het incident eigenlijk een tweedelijns melding. Dit wordt niet zo geregistreerd in het systeem. Hierdoor ontstaan er scheve verhoudingen wanneer er rapportages opgesteld worden.

- **Veel meldingen komen terecht op het antwoordapparaat.**

Wanneer er veel telefoontjes binnenkomen, worden gebruikers vaak doorgeschakeld op het antwoordapparaat. Dit komt grotendeels omdat er maar één persoon is die de telefoon beantwoordt.

- **Het duurt relatief lang voordat een incident is ingevoerd in het systeem.**

Een reden van de medewerkers om incidenten niet te registreren was dat het lang duurde voordat de informatie ingevoerd was, er moesten relatief veel handelingen voor worden uitgevoerd.

- **De kennis van medewerkers wordt niet goed gebruikt.**

Dit werd mij vooral duidelijk bij afwezigheid van een aantal medewerkers. Een aantal medewerkers van de afdeling I&A hebben hun specialiteit. Wanneer er een incident werd aangemeld die deze bepaalde specialiteit nodig heeft en de medewerker is afwezig, dan kan het incident niet worden opgelost. Bij langdurige afwezigheid door vakantie of ziekte kan dit erg vervelend zijn.

4.2.8 Oplossingsmogelijkheden en keuze

De opdracht die ik moest uitvoeren was om de beheerprocessen beter in te richten en ter ondersteuning hiervan TOPdesk verder in te richten, omdat de afhandeling van incidenten in de oude situatie knelpunten vertoonde.

Dat de applicatie TOPdesk gebruikt moest worden stond in principe al vast. Medewerkers hadden al eerder onderzoek gedaan naar de meest geschikte applicatie voor de afdeling I&A ter ondersteuning van de helpdesk. Toch heb ik geprobeerd ook andere mogelijkheden onder de aandacht te brengen, omdat voor ieder probleem altijd meerdere oplossingen zijn en deze ook in combinatie met TOPdesk in te voeren zijn. De mogelijkheden die volgens mij ook tot verbetering leiden zijn de volgende:

1. Meer medewerkers voor de helpdesk of tweedelijns inhuren om de achterstand weg te werken.
 - Voordelen:
 - In betrekkelijk korte tijd kunnen de incidenten worden weggewerkt.
 - De andere medewerkers kunnen zich richten op de andere werkzaamheden.
 - Nadelen:
 - Kost extra geld.
 - De ingehuurd medewerkers moeten wegwijs worden gemaakt in de systemen en zullen in het begin veel ondersteuning nodig hebben.
2. De verantwoordelijkheid van de afhandeling van incidenten moeten bij een medewerker worden neergelegd.
 - Voordeel:
 - Wanneer één iemand verantwoordelijk kan worden gehouden zal diegene erop letten dat de medewerkers tijd besteden aan de gemelde incidenten.
 - Nadeel:
 - Onderling kan het tot wrijvingen leiden tussen de medewerkers.
3. TOPdesk verder implementeren op de afdeling en aanpassen aan de processen. Een bredere ondersteuning van TOPdesk kan ervoor zorgen dat er betere dienstverlening aan de klant kan plaatsvinden, omdat er beter inzicht verkregen wordt.
 - Voordelen:
 - De medewerkers gaan allemaal volgens een bepaald patroon werken.
 - Alle melding worden geregistreerd. Hierdoor kan er beter inzicht gekregen worden door middel van rapporten.
 - Er kunnen oplossingen worden vastgelegd in het kennissysteem. Dit komt de uniformiteit ten goede.
 - Het programma is al aangeschaft en voor een deel operationeel.
 - Nadelen:
 - Alles moet geregistreerd worden. Hierdoor kan het oplossen van een incident wat langer duren, omdat de kaart volledig ingevuld moet worden.

De motivaties die ik had waardoor ik tot de hierboven genoemde oplossingsmogelijkheden ben gekomen zal ik hieronder beschrijven.

1. Het idee dat ik had achter het inhuren van krachten voor het wegwerken van de incidenten is dat er erg veel incidenten openstaan. Uit gesprekken is gebleken dat de medewerkers er geen vertrouwen in hebben dat dit ooit weggewerkt gaat worden. Wil dit lukken dan moeten de medewerkers minimaal een week of langer alleen maar meldingen behandelen of er moeten extra krachten ingehuurd worden. De extra helpdeskmedewerker moet er dan voor zorgdragen dat er meer meldingen meteen worden behandeld. Aangezien de medewerkers druk zijn met projecten kan er geen week vrij gemaakt worden zonder dat er verdere consequenties aan verbonden zijn. Toch zijn er hiervoor wel al acties ondernomen, zonder verdere bekende resultaten.
2. Het is nu het geval dat incidenten worden toegewezen aan een groep binnen de afdeling. Mijn idee was dat wanneer er een behandelaar persoonlijk aan toegewezen wordt deze persoon dan verantwoordelijk is voor dat incident. Wanneer incidenten dan blijven liggen kan er gecontroleerd worden wie hiervoor verantwoordelijk was en kan deze persoon daarop worden aangesproken. Onderling kan er dan nog worden geschoven.
3. TOPdesk is aangeschaft om de registratie van incidenten soepeler te laten verlopen. Voordat TOPdesk was aangeschaft was er een Access applicatie die door de medewerkers zelf was ontwikkeld. Door veranderingen binnen de afdeling werd het nodig een professioneel programma te gebruiken ter ondersteuning van de afhandeling van incidenten.
Om een programma te selecteren is er door de medewerkers van de afdeling onderzoek gedaan. TOPdesk sloot het beste aan op de eisen en wensen van de medewerkers. Het programma werd alleen maar gebruikt voor registratie, maar biedt veel meer opties. Door bijvoorbeeld het gebruik van standaardoplossingen en het kennissysteem kunnen meldingen sneller en meer gestandaardiseerd worden opgelost dan in de oude situatie. Met een betere indeling van de incidenten kunnen er rapporten worden opgesteld met managementinformatie om inzicht te krijgen in de gang van zaken. Dit zijn twee voorbeelden die tot verbetering kunnen leiden door TOPdesk verder aan te passen aan de processen.

4.2.9 Onderbouwing keuze oplossing

De beslissing om de helpdesk en de tweedelijb beter in te richten en om TOPdesk hier verder op aan te laten sluiten was dus eigenlijk al genomen door de medewerkers en het management van de afdeling I&A. Toch heb ik met het onderzoeken van andere mogelijkheden er wel voor gezorgd dat er niet alleen naar het programma TOPdesk gekeken wordt, maar dat er breder wordt gekeken naar een oplossing. Ook al wordt TOPdesk gebruikt voor het ondersteunen van de helpdesk en de tweedelijb, zijn de andere punten nog steeds uitvoerbaar in combinatie met de uiteindelijke keuze. Er kan een andere werkwijze aan de incidentenafhandeling verbonden worden. TOPdesk is ITIL gericht en met de verdere invoering van TOPdesk wordt ITIL verder ingevoerd op de afdeling. De onderdelen Service Desk, Incident Management, Problem Management en Configuration Management worden dan geïntroduceerd met als doel de gebruikers sneller en efficiënter te kunnen helpen, maar zelf ook efficiënter te kunnen werken.

Ik heb dit deel opgenomen in de huidige situatie, omdat de keuze van de oplossing al bepaald was. Wanneer dit niet het geval was geweest had ik gewacht met het maken van de keuze, omdat die dan afhankelijk was van de eisen en wensen en van de mogelijkheden die er binnen de afdeling en BJAA waren.

Hieronder zal ik een overzicht tonen van de huidige situatie en de gewenste situatie. Dit overzicht zal globaal zijn, omdat de verdere uitwerking verder in dit project besproken zal worden om van de huidige situatie tot de gewenste situatie te komen.

Omschrijving	Huidige situatie	Gewenste situatie
Processen eerste en tweede lijn.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niet elke melding wordt geregistreerd; ▪ Incidenten worden niet altijd geëscaleerd d.m.v. het systeem; ▪ Het registreren van incidenten kost veel tijd; ▪ Er wordt geen gebruik gemaakt van Standaardoplossingen; ▪ Er wordt geen gebruik gemaakt van het Kennissysteem; ▪ De helpdesk moet de opgeloste incidenten van de tweedelij n afmelden; ▪ De gebruiker wordt niet goed op de hoogte gehouden over de afhandeling van de incidenten; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elke melding wordt geregistreerd; ▪ Incidenten worden altijd geëscaleerd d.m.v. het systeem; ▪ Het registreren van incidenten kost minder tijd; ▪ Er wordt gebruik gemaakt van Standaardoplossingen; ▪ Er wordt gebruik gemaakt van het Kennissysteem; ▪ De tweedelij n meldt de eigen incidenten af; ▪ De gebruiker wordt door het sturen van berichten op de hoogte gehouden;
ITIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eerstelij n; ▪ Tweedelij n. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Desk – Incident Management; ▪ Incident Management – Problem Management. Configuration Management
Afdeling	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De helpdesk is soms niet goed bereikbaar; ▪ Eigen werkwijzen en procedures. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De helpdesk is beter bereikbaar; ▪ Vastgelegde werkwijzen en procedures.

4.3 Conclusie

Deze fase is erg nuttig geweest voor mijn project. Ik denk dat bijna alle knelpunten die zich op de afdeling voordoen boven water zijn gekomen. Ook mijn begeleider was tevreden over mijn gemaakte werk. Hij ging hier tijdens de besprekingen meteen op door wat er dan mogelijk was en wat hij wilde. Hierdoor had ik meteen een goede opzet voor de volgende fase, het opstellen van de eisen en wensen.

HOOFDSTUK 5. OPSTELLEN VAN DE EISEN EN WENSEN

In dit hoofdstuk vertel ik hoe ik aan de eisen en wensen ben gekomen. Dit beschrijf ik per onderdeel. Aan het eind zal ik twee onderdelen tonen zoals deze in het document eisen en wensen zijn opgenomen. Voor de andere eisen en wensen verwijs ik naar de externe bijlage: Bijlage 3, Eisen en wensen.

De eisen en wensen die ik heb opgesteld zijn voortgekomen uit de analyse van de huidige situatie, waar de knelpunten naar voren kwamen. Ook uit de gesprekken die ik met de medewerkers heb gevoerd werd mij duidelijk wat er moest veranderen.

5.1 Indelen van de eisen en wensen

De eisen en wensen heb ik in eerste instantie globaal gehouden. Dit heb ik gedaan om mijn opdrachtgever een indruk te geven welke kant ik op wilde met wat er straks allemaal moest kunnen. Ik wilde nog niet te ver vooruitlopen, omdat ik ook nog niet precies wist welke mogelijkheden TOPdesk allemaal had. De eisen hebben vooral betrekking op TOPdesk. Een advies ter verbetering bevat namelijk geen functionele eisen zoals deze hieronder zijn beschreven. Daarom heb ik de eisen voor het advies als wensen geïnterpreteerd.

Ik heb de eisen opgedeeld in functionele en non-functionele eisen, ook al hebben functionele eisen geen invloed op TOPdesk, omdat deze al gesteld zijn door de ontwikkelaars van dit programma. Ik heb deze eisen wel opgesteld om een overzicht te krijgen wat de medewerkers moesten kunnen met het systeem en of het systeem aan deze eisen voldeed. De non-functionele eisen heb ik onderverdeeld in interface eisen, performance eisen, integriteit eisen en operationele eisen.

De interface-eisen hebben betrekking op de snelstartbalk en de kleuren van de schermen en van de items. Beide onderdelen zijn persoonlijk van aard en zullen door de gebruikers van het programma naar de eigen voorkeur worden ingesteld.

Performance eisen zijn gericht op het opslaan van de oplossingen van de incidenten. Wanneer er heel veel oplossingen worden opgeslagen, is er een grote kans dat er een oplossing tussen zit voor het aangemelde incident en kan de gebruiker snel geholpen worden. Tevens moeten alle aangemelde incidenten na een jaar gearhiveerd worden. Dit om de performance van het programma niet achteruit te laten gaan.

Integriteit eisen hebben vooral betrekking op de werkwijze van de medewerkers van de afdeling I&A. Zij zullen de gegevens correct en volledig in moeten vullen. Het gaat hierbij vooral om de vragen/verzoeken die de gebruikers hebben, de acties die zij hebben uitgevoerd en in het verlengde hiervan de gegevens die zij invoeren in de standaardoplossingen en de kennisbank. Verder moeten de medewerkers alle incidenten registreren, ook de kleine vraagjes die vaak tussendoor worden behandeld. Dit staat in verband met andere functies van TOPdesk, bijvoorbeeld het opstellen van rapporten. Ook het nakomen van de afspraken horen bij de integriteitseisen. Wanneer een incident opgelost moet worden voor een bepaalde tijd, dan mag het incident vervolgens niet onopgelost blijven na die gestelde tijd.

De operationele eisen hebben vooral betrekking op de afspraken binnen de afdeling. Het gaat hierbij vooral om binnen hoeveel tijd een incident opgelost moet zijn. Ik heb deze tijdsbepalingen hier nog niet genoemd omdat ik hiervoor met de medewerkers wilde overleggen, aangezien zij veel ervaring hebben met het oplossen van problemen.

Ik heb de eisen eerst naar eigen inzicht opgesteld, waarna ik ze met de opdrachtgever besproken heb. Hij was het ermee eens om nog niet compleet in detail te treden en dat later bij het voorstel van de verbeterde beheerprocessen terug te laten komen en te beschrijven.

De wensen die ik heb opgesteld hebben vooral te maken met het advies dat tot verbetering moet leiden. Zo moet na invoering het aantal incidenten teruglopen en moeten de gebruikers beter op de hoogte worden gehouden van de status van de door hen aangemelde incidenten. Een belangrijke wens van mijn begeleider was de mogelijkheid van het maken van rapporten met behulp van TOPdesk. Hierdoor zou hij beter inzicht kunnen krijgen op de incidenten die zich voordoen en op basis hiervan beslissingen nemen.

Voorbeeld van de functionele eisen:

- S1. Het registreren van incidenten;
- S2. Het verdelen van incidenten/problemen aan de verschillende groepen van de afdeling;
- S3. Oplossingen van bekende incidenten vastleggen;
- S4. Afspraken vastleggen met betrekking tot de tijd waarin een incident opgelost moet zijn (SLA);
- S5. Het op de hoogte houden van de gebruikers die een incident/probleem hebben aangemeld;
- S6. Het bewaken van de licenties van de gebruikte software bij BJAA;
- S7. Het maken van rapportages waarmee inzicht kan worden verkregen in de activiteiten en werklast van de helpdesk en 2^{de} lijnsgroepen.

Voorbeeld van de performance eisen:

- S15. Er moeten zoveel mogelijk oplossingen aan het systeem toegevoegd worden. Wanneer deze duidelijk en uitgebreid worden beschreven kunnen soortgelijke incidenten sneller worden geregistreerd en opgelost.
- S16. Geregistreerde incidenten moeten elk jaar gearhiveerd worden om de performance van het programma niet achteruit te laten gaan.

Voorbeeld van de wensen:

- W1. De invoering van het advies moet leiden tot vermindering van het aantal openstaande incidenten.
- W2. De gebruikers moeten beter op de hoogte worden gehouden van de door hen gemelde incidenten.
- W3. De verbeteringen moeten door middel van presentaties of overleg worden overgebracht.

5.2 Conclusie

Na de analyse van de huidige situatie kon ik aan de hand van de oplossingskeuze die ik had gemaakt de eisen en wensen opstellen. Ik vond het lastig om de eisen en wensen op te stellen, omdat mijn project een combinatie van een advies en implementatie is.

De eisen en wensen heb ik voorgelegd aan mijn begeleider en deze was hier tevreden over en hij had verder geen vragen of opmerkingen.

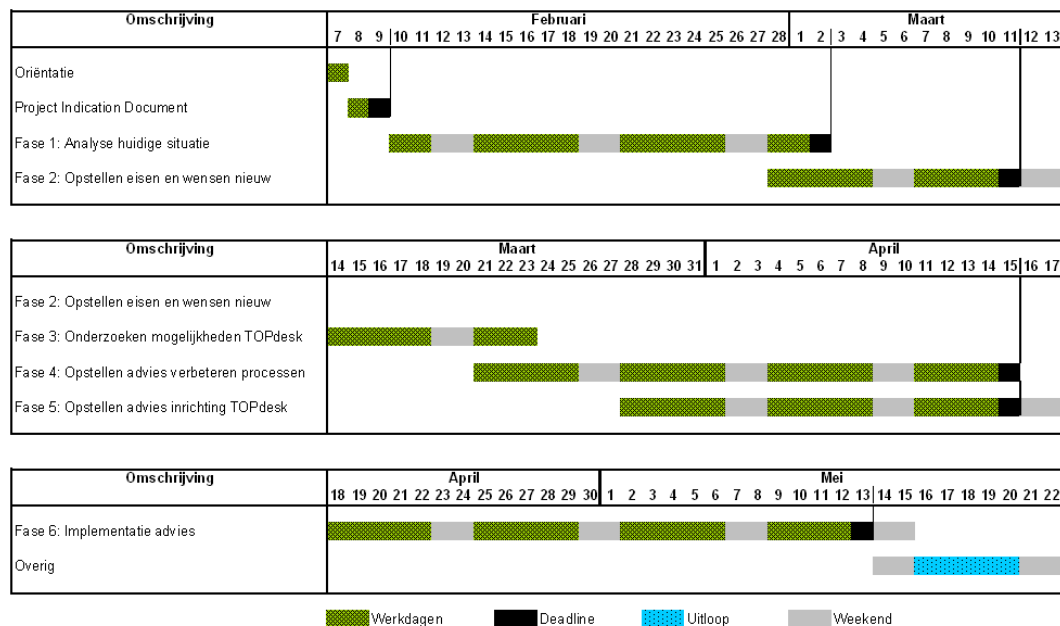
5.3 Wijzigen van de planning

Met het maken van de planning heb ik alle fases gescheiden gehouden en na elkaar laten beginnen. Voor de eerste twee fases werkte dit goed, maar vervolgens begonnen vanaf deze fase de verschillende fases parallel te lopen. Het bleek dat in de praktijk deze nooit goed gescheiden kunnen worden en dat er altijd al acties worden ondernomen die pas in latere fases eigenlijk aan bod zouden komen. Ook heb ik de fases 4 en 5 samen genomen zodat deze elkaar overlappen.

Ik had dit van tevoren niet echt voorzien. Vooral omdat tijdens mijn oriëntatiestage ik de fases ook zo strikt had gescheiden. Ook toen was wel wat overlap in de fases, maar niet zoveel als tijdens dit project. Daarom had ik hier weinig rekening mee gehouden tijdens het maken van deze planning. In de toekomst zal ik dit veranderen, vooral omdat er tegenwoordig veel in teamverband wordt gewerkt. Verschillende leden van een team kunnen dan verschillende fases uitvoeren, zodat er altijd overlap zal ontstaan.

Verder ben ik bijna niet van de planning afgeweken, wat mij in andere projecten op school bijna nooit gelukt is. Waarschijnlijk komt dit omdat tijdens projecten op school ik in een groep(je) werkte. Dan moet je rekening houden met de andere leden en dat is nu niet het geval.

De gewijzigde planning ziet er als volgt uit:



Figuur 9: Gewijzigde planning

HOOFDSTUK 6. ORIËNTEREN OP TOPDESK

In dit hoofdstuk ga ik beschrijven hoe ik mij heb georiënteerd op TOPdesk en welke stappen ik heb genomen om bekend te raken met het programma. Aan het eind zal ik een opsomming geven van de mogelijkheden die TOPdesk biedt die ik mogelijk ga gebruiken ter ondersteuning van de processen.

Aangezien er geen methode bestaat voor de oriëntatie op een programma, moest ik dit naar eigen inschatting doen. Ik heb de medewerkers en de werkzaamheden die zij met TOPdesk uitvoeren als uitgangspositie genomen. Zo raakte ik bekend met de basisfunctionaliteiten. Vervolgens ben ik steeds meer opties gaan bekijken. Dit staat in de loop van dit hoofdstuk beschreven.

6.1 Demoversie TOPdesk

Voor het oriënteren op het programma wilde ik eerst een demoversie bekijken. Hierdoor kon ik alles bekijken en veranderen zonder dat de medewerkers hier hinder van zouden ondervinden.



Ik ben begonnen met het aanmaken van eerstelijns incidenten en tweedelijns incidenten. Zo kon ik meteen controleren of het aanmaken van zo'n kaart zo veel werk was als de medewerkers beweerden. Dit bleek inderdaad het geval te zijn. Voor elk onderdeel in de incidentkaart behalve de aanmelder moet elke waarde apart ingevuld of geselecteerd worden. Er bestaan echter hulpmiddelen bij het aanmaken van incidentkaarten om dit sneller te doen. Met behulp van onderstaande afbeelding zal ik dit verder uitleggen.

0502-0016 - Batenberk, L.V. van - 67121

0502-0016 Batenberk, L.V. van

INCIDENT 1e lijns

Melding Info Aantekeningen

Aanmelder

Naam Batenberk, L.V. van

Vestiging OGD Delft

Plaats Delft

Telefoon 67121

Locatie 1.05

Afdeling Secretariaat

Budgethouder Directie

Aard melding

Binnenkomst E-mail

Soort melding Storing

Detectie

Domein Netwerk & Datacommunicatie

Specificatie Printer

Omschrijving

Verzoek

12-05-2005 12:52 Admin: Standaard oplossing: Printer doet het niet geeft fout melding "error 9090".

Printer geeft error

Actie

12-05-2005 12:52 Admin: Standaard oplossing: Controleer of de printer on-line staat.

Het lampje On-Line op de printer moet branden. Is dit niet het geval druk op knopje 'On-Line'. Als dit niet helpt, printer

Classificatie

Impact Midden

Doorlooptijd 5 minuten

Afspraak 12-05-2005 12:57

Status Geregistreerd

Afhandeling

Behandelaar Duijn, J.J. van

☐ Afgemeld 0:05

Onkosten 0.00 euro

Figuur 10: Incidentenkaart in de demoversie van TOPdesk

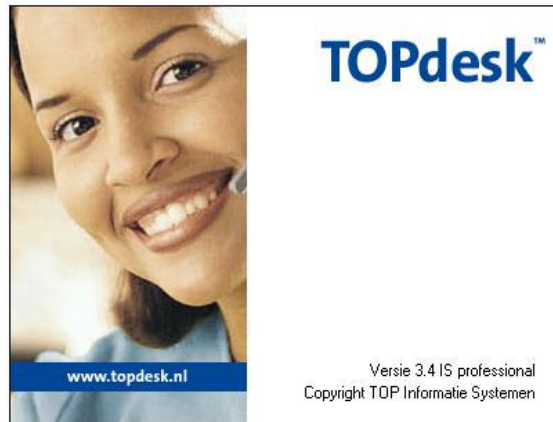
De informatie van de aanmelder wordt automatisch ingevuld wanneer er een naam wordt gekozen. De aard van de melding moet wel handmatig geselecteerd worden. Vervolgens moet er in het veld "verzoek", het verzoek getypt worden. Wanneer dit een bekend verzoek is licht er een button op. In de afbeelding hierboven heb ik dit omcirkeld. Wanneer op deze button wordt geklikt worden er mogelijke oplossingen getoond. Wanneer één van deze wordt gekozen worden de velden "Verzoek", "Actie" en "Classificatie" verder automatisch ingevuld. Dit zou dus veel tijd besparen bij de invoer van incidenten in het systeem.

Verder ontdekte ik dat het programma TOPdesk beschikt over een kennissysteem. Hierin kan informatie worden opgeslagen en opgezocht op trefwoorden. Wanneer dit goed wordt bijgehouden wordt het kennissysteem steeds uitgebreider. Op deze manier heeft iedere medewerker van de afdeling toegang tot de benodigde informatie om incidenten op te lossen. Een ander voordeel van het kennissysteem is dat de helpdesk meer incidenten kan behandelen wanneer de tweedelijns vastlegt in het kennissysteem hoe de incidenten die zij krijgen opgelost kunnen worden. De helpdesk hoeft op den duur dan steeds minder incidenten door te schuiven. Het kennissysteem is eenvoudig uit te breiden. De indeling kan door de medewerkers zelf bepaald worden, zo kunnen meerdere niveaus worden aangemaakt. De omschrijving en de toelichting kunnen vrij en dus zo uitgebreid als wenselijk is worden ingevuld.

6.2 Operationele versie TOPdesk

Toen ik bekend was geraakt met het programma TOPdesk heeft een medewerker ervoor gezorgd dat ik toegang kreeg tot het operationele systeem. Ik kreeg toegang tot alle mogelijkheden van TOPdesk.

De lay-out van het programma was iets anders, omdat er een keer een update van het programma was uitgevoerd. Verder was er weinig nieuws dan bij de demo, er was zelfs nog minder functionaliteit, omdat BJAA niet alle modules heeft gekocht.



6.2.1 Rapportagemogelijkheden onderzoeken

Vervolgens heb ik mij voornamelijk bezig gehouden met het opstellen van rapporten, omdat de leidinggevende van de afdeling dit een belangrijk punt vond. Met de "Rapportmagiër incidenten" kunnen overzichten worden samengesteld van de meldingen die in TOPdesk zijn opgeslagen. Er zijn een drietal categorieën; werkbrieven, kwantitatieve rapportages en kwalitatieve rapportages. De kwantitatieve en kwalitatieve rapportages zullen het meest worden gebruikt, omdat deze managementinformatie bevatten. In deze paragraaf zal ik kort aangeven wat het doel is van deze rapportages en waarom deze belangrijk zijn voor het management.

Kwantitatieve rapportages zijn vooral voor het management bedoeld. Zij kunnen hiermee inzicht krijgen in het functioneren van de helpdesk en de tweedelijns. Hierbij moet gedacht worden aan het aantal binnengekomen meldingen in een bepaalde periode of aan het aantal openstaande meldingen op dit moment.

Deze rapporten zijn niet erg moeilijk om te maken. Ik heb voor wat voorkennis een reader over rapportages van intranet van de leverancier van TOPdesk gehaald. Nadat ik deze doorgenomen had, was ik in staat deze rapportages op te stellen. Ik ben verder door de manier van trial-and-error achter alle opties van de rapportmagiër gekomen. Dit moest op deze manier omdat de handleiding niet zo goed was. Dit gold vooral voor de kwalitatieve rapportages. Hier kwam ik achter toen ik van mijn begeleider het verzoek kreeg een rapport met openstaande incidenten op te stellen. Ik was op dit moment hiermee bezig en dit was meteen een goede test of de rapporten zouden voldoen aan de wensen van mijn begeleider. Het bleek dat dit niet kon via de rapportmagiër wegens gebrek aan functionaliteit. Ik moest hier dus een andere oplossing voor vinden. Dit is mij wederom gelukt door trial-and-error. Het bleek dat er via een overzicht een selectie gemaakt moest worden en deze vervolgens geëxporteerd moest worden naar een Excel-bestand.

De handleiding die door de leverancier van TOPdesk ter beschikking wordt gesteld bleek dus niet voldoende om ingewikkeldere rapporten te maken. Ik heb besloten om hiervoor zelf een

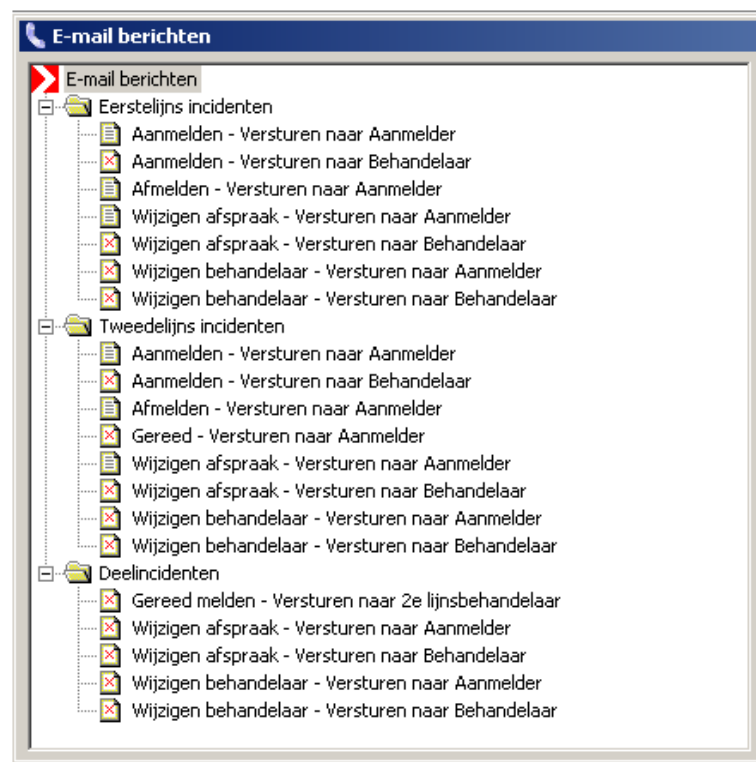
handleiding te maken ook al was dit niet vastgelegd in de opdrachtomschrijving. Door de handleiding te maken heb ik al voor een deel aan nazorg gedaan voor mijn project.

6.2.2 Mogelijkheden e-mail vanuit TOPdesk

Om de gebruikers zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de afhandeling van het door hun gemelde incident is het mogelijk om via TOPdesk e-mailberichten te versturen. Hiervoor heeft I&A een extra module gekocht, die zorgde voor een koppeling tussen TOPdesk en het e-mailsysteem. Via het programma TOPdesk is het mogelijk om informatie van het desbetreffende incident automatisch over te laten nemen in het e-mailbericht.

Hieronder staan de momenten wanneer TOPdesk automatisch een e-mailbericht kan genereren. De medewerkers hadden al aangegeven dat ze onderling geen berichten wilden sturen, omdat de werkplekken toch bij elkaar in de buurt liggen en ze dan elkaar beter mondeling kunnen informeren.

Ik heb gemerkt door middel van observaties van gebruikers die langskwamen dat ze resultaat gericht zijn. Hierdoor is het voor hen alleen belangrijk om te weten dat een incident is aangemeld, afgemeld of dat er een tijdswijziging heeft plaatsgevonden. Dat er een andere behandelaar aan het incident is gekoppeld is voor hen niet belangrijk.



Figuur 11: Overzicht e-mailbericht per actie

Ik heb ondervonden dat elk bericht van een standaardtekst kan worden voorzien. Deze tekst kan dan worden uitgebreid met informatie die uit de incidentkaarten wordt gehaald.

6.3 Mogelijkheden functionaliteit van TOPdesk

Deze paragraaf bevat de onderdelen van TOPdesk die ik heb onderzocht en die ik zeer waarschijnlijk ga implementeren of verbeteren als deze al eerder zijn geïmplementeerd. Sommige van deze onderdelen heb ik hierboven niet genoemd, omdat dit maar hele kleine wijzigingen zijn. De onderdelen met de meeste impact zijn hierboven genoemd in hoofdstuk 6.1 en 6.2.

Onderdeel TOPdesk	Uit te voeren wijzigingen
Standaardoplossingen	Complete invoering
Kennissysteem	Structuur opzetten
Rapportages	Standaarden maken
E-mailberichten	Opnieuw opstellen en configureren
Classificatie	Domeinen en specificaties opnieuw indelen
Aard melding	Onderscheid maken tussen waarden
Impact	Waarden toevoegen voor volledigheid
Doorlooptijd	Opnieuw toewijzen aan classificaties

Deze onderdelen zullen verder besproken worden in de volgende hoofdstukken met betrekking tot de verbetervoorstellen en de invoering.

6.4 Conclusie

Het onderzoeken van de mogelijkheden van een programma kan niet echt volgens een bepaalde methode. Toch wilde ik hier wel structuur in aanbrengen, omdat dit anders onoverzichtelijk wordt. Hierdoor had ik functionaliteit en/of opties over het hoofd kunnen zien. Ik heb daarom besloten dat ik mij zou houden aan de acties die de medewerkers uitvoeren bij hun werkzaamheden. Op deze manier zou ik steeds meer met het systeem bekend raken. Doordat ik veel met het programma bezig was, wist ik beter hoe het programma werkte dan de meeste medewerkers. Hierdoor moest ik de vragen die zij hadden met betrekking tot het programma voor hen beantwoorden.

HOOFDSTUK 7. OPSTELLEN VERBETERVOORSTELLEN

In dit hoofdstuk ga ik beschrijven hoe ik de knelpunten denk op te lossen aan de hand van verbetervoorstellen. Ik ben met mijn project begonnen met het analyseren van de huidige situatie, de problemen beschreven die zich voordeden en hiervoor oplossingsalternatieven gegeven. Daarna heb ik de wensen en eisen opgesteld en deze hiermee gecombineerd. Hieruit volgen verbetervoorstellen, waarvan ik in dit hoofdstuk beschrijf hoe ik tot deze ben gekomen, maar eerst geef ik nog een kort overzicht van de knelpunten van de afdeling I&A.

7.1 Opstellen knelpunten

Tijdens het analyseren van de huidige situatie heb ik een lijst van knelpunten opgesteld. Deze heb ik ingedeeld in vier categorieën. Deze categorieën komen overeen met de verbetervoorstellen in de volgende paragraaf.

Hieronder staan de knelpunten gecategoriseerd samen met de oorzaken:

1. Niet alle meldingen worden geregistreerd

Drukte	Wanneer veel incidenten worden gemeld wil de helpdesk snel alle gebruikers helpen. Snelheid krijgt dan een hogere prioriteit dan registratie.
Eenvoudige incidenten	Wanneer er een melding binnenkomt met de vraag of ze bijvoorbeeld een verwijderd bestand nog terug kunnen halen, is de gebruiker snel geholpen. Vaak wordt dit dan niet geregistreerd, omdat het niet belangrijk lijkt.
Overname helpdesk	De helpdesk wordt niet echt overgenomen. De medewerkers van netwerk- en systeembeheer doen dit naast de eigen werkzaamheden.

2. Meldingen worden niet correct geregistreerd

Mondeling doorgeven incidenten	Wanneer incidenten niet meteen door de helpdesk opgelost kunnen worden, worden deze mondeling doorgegeven aan de tweedelijns, die deze vaak meteen oplost. Deze incidenten worden vervolgens afgemeld door de helpdesk en niet door de tweedelijns.
--------------------------------	---

3. Meldingen blijven onopgelost en stapelen zich op

Andere werkzaamheden krijgen voorrang	Er loopt op dit moment een project binnen de afdeling I&A om Server Based Computing in te voeren. Dit heeft voorrang boven het oplossen van de openstaande meldingen. Voor applicatiebeheer gold dit al eerder, omdat er toen met IJ grotere veranderingen aan kwamen waar veel aandacht aan besteed moest worden.
---------------------------------------	--

4. Slecht informeren van de gebruikers

Geen bericht naar de gebruikers	Wanneer het langer duurt een oplossing te vinden voor een incident en de doorlooptijd is bijna verstreken wordt er geen melding naar de gebruiker gestuurd om deze op de hoogte te houden.
---------------------------------	--

Naar aanleiding van deze knelpunten heb ik de verbetervoorstellen opgesteld. Deze worden in de volgende paragraaf beschreven.

7.2 Opstellen verbetervoorstellen

De verbetervoorstellen worden hieronder benoemd. Bij het opstellen van deze voorstellen heb ik eerst gekeken hoe de globale knelpunten konden worden opgelost. Vervolgens heb ik gecontroleerd of de onderliggende knelpunten hierdoor ook opgelost zouden worden. Dit was meestal het geval. Alleen bij het tweede verbetervoorstel had ik eerst niet opgenomen dat de incidenten mondeling mochten worden doorgegeven. Aangezien dit niet voorkomen kan worden, moest ik daar iets anders voor bedenken. Ik heb daarom besloten dat de incidenten wel mondeling doorgegeven mogen worden, maar dat daarmee ook meteen de incidentkaart moet worden geëscaleerd.

1. Elke melding registreren volgens een bepaald patroon

- | | |
|------------|--|
| Nadeel: | ▪ Afhandeling van de incidenten neemt iets meer tijd in beslag |
| Voordelen: | ▪ Beter inzicht in gemelde incidenten |
| | ▪ Reëel beeld van het aantal gemelde incidenten |
| | ▪ Afhandeling is gestroomlijnd |

2. Meldingen registreren volgens een bepaald patroon, mondeling doorgeven kan, maar moet in combinatie met een geëscaleerde incidentkaart, zodat de tweedelijns het incident gereed kan melden

- | | |
|------------|--|
| Nadeel: | ▪ Afhandeling van incidenten neemt iets meer tijd in beslag |
| Voordelen: | ▪ Beter inzicht in geëscaleerde incidenten |
| | ▪ Reëel beeld van de belasting van de eerste- en tweedelijns |
| | ▪ Afhandeling is gestroomlijnd |

3a. Intensief gebruik maken van het kennissysteem en standaardoplossingen van TOPdesk

- | | |
|------------|---|
| Nadeel: | ▪ Het kost tijd om nieuwe oplossingen op te slaan |
| Voordelen: | ▪ Incidenten kunnen sneller opgelost worden |
| | ▪ Incidenten van dezelfde soort worden op dezelfde manier opgelost |
| | ▪ Minder incidenten hoeven geëscaleerd te worden naar de 2 ^{de} lijn, omdat de helpdesk meer op kan lossen |

3b. Tijd vrijmaken voor het oplossen van incidenten

- | | |
|-----------|---|
| Nadeel: | ▪ Sommige incidenten worden niet meteen opgelost |
| Voordeel: | ▪ De 2 ^{de} lijn hoeft niet vaak de werkzaamheden te onderbreken voor het oplossen van incidenten. |

4. Met behulp van het systeem e-mailberichten versturen naar de gebruiker met de status van de melding van het incident

De knelpunten uit de vorige paragraaf en de bovenstaande verbetervoorstellen heb ik tijdens een werkoverleg aan de medewerkers gepresenteerd. Iedereen was het in grote lijnen eens met mijn voorstellen. De hele presentatie veroorzaakte een kleine discussie tussen de medewerkers. Dit was dus niet tegen mij gericht, wat ik voor de presentatie wel verwacht had. Iedereen was het eens met mijn voorstellen en begonnen voor zichzelf al te verzinnen hoe ze dat het beste konden uitvoeren. Dit had ik totaal niet verwacht. Ik had eerder verwacht dat de medewerkers weerstand zouden bieden voor mijn ideeën. De sheets van deze presentatie staan in de interne bijlage: Bijlage 2. Presentatie verbetervoorstellen.

Naar aanleiding van deze voorstellen ben ik tot een aantal workflows gekomen. Hierin geef ik schematisch weer welke acties uitgevoerd moeten worden om tot de beste middenweg te komen, zodat de medewerkers het systeem TOPdesk zo goed mogelijk gebruiken en de gebruikers zo efficiënt mogelijk worden geholpen. ITIL maakt onderscheid tussen de eerste- en tweedelijns. Dit was op de afdeling ook al een beetje doorgevoerd en om dit te blijven behouden heb ik besloten om de workflows gescheiden te houden.

7.3 Workflows helpdesk

In deze paragraaf worden de workflows van de helpdesk weergegeven zoals ik deze heb bedacht. Het eerste deel beschrijft ik hoe ik tot deze workflows ben gekomen. In het tweede deel laat ik de uiteindelijke versies van deze workflows zien en zal ik er bij één een volledige beschrijving geven.

De workflows die hieronder worden getoond zijn een aantal keren aangepast. De eerdere versies waren vooral gebaseerd op mijn observaties en de gesprekken die ik heb gehad met de medewerkers van de afdeling. Deze modellen klopten naar de gedachten die ik had en ik dacht dat deze manier goed zou zijn.

Een paar dagen nadat ik mijn voorstellen had gemaakt vroeg het hoofd van de afdeling of ik even wilde bijspringen op de helpdesk vanwege de drukte. Ik heb toen een aantal dagen geholpen bij de helpdesk en het viel mij meteen al op dat de manier die ik in gedachten had niet helemaal goed in elkaar zat. Zo bleek dat wanneer een incident meteen werd behandeld en dus ook meteen afgemeld werd, het afmeldingsbericht eerder tevoorschijn kwam dan het aanmeldingsbericht. Ik dacht dat in dit geval de twee e-mailberichten na elkaar verzonden konden worden, maar het is onlogisch om eerst een afmeldingsbericht te sturen en daarna pas het aanmeldingsbericht. Ik moest dit in de workflow aanpassen en zorgen dat de incidentkaart tussentijds werd opgeslagen, zodat het aanmeldingsbericht eerder tevoorschijn komt en verstuurd kan worden.

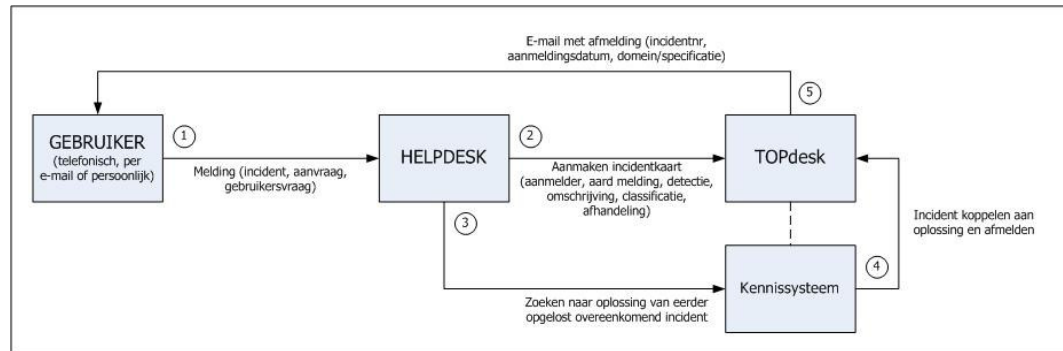
Verder had ik in de workflow geen ruimte gereserveerd voor het daadwerkelijk oplossen van het incident. Voor het registreren is dit inderdaad niet nodig, maar ik had gekozen voor de totale afhandeling en daarom moest dit er nog in verwerkt worden. Verder had ik een aantal stappen samengevoegd. Zoals het invullen van de incidentkaart. In eerste instantie had ik één stap waarin alles ingevuld moest worden. De nieuwere versie heeft drie stappen die te maken hebben met het invullen van de gegevens in de incidentkaart.

De processen die uitgevoerd worden door de helpdesk die betrekking hebben op de afhandeling van incidenten heb ik verdeeld in drie verschillende categorieën, te weten:

- Incident met bekende oplossing
- Incident met onbekende oplossing
- Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)

Bij elke pijl heb ik een nummer geplaatst en bij elk nummer in de verbetervoorstellen een beschrijving gegeven van wat de bedoeling is. Dit was ter verduidelijking, want bij de pijlen staan ook al beschrijvingen.

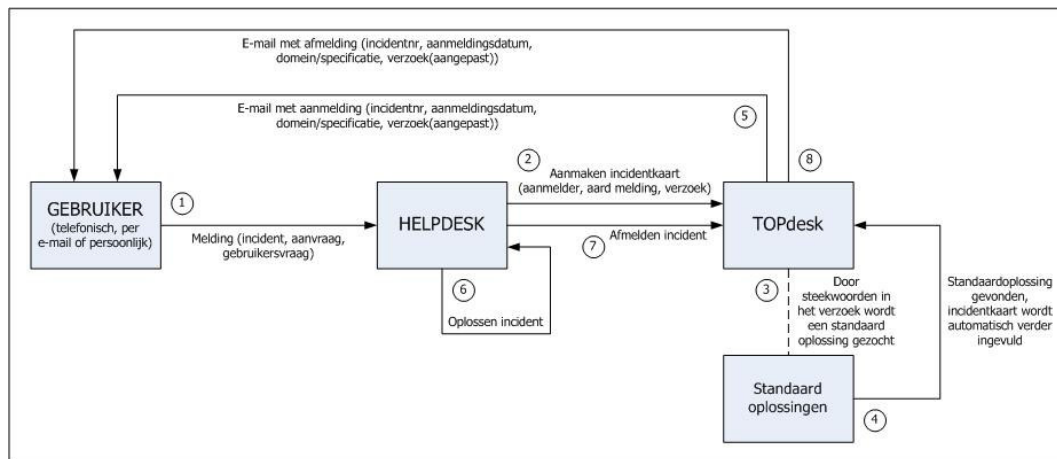
7.3.1 Incident met bekende oplossing



Figuur 12: Eerste versie Workflow

De behandeling van de incidenten in de oude situatie werd niet goed geregistreerd en van de standaardoplossingen werd geen gebruik gemaakt. Dit had ik in de eerste versie van de workflow zoals hierboven is weergegeven deels aangepast. Aanvankelijk dacht ik dat de standaardoplossingen niet nodig waren en dat het kennissysteem dit ook op kon vangen. Tijdens het werken bij de helpdesk bleek dat er met de standaardoplossingen sneller gegevens verwerkt konden worden dan met het kennissysteem. Bij het gebruik van standaardoplossingen worden namelijk automatisch extra velden ingevuld; met het kennissysteem is dit niet het geval. Verder was er in mijn eerste versie geen ruimte voor het aanmeldingsbericht dat naar de gebruikers gestuurd moet worden. Ook was er geen ruimte voor het daadwerkelijke oplossen van het incident. Ik was in het begin teveel bezig met de registratie dat ik hier geen activiteit in de workflow voor had gereserveerd.

Na deze constatering heb ik alle workflows verder nagekeken en aangepast. Van de andere workflows heb ik de eerste en de aangepaste versie onder elkaar gezet, zodat ze gemakkelijk te vergelijken zijn. Over het algemeen zijn de veranderingen terug te brengen tot twee zaken. Het gebruik van standaardoplossingen en de uitbreiding van het aantal activiteiten.



Figuur 13: Verbeterde versie Workflow

De workflow hierboven geeft de behandeling aan van een incident met een bekende oplossing. Dit betekent een incident die vaker voorkomt en waarvan men dus weet hoe dit opgelost moet worden.

Hieronder is de schematische weergave uitgewerkt zoals deze bedoeld is.

Allereerst wordt er door de gebruiker een melding van een incident, aanvraag of gebruikersvraag gemaakt bij de helpdesk. Dit kan telefonisch, per e-mail of persoonlijk gebeuren. De waarden die moeten worden ingevuld in de incidentkaart zijn aanmelder, aard melding en het verzoek.

De standaardoplossingen zijn van steekwoorden voorzien. Aan de hand van deze steekwoorden worden de standaardoplossingen vergeleken met het verzoek. De overeenkomsten worden in een lijst getoond. Hieruit kan dan gekozen worden. Wanneer een standaardoplossing wordt gekozen, worden de overige velden van de incidentkaart automatisch ingevuld. Vervolgens moet de incidentkaart opgeslagen worden, zodat het aanmeldingsbericht gegenereerd wordt. Deze wordt vervolgens verzonden naar de aanmelder van het incident. Vervolgens kan begonnen worden aan het oplossen van het incident.

Wanneer het incident is opgelost moet deze in het systeem worden afgemeld. Wanneer een afgemeld incident wordt opgeslagen, wordt het afmeldingsbericht verstuurd naar de aanmelder zodat deze weet dat het incident is verholpen.

De behandeling van incidenten hoeft niet meteen na de aanmelding. Incidenten kunnen vaak niet meteen worden behandeld. Wel moet er een doorlooptijd aan het incident worden gegeven en hier moeten de medewerkers zich aan gaan houden. Wanneer het door bepaalde omstandigheden niet lukt om binnen de aangegeven doorlooptijd het incident te verhelpen moet deze worden gewijzigd. Nadat de doorlooptijd is gewijzigd en de incidentkaart wordt vervolgens weer opgeslagen dan wordt er een wijzigingsbericht aangemaakt. Hierin wordt vermeld dat het langer duurt voor het incident is opgelost. Dit moet natuurlijk zoveel mogelijk worden voorkomen, maar nu wordt de gebruiker in ieder geval op de hoogte gehouden, wat in de oude situatie niet gebeurde.

Bij dit soort workflows bestaan er altijd uitzonderingen. Hier hoefde ik van het hoofd van de afdeling geen aandacht aan te besteden, omdat de medewerkers dan naar eigen inzicht moeten handelen en het toch niet mogelijk is alles af te vangen.

Voor de andere workflows verwijs ik naar de bijlage. Deze zijn volgens hetzelfde principe opgesteld en uitgebreid met een aantal acties.

7.4 Workflows tweedelijns

Ook voor de tweedelijns heb ik workflows opgesteld. Ik heb het opstellen van de workflows bewust eerst alleen gedaan voordat ik deze aan de medewerkers presenteerde. Dit heb ik vooral gedaan omdat ik de reacties van de medewerkers belangrijk vond. Ik had aanvankelijk tegenstand verwacht, vooral omdat ik voorstelde om de manier waarop zij werkten aan te passen. Tijdens en na mijn presentatie gebeurde juist het tegenovergestelde. Er kwam een kleine discussie op gang, waarmee de medewerkers meedachten aan de verbetering. Het bleek dat ze het grotendeels eens waren met mijn voorstellen. Alleen op het punt van tijd reserveren voor het afhandelen van incidenten hadden ze wat twijfels. Vooral omdat sommige incidenten of gebruikersvragen snel verholpen zijn, vonden ze het niet helemaal goed om deze dan bijvoorbeeld twee tot drie uur te laten wachten. Mijn argument was om dan de doorlooptijd te vergroten en natuurlijk dringende zaken voorrang te geven, zoals dat eerder ook al gebeurde. Een tweede argument was om de gereserveerde tijd wat meer uit te spreiden over de dag, bijvoorbeeld naar vier keer een half uur. Het laatste argument gaf echter de doorslag: wanneer ze tijd zouden reserveren, is het niet nodig dat ze iedere keer de andere werkzaamheden onderbreken, wat erg vaak gebeurde.

Ook de workflows van de tweedelijns moesten aangepast worden. Ik heb niet als tweedelijns medewerker gefungeerd, maar door het werken bij de helpdesk had ik genoeg inzicht gekregen om te weten dat de workflows van de tweedelijns ook verbeterd moesten worden.

De volgende processen hebben betrekking op netwerk- en systeembeheer en applicatiebeheer, kortweg tweedelijns. Dit zijn de volgende:

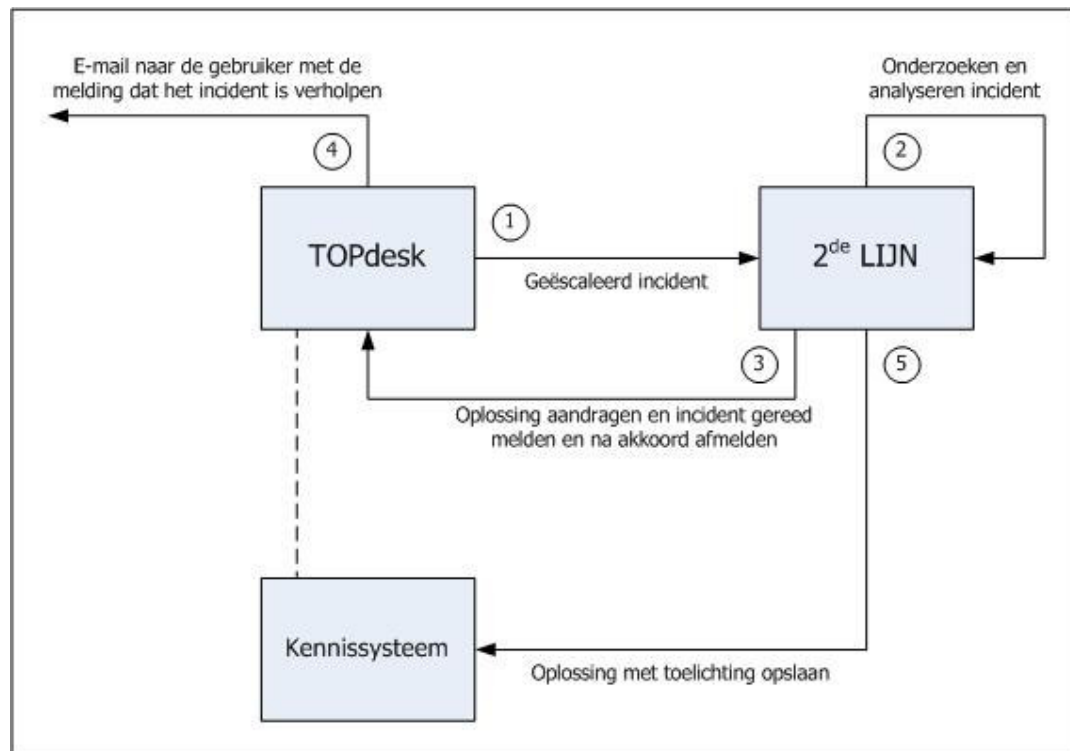
1. Incidenten met een bekende oplossing;
2. Incidenten met een onbekende oplossing;
3. Incidenten met een onbekende oplossing (escalatie nodig).

Alleen het tweede proces zal hieronder beschreven worden. Voor de andere procesbeschrijvingen verwijs ik naar de externe bijlage: Bijlage 4, Verbetervoorstellen.

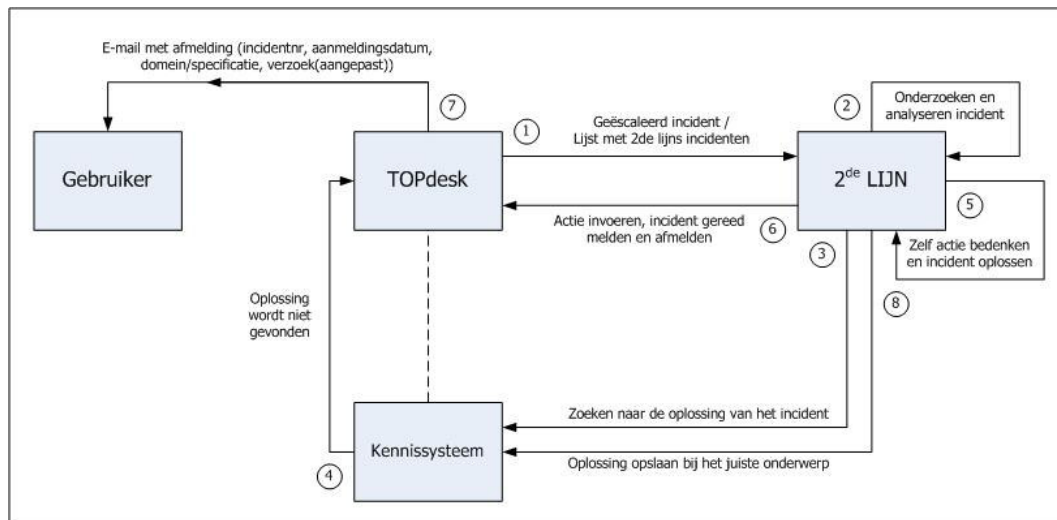
Van het proces zal eerst de eerste versie worden weergegeven en daaronder zal de verbetering komen te staan. Bij het proces zal er een beschrijving worden gegeven.

7.4.1 Incident met onbekende oplossing

Ook hier is de belangrijkste verandering de invoering van het kennissysteem. Hierdoor worden alle soortgelijke incidenten op dezelfde manier verholpen. Het gaat hierbij vooral om incidenten die niet door de helpdesk opgelost kunnen worden door de complexiteit of specialisatie.



Figuur 14: Eerste versie workflow



Figuur 15: Verbeterde versie workflow

Op de volgende bladzijde is de schematische weergave die hierboven wordt weergegeven uitgewerkt zoals deze bedoeld is.

De tweedelij haalt de te behandelen incidenten uit TOPdesk uit de lijst met de tweedelijns incidenten. Vervolgens wordt het incident onderzocht en geanalyseerd op oorzaak en impact. Er wordt daarna gekeken of er een oplossingsmogelijkheid in het kennissysteem is te vinden. Hier is dit niet het geval en moet er zelf een oplossing gevonden worden en deze kan dan worden uitgevoerd. Deze oplossing moet dan in de incidentkaart bij "actie" ingevoerd worden. Vervolgens kan het incident worden gereed gemeld en afgemeld. Wanneer dit gebeurt wordt er een afmeldingsbericht gegenereerd en kan dit verzonden worden door de medewerker naar de gebruiker.

Het is van belang dat het kennissysteem gevuld wordt, iedere keer wanneer er een nieuw onbekend incident zich voordoet. Wanneer dit goed bijgehouden wordt zullen meer en meer incidenten op dezelfde manier worden opgelost. Ook bestaat de kans dat oplossingen van incidenten die worden vastgelegd voortaan door de helpdesk overgenomen kunnen worden.

Een ander belangrijk verbeterpunt is het op de hoogte houden van de gebruikers. Vaak gebeurt dit niet wanneer er een derde partij ingeschakeld wordt. Wanneer dit wel gebeurt zal de gebruiker er begrip voor kunnen opbrengen dat het verhelpen van een incident wat langer duurt.

7.5 Instellingen en uitbreidingen TOPdesk

Dit hoofdstuk bevat de verbetervoorstellen die ik heb gedaan met betrekking op de instellingen en uitbreidingen die in TOPdesk ingevoerd moeten worden. Elk onderdeel heb ik per paragraaf apart beschreven om zo een goed onderscheid te kunnen maken.

7.5.1 Verbeteringen opstellen voor domeinen en specificaties

Om de incidenten beter te kunnen registreren en daardoor meer informatie uit de kwantitatieve rapportages te halen moest de indeling van de domeinen en specificaties worden herzien. Ik zal dit laten zien aan de hand van een voorbeeld:

De specificatie "printer" zat in de oude situatie in het domein "Hardware (werkplek)". Ten eerste was dit onjuist, omdat de meeste printers op het netwerk staan aangesloten en niet rechstreeks op de personal computers. Er zijn is aantal secretaresses die een printer op de werkplek hebben staan, maar dit zijn uitzonderingen. Ten tweede kon er in de specificatie niet aangegeven worden wat voor een soort storing zich had voorgedaan.

Een printerstoring is een van de veelvoorkomende incidenten. Het is daarom handig om van "Printer" een domein te maken, zodat er voor de specificaties verschillende categorieën van incidenten ingesteld kunnen worden.

Ik heb met de senior systeembeheerder overlegd welke categorieën incidenten er bestonden. We kwamen uit op 4 categorieën, namelijk: "Hardware", "Printerinstellingen cliënt", "Printerinstellingen printer" en "Netwerkinstellingen".

Op deze manier kan er meer inzicht verkregen worden in de incidenten die worden gemeld ten behoeve van de printers. Wanneer het blijkt dat de meeste incidenten betrekking hebben op de hardware, kan er besloten worden een printer te vervangen.

Hetzelfde geldt voor het systeem IJ. Veel incidenten die worden gemeld hebben hier mee te maken. Met een medewerker van applicatiebeheer hebben we ook hiervoor een nieuwe indeling gemaakt, waardoor moest blijken welke categorie incidenten het meeste voorkomt. Omdat IJ een omvangrijk systeem is hebben we ervoor gekozen een categorie "Overig" aan te maken. Wanneer er veel incidenten aan deze specificatie worden gekoppeld kan er hiervan een overzicht gemaakt worden. Uit dit overzicht kan dan blijken dat er een extra categorie benodigd is of dat de medewerkers van de helpdesk de incidenten beter moeten indelen.

Voor de nieuwe indeling van domeinen en specificaties heb ik eerst de oude indeling overzichtelijk gemaakt. Vervolgens ben ik gaan schuiven met de attributen. Zo heb ik dus van de specificatie IJ en printer domeinen gemaakt en heb ik geprobeerd specificaties op te maken met behulp van de oude meldingen in TOPdesk. Vervolgens heb ik voor het domein IJ met een medewerker van de groep applicatiebeheer deze verder uitgewerkt. Hij had wat toevoegingen en aanpassingen op het lijstje dat ik had gemaakt en die heb ik verwerkt. Omdat ik niet heel veel inzicht had in de incidenten die het meest gemeld worden heb ik de hulp van de medewerkers ingeschakeld. Omdat zij meer ervaring hierin hebben, maar ook omdat zij moeten werken met het programma en de wijzigingen die ik moest aanbrengen.

Hieronder volgt een kort overzicht van de wijzigingen die zijn doorgevoerd om tot een nieuw overzicht te komen. Ik bespreek hier alleen de belangrijkste wijzigingen. Links zal de oude situatie getoond worden en rechts het verbetervoorstel.

Diensten	Back-up
	Te vaak ingelogd (2x)
	E-mail
	Internet
	Netwerkkaccount
	Remote control
	Verhuizing
	Virus aanpak
	Overig

Accounts	Inlogproblemen
	Mailbox/E-mail
	Nieuwe gebruiker
	Password
	Verhuizing
	Verwijderen

Omdat het begrip "Netwerkkaccount" veel meer inhoudt, heb ik besloten hier een aparte groep voor te maken. Tevens is diensten een te vaag domein, omdat de afdeling dienstverlenend is en daarom zou eigenlijk elke categorie hieronder kunnen vallen.

Applicaties (specifiek)	ADM
	ANNA
	Care4
	Cross
	IJ
	JHVIS
	Kits
	PION
	OHV
	Overig
	TOPdesk
	Workpace

IJ	Accounts
	Clënten
	Contactjournaal
	Indicatie
	Overig
	Overzichten
	Processen (onbekend)
	Processen JB
	Processen JHV
	Processen JR
	Taken verplaatsen
	Wijzigingsverzoek

Zoals eerder al beschreven is, heb ik van IJ een domein gemaakt. Hierdoor wordt het veel duidelijker waar zich binnen IJ de meeste incidenten voordoen. In de oude situatie kon er alleen maar worden gezien dat er zich incidenten voordeden die te maken hadden met IJ.

Hardware (werkplek)	Keyboard
	Laptop
	Monitor
	Muis
	PDA
	PC
	Printer
	Overig
	Scanner

Printer	Hardware (printer zelf)
	Printerinstellingen cliënt
	Printerinstellingen printer
	Netwerkinstellingen

Dit overzicht heb ik hierboven al besproken in het voorbeeld. Voor het totale nieuwe overzicht verwijs ik naar de externe bijlage: Bijlage 4, Verbetervoorstellen.

Deze lijst heb ik besproken met de senior systeembeheerder en deze had nog wat opmerkingen. Deze hadden vooral te maken met de indeling van de apparatuur. Ik had eerst besloten PC, Scanner, PDA en Laptop allemaal apart te nemen. De senior systeembeheerder vond het beter om PC en Laptop wel apart te houden, maar PDA en Scanner samen te nemen, omdat hier weinig tot geen incidenten bij voorkomen.

Het domein PC was een lastig punt in de indeling, omdat BJAA overgaat op Server Based Computing (Citrix). Ik moest dus een oplossing verzinnen voor het feit dat er dus naast desktops, thin clients gebruikt gaan worden. Ik heb besloten om deze groep personal computers

te laten heten. Vooral omdat het aantal PC's dat aanwezig is voorlopig groter zal blijven dan het aantal thin clients. Deze zullen langzamerhand vervangen worden. Later zal deze groep dus thin clients genoemd gaan worden. Ook verwacht ik niet dat op deze categorie veel meldingen binnenkomen, omdat alles voor de gebruiker is afgeschermd en er dus weinig fout kan gaan.

Als laatste controle actie heb ik de lijst naar alle medewerkers van de afdeling I&A verstuurd. Ik kreeg hier een aantal reacties op. Sommige punten heb ik verdedigd en andere overgenomen. De punten die ik heb verdedigd hadden vooral betrekking op details. Zo stelde een medewerker voor om de muis verder te specificeren in USB-muis en PS2-muis. Ik heb dit kunnen weerleggen, mede door het argument dat dit te gedetailleerd was en dat dit in de verzoeken terug te vinden zou zijn wanneer deze informatie echt belangrijk zou zijn. Met de domeinen die ingesteld kunnen worden is het juist de bedoeling om de verschillende incidenten te kunnen categoriseren. Uiteindelijk is het volgende overzicht voorgelegd aan de leidinggevende van de afdeling. Deze had nog twee kleine opmerkingen, maar verder werd deze goedgekeurd als nieuwe indeling.

7.5.2 Voorstel standaardoplossingen

Het registreren van de incidenten is volgens de medewerkers te omslachtig en duurt te lang. Het registreren kan voor een groot deel versneld worden met behulp van standaardoplossingen. In het volgende overzicht zal ik laten zien hoeveel dit scheelt:

Zonder gebruikmaking van standaardoplossingen:

▪ Aanmelder selecteren	intypen naam	3 x klikken
▪ Aard melding selecteren		4 x klikken
▪ Detectie selecteren		4 x klikken
▪ Verzoek invoeren	intypen verzoek	
▪ Actie invoeren	intypen actie	
▪ Impact selecteren		2 x klikken
▪ Doorlooptijd selecteren		2 x klikken
▪ Afmelden		1 x klikken
<hr/>		
Totaal:	8 acties	3 x typen
		16 x klikken

Met gebruikmaking van standaardoplossingen:

▪ Aanmelder selecteren	intypen naam	3 x klikken
▪ Aard melding selecteren		4 x klikken
▪ Verzoek invoeren	intypen steekwoorden	
▪ Standaardoplossing kiezen		3 x klikken
▪ Afmelden		1 x klikken
<hr/>		
Totaal:	5 acties	2 x typen
		11 x klikken

Alle overige velden die niet genoemd worden, worden automatisch door het systeem ingevuld. Zoals hierboven te zien is, scheelt het veel acties wanneer de standaardoplossingen gebruikt worden. Ik heb daarom ook geadviseerd om deze intensief te gaan gebruiken. Bijkomend voordeel is dan dat dezelfde incidenten op de dezelfde manier worden opgelost en op dezelfde manier worden geregistreerd.

Om de standaardoplossingen te kunnen gebruiken moeten deze eerst in het systeem ingevoerd worden. Dit zal gebeuren in de implementatiefase. Welke oplossingen standaard zijn, hangt af van de mate waarin ze voorkomen. Wanneer de helpdeskmedewerkster vindt dat een incident vaak voorkomt kan ze hier een standaardoplossing van maken. Het is moeilijk om te zeggen hoeveel keer een incident zich moet voordoen voordat er een standaardoplossing voor gemaakt moet worden. Dit laat ik daarom over aan de helpdeskmedewerkster.

Ik heb tevens een voorstel gedaan voor de standaardoplossingen die al opgenomen kunnen worden. Ik heb de meest voorkomende incidenten opgezocht in het systeem. Voor deze incidenten is het nuttig om een standaardoplossing op te nemen.

- Gebruiker kan niet inloggen;
- Aanmaken nieuwe gebruiker;
- Wachtwoord is verlopen;
- Verhuizen van een gebruiker;
- IJ-account aanmaken;
- Proces in IJ verwijderen;
- Taken in een andere postbus plaatsen;
- Aanmaken persoonlijke mappen in Outlook;
- Wachtwoord wordt gevraagd bij opstarten Outlook;
- De standaardprinter is niet de goede;
- Gebruiker kan niet printen;

In samenwerking met de helpdeskmedewerkster zal deze bij de invoering verder uitgebreid worden, wanneer blijkt dat er nog veel voorkomende incidenten missen.

7.5.3 Voorstel kennissysteem

Het kennissysteem is vooral bedoeld voor de tweedelijns, netwerk- en systeembeheer en applicatiebeheer. Mijn voorstel was dat de medewerkers de informatie waar zij over beschikken in dit systeem invoeren, zodat deze informatie ook toegankelijk wordt voor de andere medewerkers. Het is namelijk zo dat iedere medewerker op de afdeling I&A een bepaalde specialiteit heeft. Wanneer deze niet aanwezig is, is het voor de andere medewerkers moeilijk een incident dat hier mee te maken heeft op te lossen.

Verder heb ik voorgesteld om bij het kennissysteem dezelfde indeling te gebruiken als bij de domeinen en specificaties. Hierdoor blijft de indeling overal consistent en zal de informatie gemakkelijker te vinden zijn. Dit zal in de fase "Invoering" doorgevoerd worden.

7.5.4 Voorstel aard melding

De aard van de melding moet in de incidentkaart van TOPdesk worden aangegeven. Er kan worden gekozen voor aanvraag, gebruikersvraag of storing. Het item "aanvraag" was voor de medewerkers duidelijk, maar de meningen verschilden bij de items "gebruikersvraag" en "storing". Ik heb dit daarom uitgezocht aan de hand van ITIL, dat hierin duidelijkheid verschafte. Een storing had betrekking op hardware en software en een gebruikersvraag wordt gedefinieerd als een verzoek van de gebruiker om ondersteuning, levering van informatie, advies of documentatie.

7.5.5 Voorstel rapportages

Aan de instellingen van de rapportages heb ik niets hoeven te wijzigen. Wat bij dit onderwerp belangrijk was waren de rapportages die veel gebruikt konden worden, zodat de medewerkers deze niet meer hoefden te maken, maar bijvoorbeeld alleen maar de datum hoeven aan te passen. Het gaat hier alleen om de kwantitatieve rapportages. De kwalitatieve rapportages zijn te complex om te standaardiseren. Dit is vooral omdat elk criteria aan te passen is, zoals "Aard melding", "Afhandeling", "Classificatie", "Detectie" etc.. Voor deze soort rapporten heb ik een handleiding opgesteld, zoals ik al eerder heb beschreven in hoofdstuk 6.2.1.

De rapporten die gestandaardiseerd kunnen worden zijn de volgende:

- Aangemelde incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Aangemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Afgemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Openstaande incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Openstaande incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Aangemelde incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Aangemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Afgemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Openstaande incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Openstaande incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Aangemelde incidenten gesorteerd op behandelaar;
- Openstaande incidenten gesorteerd op behandelaar;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op behandelaar;

Bij alle aangemelde en afgemelde incidenten moet de datum veranderd worden wil men relevante informatie te zien krijgen. De andere opties zullen wel vaststaand zijn. Deze zullen tijdens de invoering vastgelegd worden.

7.5.6 Voorstel doorlooptijd incidenten

Een onderdeel van het project was een soort SLA op te stellen waar in zou staan binnen welke tijd een incident opgelost moet zijn. Dit bleek niet mogelijk binnen de gestelde tijd van mijn project. Ik heb dit daarom verkort zodat het wel behandeld werd. Een SLA was te breed en ik heb daarom met mijn begeleider afgesproken om per specificatie die ik eerder heb opgesteld een schatting te geven naar de tijd die nodig is om zo'n soort incident op te lossen. Deze schatting heb ik weergegeven in dagdelen. Het is namelijk niet mogelijk om voor elk incident dat voor kan komen een tijd te geven waarbinnen deze opgelost moet zijn. Tevens is een tijdsaanduiding in uren niet echt reëel omdat een incident met een grote impact vaak niet zo snel is opgelost.

Hieronder heb ik een voorbeeld gegeven van een deel van mijn overzicht:

Accounts	<input type="checkbox"/>	Inlogproblemen	½ dag
	<input type="checkbox"/>	Mailbox/E-mail	1 dag
	<input type="checkbox"/>	Nieuwe gebruiker	3 dagen
	<input type="checkbox"/>	Password	1 uur
	<input type="checkbox"/>	Verhuizing	3 dagen
	<input type="checkbox"/>	Verwijderen	3 dagen

7.5.7 Voorstel e-mailberichten

Er waren klachten van gebruikers aanwezig die vonden dat zij wanneer ze een incident hadden aangemeld niet goed op de hoogte werden gehouden van de gang van zaken. Dit had ik meegenomen met het opstellen van de workflows. Met de nieuwe workflows waren er drie mogelijkheden tot het sturen van e-mailberichten met TOPdesk. Deze zijn:

- Voor eerstelijns incidenten
 - Aanmelden versturen naar de aanmelder
 - Afmelden versturen naar de aanmelder
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder
- Voor tweedelijns incidenten
 - Aanmelden versturen naar de aanmelder
 - Afmelden versturen naar de aanmelder
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder
- Voor deelincidenten
 - Gereed melden versturen naar de tweedelijns behandelaar
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder

Wanneer op deze momenten een e-mailbericht wordt gestuurd, wordt de gebruiker al veel beter op de hoogte gehouden. Daarbij komt dat de e-mailberichten weinig inhoud hadden. Alleen het incidentnummer en de datum van aanmelding samen met het domein werd in het bericht vermeld. Dit is te weinig om de gebruikers goed op de hoogte te houden.

E-mail bericht versturen

Algemeen | Extra functies | Bijlagen

Adres
Adres H.vanDuijn@bjaa.nl
Afzender helpdesk@bjaa.nl

Bericht
Onderwerp Aanmelding incident nr. 0505-0498

Beste Hans van Duijn,

Op 31-05-2005 heb je een incident aangemeld bij onze Helpdesk. Het incidentnummer is 0505-0498. Het incident is geregistreerd als Storing met betrekking tot: IJ
Dit incident zal naar verwachting binnen < 1 dag verholpen worden. Wanneer bij verdere analyse anders blijkt of wanneer het incident opgelost is, word je per e-mail nader geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

Hans van Duijn
Helpdesk
Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam

☐ HTML e-mail
☐ Kopie naar mezelf

Figuur 16: E-mailbericht huidige situatie

Ik heb hiervoor een verbetervoorstel gedaan. Ik heb hiervoor het standpunt van de gebruiker genomen en mezelf afgevraagd wat ik allemaal zou willen weten wanneer ik een incident aangemeld had. De volgende punten vond ik belangrijk:

- Aanmelder naam
- Datum aanmelding/afmelding
- Incidentnummer
- Domein
- Specificatie
- Verzoek
- Doorlooptijd

Figuur 17: Voorstel verbeterd emailbericht

Na goedkeuring zullen deze in de invoeringsfase doorgevoerd worden. De meeste punten zijn logisch. Alleen het "verzoek" wil ik verder toelichten, omdat sommige medewerkers het daar niet helemaal mee eens waren. Ik heb dit opgenomen, omdat de gebruiker dan altijd weet waar hij/zij om gevraagd heeft. Het verzoek wordt vaak door de medewerkers anders verwoord en zo kan het zijn dat de vraag verkeerd wordt geïnterpreteerd. Wanneer de gebruiker dit ziet kan hij/zij hiervoor actie ondernemen. Ook moet niet het complete verzoek in het e-mailbericht geplaatst worden, omdat gebruikers soms een lange e-mail naar de helpdesk sturen. Deze e-mailberichten van de helpdesk worden bijna altijd direct overgenomen in TOPdesk. Daarom is het beter dat de verzoeken ingekort worden in de e-mailberichten, zodat alleen de relevante informatie opgeslagen wordt.

7.5.8 Voorstel antwoordapparaat

Het antwoordapparaat kan worden ingesproken door de gebruikers die niet aan de telefoon te woord kunnen worden gestaan. Het was de bedoeling dat de medewerkers dan deze berichten afluisteren en behandelen wanneer er even geen telefoontjes gepleegd worden. Deze berichten worden echter vaak vergeten. Er zijn zelfs tijden geweest dat de drukte zo groot was dat er berichten van een week oud op het apparaat stonden.

Om dit te veranderen heb ik geadviseerd de gebruikers te motiveren om bijvoorbeeld een e-mailbericht te sturen. Verder is er ook meestal maar één telefoontoestel dat gebruikt kan worden omdat er vaak maar één helpdeskmedewerk(st)er aanwezig is. Hierom is het beter om een uitbreiding op de telefooncentrale te realiseren waarmee gebruikers in de wacht kunnen worden gezet. Dan kunnen de gebruikers zelf beslissen of ze willen wachten of een bericht op het antwoordapparaat achter willen laten. Een tussenoplossing is om de meldingstekst op het antwoordapparaat te veranderen. Nu wordt er gezegd dat het ook *mogelijk* is om een e-mail te sturen naar de helpdesk. Beter zou zijn om te melden dat het *beter* is dat de gebruiker een e-mail stuurt naar de helpdesk, omdat ze dan eerder kunnen worden geholpen.

7.5.9 Voorstel afhandeling telefoontjes

Ik heb ook gemerkt dat er veel berichten op het antwoordapparaat worden ingesproken omdat de helpdesk lang in gesprek is. Gebruikers worden soms erg uitgebreid geholpen. Dit is wel goed, maar komt niet goed uit in drukke tijden. Ik heb geadviseerd dat wanneer het rustig is de gebruikers uitgebreid geholpen kunnen worden, maar dat in drukke tijden de helpdesk minder toelichting moet geven en oplossingsgericht moet zijn.

7.6 Conclusie

Het opstellen van de verbetervoorstellen was het belangrijkste deel van mijn project, omdat er vanaf hier echt wat ging veranderen. Ik heb dit document een aantal keren aangepast omdat ik door af en toe te helpen bij de helpdesk op dingen stuitte die niet helemaal handig waren. Dit gold bijvoorbeeld voor de e-mailberichten waar ik eerst het verzoek nog niet had ingevoerd in het standaardbericht op verzoek van de systeembeheerder, die dit niet helemaal zag zitten. Achteraf bleek dit wel beter en heb ik dit alsnog ingevoerd.

Hoewel deze fase één van de belangrijkste was heb ik hier weinig ondersteuning kunnen krijgen, omdat de medewerkers en mijn begeleider weinig tijd voor mij vrij konden maken. Ik heb dit besproken met mijn begeleider. Hij vond dat ik zoveel mogelijk zelf moest bepalen en de echt ingrijpende dingen met hem moest bespreken.

Ik was hiermee tevreden, want nu kon ik gewoon doorgaan met mijn project en hoefde ik niet alles te laten controleren.

HOOFDSTUK 8. IMPLEMENTEREN VERBETERVOORSTELLEN

In dit hoofdstuk vertel ik over de implementatiefasen van de verbetervoorstellen die ik heb gedaan. Allereerst zal ik vertellen over de implementaties en verbeteringen in TOPdesk. Als tweede zal ik vertellen over de implementaties van de nieuwe werkprocessen.

8.1 Opstellen implementatieplan

Voor ik zou beginnen met implementeren wilde ik eerst, als houvast, een plan opstellen. Tijdens projecten op school hebben we voor de implementatie van applicaties het implementatieplan van IAD gebruikt. Dat is altijd goed bevallen en daarom heb ik dit ook hier gebruikt. Aangezien ik geen applicatie moest implementeren maar instellingen moest doorvoeren, heb ik een aantal punten weggelaten. Het betrof hier bijvoorbeeld het converteren van oude gegevens. Door middel van het implementatieplan kon ik aan mijn begeleider tonen in welke volgorde ik de verschillende onderdelen wilde gaan invoeren. Doordat ik tijdens de eerste presentatie al had aangegeven hoe de processen eruit zouden komen te zien, heb ik ervoor gekozen om als eerste de onderdelen van TOPdesk in te voeren. De belangrijkste reden voor deze beslissing is geweest dat de nieuwe processen al een beetje bekend waren bij de medewerkers. Wanneer er na deze fase definitief kon worden overgegaan naar de nieuwe situatie zijn de hulpmiddelen van TOPdesk al aanwezig.

8.2 Invoeren nieuwe domeinen en specificaties

Mijn voorstel over de nieuwe indeling van de domeinen en specificaties is goedgekeurd door mijn begeleider. Deze kon ik dus gaan invoeren in TOPdesk. Ik heb dit op een dag gedaan, waar de medewerkers er geen hinder van zouden ondervinden. Nadat ik de domeinen en specificaties had ingevoerd heb ik de medewerkers een e-mailbericht gestuurd met de mededeling dat de nieuwe indeling vanaf dat moment in gebruik moest worden genomen en dat de oude indeling niet meer gebruikt mocht worden. De oude indeling kon nog niet worden verwijderd, omdat er nog incidenten aan gerelateerd waren. Daarom heb ik achter elk oud domein [disabled] gezet, om gebruik hiervan te voorkomen.

Na de invoering van de nieuwe domeinen en specificaties in TOPdesk kreeg ik een aantal mededelingen van de helpdesk dat er extra items toegevoegd moesten worden. Nadat ik had doorgevraagd bleek dat ze eigenlijk niet goed wisten welke domein en specificatie bij het incident hoorde. Ik vroeg me af hoe dit kwam, want ik had na de opstelling van de domeinen en specificaties deze rondgestuurd met de vermelding hiernaar te kijken en toen vond iedereen het duidelijk en waren er geen vragen.

Ik heb na de invoering dit nogmaals uitgelegd en toen was het voor iedereen duidelijk. Ook wilde de helpdesk graag het domein of specificatie Citrix. Citrix was toen net op deze locatie geïmplementeerd. Er kwamen extra meldingen binnen en zij wilde deze toewijzen aan Citrix. Een voorbeeld hiervan was dat sommige gebruikers niet konden inloggen. Ik heb ze verteld dat dit niet toe te wijzen is aan Citrix, maar aan "Accounts – Inlogproblemen". Hetzelfde gold voor Word. Onder het nieuwe systeem bestond de auto-correctielijst namelijk niet meer. Ik heb ze toen verteld dat dit dus een incident was dat aan Word moest worden toegewezen en dat het in principe heel weinig met Citrix te maken had. Wanneer er echter wel een probleem is met Citrix, dan zou dit vallen onder "Server – Software".

Nadat de nieuwe indeling een aantal dagen operationeel was geweest had een medewerker van applicatiebeheer (tweedelijns) een verzoek tot wijziging. Hij wilde graag de specificaties

"Dubbele/verwijderen cliënt" en "Proces verwijderen" aan het domein "IJ" toevoegen. Deze bleken de afgelopen dagen veel voor te komen en hij wilde deze gaan groeperen in een eigen specificatie. Ik heb deze wijzigingen doorgevoerd, omdat hij hier goede argumenten voor had. Bij het opstellen van de domeinen en specificaties hadden we al vastgesteld dat cliënten te breed was. Dit is dus al een verdere groepering. Voor "Proces verwijderen" geldt dat het hiervoor niet uitmaakt bij welk onderdeel (JeugdBescherming, JeugdHulpVerlening of JeugdReclassering) dit proces hoort. Door deze specificatie op te nemen konden andere algemene incidenten met betrekking tot de processen beter in de andere items opgenomen worden.

Een aantal medewerkers was al meteen aan de slag gegaan met de nieuwe indeling en hadden van alle openstaande meldingen de domein en specificatie veranderd. Ik had aangegeven dat het handig zou zijn de domein en specificatie te veranderen wanneer men een ouder incident zou gaan behandelen. Ik had dit aangegeven omdat dit tijd zou besparen. Ik vond het positief dat deze medewerkers hiermee meteen aan de slag waren gegaan. Hun reacties waren ook positief, ze vonden dat ze veel meer overzicht in de incidenten hadden.

8.3 Invoeren standaardoplossingen

Om de standaardoplossingen in te voeren in het systeem heb ik een afspraak gemaakt met de helpdeskmedewerkster, omdat zij het beste inzicht heeft in de incidenten die het meest voorkomen. Deze afspraak heb ik gemaakt op een dag dat er iemand van een extern bedrijf aanwezig was om de helpdesk over te nemen, zodat wij ons volledig hierop konden richten en niet afgeleid zouden worden.

Alvorens te beginnen heb ik eerst door middel van het systeem een rapport opgesteld met domeinen en specificaties van meldingen die vaak voorkwamen. Samen met de helpdeskmedewerkster heb ik vervolgens elke specificatie nagelopen en de veel voorkomende incidenten met hun oplossing ingevoerd.

Ik had tijdens mijn verbetervoorstellen al aangetoond dat het gebruik van standaardoplossingen veel tijd zou besparen met het registreren. Doordat ik van een veel voorkomend incident al een standaardoplossing had toegevoegd merkten de helpdeskmedewerkers dit ook. Zij zagen uit naar een situatie met meer standaardoplossingen. Nadat deze waren ingevoerd, waren zij dus ook zeer tevreden.

8.4 Invoeren kennissysteem

Voor het kennissysteem heb ik besloten de indeling van de domeinen en specificaties over te nemen. Op deze manier worden de problemen en de oplossingen op dezelfde manier gecategoriseerd.

Voordat ik hier mee begon heb ik dit met de medewerkers overlegd. Zij vonden dit een goed idee, maar verzochten wel de aanwezige informatie te behouden en deze opnieuw te plaatsen. Dit heb ik gedaan. Sommige medewerkers waren namelijk al na mijn presentatie ingegaan op mijn advies en waren al begonnen met het invoeren van informatie in het kennissysteem. Dit had ik niet verwacht en ik vond dit erg positief.

Nadat ik de nieuwe indeling had ingevoerd heb ik een e-mail naar de medewerkers van de afdeling gestuurd om deze te informeren over de nieuwe indeling.

8.5 Invoer vernieuwde e-mailberichten

De voorstellen die ik had gedaan met betrekking tot de e-mail kon ik voor een deel invoeren. Ik heb de standaard e-mailberichten uitgebreid met domeinen en specificaties. Tevens moest ik bij een aantal e-mailberichten de datum van aanmelding nog toevoegen. Ik heb nog gewacht met het toevoegen van het verzoek van de gebruiker aan de e-mail, omdat het e-mailbericht erg groot zou kunnen worden en daardoor minder overzichtelijk. Vaak wordt het hele e-mailbericht in het verzoek geplaatst. Het is voor de gebruikers duidelijker als het kort en overzichtelijk wordt gehouden.

In combinatie met de invoering van de verbeteringen in de standaard e-mailberichten heb ik ook een kleine verandering aangebracht in de werkwijze. De tweedelijner meldde in de oude situatie de meldingen alleen gereed. In navolging hiervan kwamen de incidenten dan weer bij de helpdesk uit die deze dan afmeldt. Bij het gereed melden van de tweedelijner werd er een e-mail naar de gebruiker gestuurd. Dit vond ik nogal omslachtig en ik heb daarom voorgesteld dat de tweedelijner de incidenten na het gereed melden tevens afmeldt. Na het afmelden zou dan de e-mail worden gestuurd. Dit voorstel werd door iedereen gesteund, omdat het voor niemand extra werk betekent en het werk bespaarde voor de helpdesk.

8.6 Overige configuraties in TOPdesk

Er waren nadat ik de geadviseerde onderdelen had ingevoerd nog wat onvolkomenheden in het programma. Zo stonden er namelijk een aantal medewerkers twee keer in het systeem. Ik heb hier een lijst van opgesteld en deze aan de senior systeembeheerder laten zien. Het bleek dat dit voor een aantal wel klopte omdat zij een op meerdere locaties werken. De andere moesten uit het systeem gehaald worden. Dit kon ik niet alleen doen, omdat voor de controle bepaalde beheerprogramma's nodig waren waar ik geen rechten toe had. Ik heb dit daarom samen met de senior systeembeheerder gedaan.

Verder moesten er voor de compleetheid van bepaalde onderdelen waarden worden toegevoegd. Dit gold voor de onderdelen status, impact en doorlooptijd. Dit was vooral een kwestie van waarden toevoegen aan een lijst.

8.7 Nazorg

Om ervoor te zorgen dat de werkwijzen en ingevoerde onderdelen echt gebruikt gaan worden heb ik besloten om kleine presentaties aan de groepen van de afdeling te geven. Wanneer zou blijken dat dit niet voldoende was, was ik van plan om een kleine workshop te geven. Dit gold vooral voor de grote wijzigingen. Voor kleine veranderingen in het programma heb ik steeds een e-mailbericht rondgestuurd waarin ik uitlegde wat er was veranderd en wat dit voor verbeteringen tot gevolg had. Deze werkwijze kon ik volgen, omdat de medewerkers al op de hoogte waren dat ik wijzigingen zou doorvoeren en zij het hiermee eens waren.

8.7.1 Presentatie helpdesk

Om mijn verbetervoorstellen over te brengen op de medewerkers van de helpdesk wilde ik hen mijn advies duidelijk maken aan de hand van een presentatie. Ik heb met deze presentatie gewacht tot er een externe medewerker aanwezig was, zodat de helpdesk niet onbemand zou zijn.

De medewerkers hadden mij al duidelijk gemaakt dat ze geen documenten gingen lezen, omdat ze hier niet de tijd voor hadden of zouden nemen. Ik heb dus de belangrijkste punten eruit gehaald. Van bijvoorbeeld de workflows heb ik alleen de tekeningen gegeven, zonder de beschrijving. Tijdens een korte presentatie heb ik deze verduidelijkt, samen met de andere verbeteringen die ik had doorgevoerd.

De medewerkers van de helpdesk hadden na afloop geen vragen en waren positief over mijn voorstellen en waren bereid volgens de nieuwe methode te gaan werken.

Na afloop had een van de helpdeskmedewerkers nog enkele vragen die hij tegenkwam toen hij weer aan het werk was gegaan. Deze gingen vooral over het gebruik van standaardoplossingen. Hij was nog niet heel erg bekend met het programma en ik heb toen direct laten zien hoe standaardoplossingen werken en hoe nieuwe oplossingen kunnen worden toegevoegd.

8.7.2 Nazorg tweedelij

Voor de tweedelij was een presentatie niet echt nodig. Na de eerste presentatie waren sommige medewerkers al aan de slag gegaan met het vullen van het kennissysteem. Dit was eigenlijk de grootste verandering voor de tweedelij. Ik heb tijdens een werkoverleg nog eens duidelijk gemaakt dat ze hiermee verder moesten gaan en verder uitgelegd waarom dit zo belangrijk is.

8.7.3 Nazorg management

De leiding van de afdeling vond de mogelijkheid om rapporten te kunnen maken in TOPdesk zeer belangrijk, omdat hij zo bijvoorbeeld het aantal aangemelde, openstaande en afgemelde incidenten in een bepaalde periode kan opvragen. Het was voor hem belangrijk dat hij hier meer inzicht kreeg en hier op kan reageren. Ik heb voor het maken van rapporten een handleiding gemaakt. Vervolgens heb ik met het hoofd van de afdeling deze nagelopen en heb ik hierna de onduidelijkheden in deze handleiding weggehaald. Ik heb hem daarna zelf een rapport laten samenstellen en heb gecontroleerd of dit goed ging. Na een paar extra oefeningen met betrekking tot het wijzigen van de instellingen was hij in staat om zelf rapporten op te stellen.

8.8 Conclusie

Het invoeren van de geadviseerde onderdelen vormde na het opstellen van de verbetervoorstellen geen probleem.

De nazorg was wat lastiger, omdat ik een moment moest zoeken waarop dit kon plaatsvinden en de medewerkers weinig tijd hadden. Toen er iemand ingehuurd was om bij de helpdesk te assisteren kon ik mijn presentatie aan de helpdeskmedewerkers geven. Voor de medewerkers van de tweedelijns moest ik het tijdens een werkoverleg doen, omdat zij anders geen tijd konden vrijmaken.

DEEL III: EVALUATIE

HOOFDSTUK 9. PROCESEVALUATIE

In dit hoofdstuk zal ik het proces gaan evalueren. Ik zal onder andere de methode, de planning, het resultaat en de leereffecten bespreken.

Voor dit project heb ik PRINCE2 gebruikt. Dit is een goede keuze geweest. Aangezien ik geen informatiesysteem heb ontwikkeld was het niet mogelijk om bijvoorbeeld IAD of Yourdon als methode te gebruiken. PRINCE2 kan voor elk soort project gebruikt worden en dient meer als bewaking. PRINCE2 biedt veel vrijheid in de aanpak van het project, waardoor ik zelf kon beslissen wat ik ging doen, hoe ik dit ging doen en ik welke volgorde. Ik heb dit als positief ervaren, omdat ik zo mijn eigen plan kon trekken. Het was soms wel moeilijk om te beslissen welke onderdelen in welke fase hoorden. Dit gold bijvoorbeeld voor de keuze van de oplossing. Eigenlijk kan er pas gekozen worden nadat de eisen en wensen en de mogelijkheden bekend zijn. Ik heb uiteindelijk besloten deze direct na de oplossingsmogelijkheden op te nemen, omdat de oplossing al deels was vastgelegd in de opdrachtschrijving. Ik denk wel dat ik de goede keuzes hierin heb gemaakt. In moeilijke situaties heb ik mijn begeleider om advies gevraagd.

Verder is het prettig om te weten dat de planning elk moment aangepast kan worden. Ik heb hier weinig gebruik van gemaakt, omdat ik mij goed aan de planning kon houden. De planning moest ik een keer wijzigen, omdat er fases die ik van tevoren vastgesteld had, parallel gingen lopen. Ik had deze in de eerste versie van de planning gescheiden gehouden, zonder overlap. Het voordeel van een strikte planning is dat het overzichtelijk blijft. Tijdens dit project kon dit echter niet, omdat ik vooral het onderzoeken van het programma TOPdesk tussen de fases eisen en wensen en de verbetervoorstellen door deed. Ik denk dat ik de fases strikt gescheiden heb gehouden, omdat ik alleen moest werken. Hierdoor had ik er geen rekening mee gehouden dat er nog steeds fases parallel konden lopen.

De afspraken die ik in het begin met mijn begeleider had gemaakt verwaterden naarmate mijn project vorderde. In het begin had ik elke week een moment waarin de voortgang werd besproken en ik kon laten zien waar ik mee bezig was en wat ik wilde gaan doen. Ook kon ik problemen hier aan hem voorleggen. Hier heb ik ook een keer gebruik van gemaakt. Ik dacht namelijk dat het gebruik van alleen PRINCE2 in combinatie met ITIL niet voldoende was bij het realiseren van mijn project. Dit was namelijk met een project op school een keer bijna fout gegaan. Mijn begeleider dacht echter dat ik het wel goed aanpakte en dat juist de vrijheid die je bij zo'n opdracht had het sterkste punt is, omdat je niet gebonden bent aan allerlei punten die in een methode worden vastgelegd. Dit werd later tijdens het bedrijfsbezoek van de examinatoren nog eens bevestigd.

Naarmate mijn project vorderde had ik dus minder contact met mijn begeleider. Ik heb wel geprobeerd hem op de hoogte te houden door hem aan te spreken en te vertellen hoe het stond met mijn project. Ik vond het vooral jammer dat ik niet zoveel feedback heb gekregen op mijn verbetervoorstellen. De feedback die ik hierop kreeg was schriftelijk, omdat mijn begeleider op vakantie ging. Toch was dit een van de belangrijkste fases, omdat ik hier ging besluiten wat er op de afdeling moest veranderen. Ik denk wel dat ik dit goed heb opgepakt, want door de ervaringen die ik heb opgedaan kon ik goed beoordelen wat er beter kon met betrekking tot de afhandeling van incidenten.

Doordat ik met de brainstormsessie al een week vooruit liep op mijn planning had ik een extra week uitloop. Tijdens het opstellen van de verbetervoorstellen en de implementatie hiervan had ik meer tijd nodig, omdat de medewerkers erg druk bezig waren met een project en ze dus weinig tijd voor mij hadden. Het hoofd van de afdeling had dit al aangegeven en gezegd dat ik zoveel mogelijk zelf moest beslissen. Dit verhoogde mijn verantwoordelijkheid op een goede afloop van het project. Ik heb dit goed aangepakt, want de onderdelen zijn binnen de planning ingevoerd en de medewerkers zijn hiervan op de hoogte gehouden. Dit laatste was wel het moeilijkst. Zelf heb ik nu veel kennis met betrekking tot de nieuwe processen en het programma

TOPdesk. Bij de helpdesk heb ik door middel van een presentatie de kennis overgedragen en bij de tweedelijn tijdens het werkoverleg.

De invoering van de nieuwe processen en de verdere ondersteuning van TOPdesk hebben al verbeteringen op de afdeling tot gevolg gehad. Dit geldt vooral voor de helpdesk die nu meer incidenten registreert en de gebruikers beter op de hoogte houdt. Ik vond het prettig om te merken dat mijn project al zo snel tot verbeteringen leidde op de afdeling.

Over het totaal gezien ben ik erg tevreden met het resultaat en de manier waarop ik hiertoe gekomen ben. Ik ben niet echt in problemen gekomen. Dit komt denk ik omdat mijn planning goed was en ik mij hier strak aan gehouden heb, met uitzondering van een aantal kleine wijzigingen. Een groot voordeel was dat de medewerkers ondersteunend waren en open stonden voor mijn ideeën ook al waren ze niet altijd beschikbaar. Wanneer dit niet het geval was geweest had ik op veel meer tegenstand gestuit en was het moeilijker geweest mijn project te realiseren.

9.1 Leereffecten

De leereffecten van dit project hebben vooral betrekking op het verbeteren van werkprocessen. Ik heb gemerkt dat bij dit soort verbeteringen het beste geluisterd kan worden naar de uitvoerders van de werkzaamheden, omdat zij er dagelijks mee te maken hebben. Wanneer zij het niet eens zijn met de voorgestelde verbeteringen, zullen deze nooit goed werken.

Verder heb ik gemerkt dat het goed is om jezelf in de huidige situatie te verplaatsen door een paar dagen de werkzaamheden van de medewerkers uit te voeren. Dit kan dienen om de knelpunten en problemen naar boven te halen, maar ook als test om te controleren of de werkzaamheden nu bijvoorbeeld echt effectiever uitgevoerd kunnen worden.

Ook heb ik beter met PRINCE2 om leren gaan. Tijdens mijn oriëntatiestage heb ik er vluchtig kennis mee gemaakt en gedurende dit project heb ik dit verder uit kunnen breiden.

Wat betreft het geven van presentaties heb ik gemerkt dat ik er minder tegen opzie om deze te geven. Ook is weer gebleken dat wanneer je een periode met een onderwerp bezig bent je hier gemakkelijker over verteldt en je zekerder bent over wat je verteldt. Toen ik voor de medewerkers van de afdeling mijn presentatie hield, merkte ik dat zij geïnteresseerd waren naar mijn ideeën en de vragen die ik kreeg kon ik gemakkelijk beantwoorden.

Tevens ben ik erg bekend geraakt met het programma TOPdesk. Doordat ik dit programma aan moest passen aan de werkprocessen ben ik veel met TOPdesk bezig geweest. De medewerkers stelden mij vragen over het programma. Deze kon ik allemaal beantwoorden, wat wel eens leidde tot wijzigingen, omdat medewerkers soms niet helemaal tevreden waren. Ik heb voor problemen die ik in TOPdesk tegenkwam contact opgenomen met de leverancier, die ook een eigen helpdesk hebben. De gemelde incidenten lopen op dit moment nog.

HOOFDSTUK 10. PRODUCTEVALUATIE

In dit hoofdstuk beschrijf ik de evaluatie van de producten die ik heb opgeleverd. Hierin zal naar voren komen wat ik vind van het resultaat, de goede en de minder goede punten. Tevens zal ik beschrijven wat het nut is geweest van mijn producten.

Tijdens mijn project heb ik een aantal producten opgeleverd, namelijk een PID, de analyse van de huidige situatie, eisen en wensen voor de nieuwe situatie en daarop aansluitend de verbetervoorstellen. Als extra product heb ik een handleiding gemaakt voor het opstellen van rapporten. De analyse van de huidige situatie en de eisen en wensen van de nieuwe situatie waren meer voor mijzelf dan voor de afdeling I&A. Deze producten waren erg nuttig bij het opstellen van de verbetervoorstellen.

Project Initiation Document (PID)

Het PID had ik opgesteld aan de hand van een voorbeeld van internet, na deze eerst te hebben gecontroleerd. Een PID scheelt niet veel van een plan van aanpak en is alleen wat uitgebreider. Het belangrijkste punt was de planning, omdat dit voor het hele traject gold. Over het resultaat hiervan ben ik tevreden. Ik heb mij goed aan de planning kunnen houden en door middel van het PID kon ik alvast rekening houden met eventuele risico's die zich voor konden doen.

Analyse huidige situatie

Het analyseren van de huidige situatie liep veel voorspoediger dan ik had verwacht. Dit kwam vooral door de brainstormsessie die op de tweede dag van mijn stage plaatsvond. Dit heeft mij veel tijd bespaard. Door deze analyse uit te voeren kreeg ik een duidelijk inzicht van de problemen die afdeling ondervond. Hierdoor kon ik oplossingsmogelijkheden verzinnen die deze problemen zouden kunnen verhelpen. Ik heb hierbij weinig rekening gehouden met de beperkingen die waren gesteld, zoals kosten, zodat ik niet in een bepaalde richting hoefde te zoeken naar een oplossing.

Eisen en wensen

De eisen en wensen waren ook redelijk snel opgesteld, aangezien bij de analyse al duidelijk was geworden waar de knelpunten zaten. Wel was het lastig om de eisen en wensen op te stellen, omdat deze niet over een programma gaan maar over processen.

Verbetervoorstellen

Bij de verbetervoorstellen heb ik veel overleg gepleegd met de medewerkers en het hoofd van de afdeling I&A. Door deze werkwijze heb ik een product geleverd, waarover iedereen tevreden was. Ik vond het jammer dat ik niet zoveel feedback meer kreeg van mijn begeleider, maar ik ben wel tevreden over het resultaat. Vooral omdat ik hier veel zelf heb gedaan en het goed heeft uitpakkt. Het grootste deel van de verbetervoorstellen zijn gerealiseerd. Op sommige implementaties moet nog worden gewacht, zoals de mogelijkheid om gebruikers in de wacht te zetten, zodat ze niet meteen op het antwoordapparaat terecht komen wanneer de telefoonlijn in gesprek is.

Handleiding

Om ervoor te zorgen dat het hoofd van de afdeling ook rapporten kon maken als mijn afstudeerperiode hier was afgelopen heb ik besloten een handleiding te maken. De originele handleiding van TOPdesk voldeed hier niet in. De handleiding is getest door mijn begeleider en hij heeft aan de hand hiervan een rapport opgesteld. Ik ben tevreden over dit product, omdat het in de behoefte van mijn begeleider voorzag en hij door middel van deze handleiding in staat is rapporten op te stellen.

Een minder sterk punt is de vorm van de producten. Ik weet van de medewerkers dat ze de documenten die ik heb gemaakt niet volledig zullen doornemen. Om te voorkomen dat de informatie die ik heb verzameld en de voorstellen die ik heb gedaan niet zouden worden gebruikt heb ik voor een actieve manier gekozen om deze over te brengen. Door middel van het houden van presentaties heb ik dit kenbaar gemaakt, zodat ik zeker wist dat ze van mijn werk op de hoogte waren en dat ik het had overgebracht.

Over het algemeen ben ik tevreden over de producten die ik heb gemaakt. Ze laten de stappen die ik heb genomen goed zien en leiden tot verbetering in de afhandeling van de incidenten die worden aangemeld.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Aanmeldingsbericht	Bericht dat naar de gebruiker wordt gestuurd, wanneer zij een incident hebben aangemeld.
Afmeldingsbericht	Bericht dat naar de gebruiker wordt gestuurd, wanneer het incident is opgelost.
ANNA	De naam voor het intranet van BJAA
BJAA	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Eerstelij	Helpdesk
IJ	Informatiesysteem Jeugdzorg. Het systeem dat de hulpverleners gebruiken voor registratie van de handelingen die zij uitvoeren.
Incident	Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service kan veroorzaken.
ITIL	IT Infrastructure Library. Methode om de IT dienstverlening te regelen.
JB	Jeugdbescherming, een sector van BJAA
JHV	Jeugdhulpverlening, een sector van BJAA
JR	Jeugdreclassering, een sector van BJAA
PID	Project Initiation Document. Een PRINCE2-term voor een plan van aanpak.
PRINCE2	PRINCE2 (PROjects IN Controlled Environments) is een project management methode gebaseerd op een procesgerichte aanpak. De methode is geschikt voor alle type projecten en kan naar behoefte worden aangepast in schaalgrootte van de toepassing van de processen, technieken en componenten. De processen worden gedefinieerd aan de hand van de te behalen doelstelling. Deze doelstelling wordt aangegeven in het realiseren van producten en het uitvoeren van activiteiten.
Server Based Computing	Systeem waarbij de applicaties op de server staan en niet op de desktops. Hierbij wordt het beheer van de IT-infrastructuur voor een heel groot deel gecentraliseerd.
TOPdesk	Applicatie ter ondersteuning van het beheer. Hierin kunnen bijvoorbeeld incidenten worden geregistreerd.
Tweedelij	Netwerk- en Systeembeheer of Applicatiebeheer

LITERATUURLIJST

IT Service Management, een introductie
ITSMF Nederland
ISBN: 90-806713-2-0, derde druk, 2002

Organisatie, besturing en informatie
E. Pascoe-Samson
ISBN: 90-267-2801-8, tweede druk, oplage 4, 2000

IAD; Het evolutionair ontwikkelen van informatiesystemen
R.J.H. Tolido
ISBN: 90-395-0401-6, eerste druk, oplage 6, 2003

TOPdesk handleiding
OGD Software
Versie 2.3

INTERNE BIJLAGEN

Bijlage 1. Opdrachtschrijving

Hans van Duijn
Kenmerk: DOA2005-1.1.038
Wijzigingen in de student- en/of bedrijfsgegevens (j/n): n
zo ja, welke:
Omschrijving aangepast door: Hans van Duijn

Advies voor en de inrichting van de beheerprocessen van de afdeling I&A van BJAA

1.1 Inleiding (organisatorische omgeving, kader, historie):

Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA) is in en rond Amsterdam de organisatie waar iedereen terecht kan met vragen en problemen die samenhangen met opgroeien en opvoeden. De ruim 700 medewerkers van Bureau Jeugdzorg bieden informatie, advies en hulp aan kinderen, jongeren, ouders/verzorgers, professionals en andere betrokkenen. Het aantal werknemers van BJAA is ongeveer 700, wat het aantal werkplekken en daarmee het aantal PC's op ongeveer 650 brengt. Op de afdeling Informatisering en Automatisering (I&A) werken tien medewerkers, waarvan vijf systeem/netwerkbeheerders drie technisch/functioneel applicatiebeheerders, een helpdeskmedewerker en een leidinggevende. De dagelijkse werkzaamheden van de afdeling I&A omvatten: vragen beantwoorden van de medewerkers, problemen zoveel mogelijk direct oplossen (dit gebeurt vaak op afstand), locaties bezoeken om daar problemen op te lossen, het verzorgen en controleren van back-ups. Kortom, I&A voert het beheer uit van het bedrijf en houdt een registratie bij van opgetreden incidenten. Daarnaast is de afdeling bezig met een aantal projecten zoals de invoering van Citrix, spraakherkenning en speciale registratieprogramma's. BJAA gaat binnenkort werken met Server Based Computing (Citrix). Hierdoor zal het beheer van netwerkservern en netwerkstations gaan veranderen.

1.2 Probleemstelling:

Er is een centrale helpdesk, die de vragen beantwoordt van de medewerkers en problemen zoveel mogelijk direct oplost. De registratie van die incidenten en de afhandeling ervan vertonen knelpunten. Er is geen goed overzicht welke problemen vaak voorkomen en hoeveel calls aangemaakt worden in een bepaalde periode. Naar schatting zijn dit er ongeveer 30 per dag. Voor het registreren wordt het programma Topdesk gebruikt. Dit programma is een uitgebreide ondersteuningstool voor het beheer van systemen. Het programma wordt op dit moment minder uitgebreid ingezet dan mogelijk is, omdat de beheerprocessen hiervoor niet voldoende zijn ingericht.

1.3 Doelstelling van de opdracht:

Het doel is de afdeling I&A in eerste instantie te adviseren over de verbeteringen in de beheerprocessen (die te maken hebben met de afhandeling van incidenten), die vervolgens doorgevoerd moeten worden om met name de helpdesk beter in te richten en hoe Topdesk daar betere ondersteuning kan leveren. In tweede instantie zullen als gevolg van dit advies meer onderdelen van Topdesk binnen de afdeling geïmplementeerd worden.

1.4 Uitgangssituatie:

Er is documentatie, gemaakt door een stagiair van de Hogeschool Amsterdam, van de inrichting van Topdesk. Dit kan gebruikt worden om de huidige situatie te analyseren. Het registreren van incidenten wordt al uitgevoerd met behulp van Topdesk.

Benodigde software

Topdesk

Office pakket

1.4.1 Benodigde hardware

PC (minimaal PIII 800, 256 MB RAM) met internetaansluiting

1.4.2 Beschikbare rapporten

Topdesk - Intake

Topdesk - Functioneel plan

Topdesk - Projectplan

Topdesk - Functionaliteit en Werkwijze

Handleidingen van TOPdesk

1.4.3 Aanwezige ideeën

Men wil zoveel mogelijk functionaliteit van Topdesk gebruiken, zodat ze meer inzicht krijgen in het functioneren van het beheer.

1.5 Concrete werkzaamheden:

1.5.1 Uit te voeren activiteiten

Oriëntatie op het bedrijf maken.

Project Initiation Document (PID) maken.

Fase 1: Analyse maken van de huidige beheersituatie en de huidige beheerprocessen.

Fase 2: Opstellen van de eisen en wensen voor de toekomstige beheersituatie.

Fase 3: Onderzoeken mogelijkheden Topdesk.

Fase 4: Opstellen van een advies voor het verbeteren van de processen.

Fase 5: Opstellen advies voor de inrichting van Topdesk.

Fase 6: Implementatie van de geadviseerde onderdelen

1.5.2 Te hanteren methodieken

PRINCE2

ITIL

1.5.3 Te gebruiken technieken

Interviews

Rapportage technieken

1.5.4 Planning

Oriëntatie: 2 dagen

PID: 3 dagen

Fase 1: 15 dagen

Fase 2: 10 dagen

Fase 3: 3 dagen

Fase 4: 10 dagen

Fase 5: 9 dagen

Fase 6: 20 dagen

Uitloop: 3 dagen

1.6 Resultaten voor de opdrachtgever (op te leveren producten):

Project Initiation Document (PID)
Inventarisatie van de huidige beheersituatie
Adviesrapport inrichting van het beheer
Nieuwe werkwijze en processen
Implementatieplan
Vernieuwde inrichting van Topdesk (waaronder het kennissysteem en rapportages)

1.7 Relatie blok 6 en 7 (verantwoording afstudeerproject):

KM-24: Gebruiksvriendelijkheid en Usability
SO-87: Projectmanagementmethoden/Ontwikkelmethoden
BE-81: Beheer

Bijlage 2. Presentatie verbetervoorstellen

Inhoud

- Knelpunten
 - Observaties
 - Gesprekken
- Voorstellen tot verbetering
- Workflows

Knelpunten

- Niet alle meldingen worden geregistreerd
- Meldingen niet correct geregistreerd
- Meldingen 'blijven liggen'
- Gebruikers worden niet goed geïnformeerd

Voorstellen tot verbetering

- Elke melding registreren
 - Nadeel:
 - Kost iets meer tijd
 - Voordelen:
 - Beter inzicht in meldingen
 - Gestroomlijnde afhandeling

Voorstellen tot verbetering (2)

- Meldingen registreren volgens bepaald patroon (Workflow)
 - Nadeel:
 - Meer acties
 - Voordelen:
 - Beter inzicht in meldingen
 - Reëel beeld belasting
 - Gestroomlijnde afhandeling

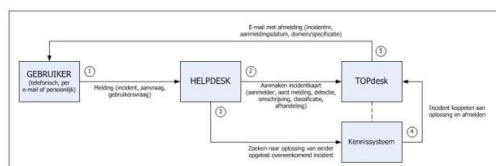
Voorstellen tot verbetering (3)

- Invoeren kennissysteem
 - Nadeel:
 - Moet opgebouwd worden
 - Voordelen:
 - Incidenten sneller opgelost
 - Gelijke incidenten gelijke oplossingen
 - Helpdesk kan meer oplossen

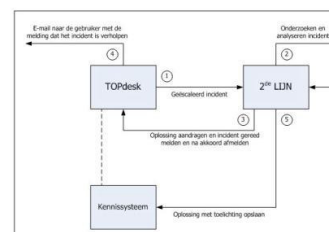
Voorstellen tot verbetering (4)

- Tijd reserveren voor afhandelen incidenten
 - Nadeel:
 - Sommige incidenten niet meteen opgelost
 - Voordeel:
 - Geen onderbreking werkzaamheden
- Gebruikers meldingen sturen

Workflow



Workflow (2)



EXTERNE BIJLAGE 1

PROJECT INITIATION DOCUMENT

Versie 2.71

INRICHTING TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Project	Inrichting TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Begeleidend docent	Dhr. T. van Gerwen
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING EN ACHTERGROND PROJECT	1
HOOFDSTUK 2. PROJECTDEFINITIE.....	2
2.1 DOELSTELLINGEN.....	2
2.2 AANPAK EN FASERING.....	2
2.3 RESULTATEN	2
2.4 RANDVOORWAARDEN	3
2.5 RELATIES MET ANDERE PROJECTEN.....	3
HOOFDSTUK 3. KOSTEN EN BATEN ANALYSE.....	4
3.1 REDENEN.....	4
3.2 KOSTEN	4
3.3 BATEN	4
HOOFDSTUK 4. ORGANISATIESTRUCTUUR.....	5
HOOFDSTUK 5. PROJECTPLANNING.....	6
5.1 RANDVOORWAARDEN	6
5.2 PLANNING AANNAMES.....	6
5.3 PROJECTPLANNING	6
HOOFDSTUK 6. BEHEERSINGSMECHANISMEN	7
6.1 TOLERANTIES	7
6.2 VOORTGANGSRAPPORTAGE	7
HOOFDSTUK 7. PROJECTRISICO'S	8
BIJLAGE 1: PROJECTPLANNING	9

HOOFDSTUK 1. INLEIDING EN ACHTERGROND PROJECT

In de volgende hoofdstukken komt achtereenvolgens aan de orde:

- de projectdefinitie (o.a. doelstellingen, aanpak en resultaten);
- de kosten en baten analyse;
- de organisatiestructuur;
- de initiële projectplanning;
- de beheersingsmechanismen (tolerantie, rapportage en uitzonderingsprocedure);
- de projectrisico's, inclusief tegenmaatregelen.

In de bijlage is opgenomen:

- projectplanning.

HOOFDSTUK 2. PROJECTDEFINITIE

2.1 Doelstellingen

Het doel van het project is de afdeling I&A in eerste instantie te adviseren over de verbeteringen in de beheerprocessen, die doorgevoerd moeten worden om met name de helpdesk beter in te richten en hoe TOPdesk daar betere ondersteuning aan kan leveren. In tweede instantie zullen als gevolg van dit advies meer onderdelen van TOPdesk binnen de afdeling geïmplementeerd worden.

2.2 Aanpak en fasering

Het project wordt aangepakt volgens de Prince2 methodiek en bestaat uit de volgende fasen:

- Fase 1: Het maken van een analyse van de huidige beheersituatie en de huidige beheerprocessen;
- Fase 2: Het opstellen van de eisen en wensen voor de toekomstige beheersituatie;
- Fase 3: Het onderzoeken van de mogelijkheden van TOPdesk.
- Fase 4: Het opstellen van een advies voor het verbeteren van de processen;
- Fase 5: Het opstellen van een advies voor de inrichting van TOPdesk;
- Fase 6: De implementatie van de geadviseerde onderdelen.

2.3 Resultaten

Het project levert de volgende hoofdproducten op, die elk nader gespecificeerd worden:

- Inventarisatie van de huidige beheersituatie;
- Adviesrapport voor de inrichting van het beheer;
- Nieuwe werkwijze en processen;
- Implementatieplan;
- Vernieuwde inrichting TOPdesk (waaronder het kennissysteem en de rapportmagiër).

2.4 Randvoorwaarden

Voor het project gelden de volgende randvoorwaarden:

- Medewerkers van de afdeling I&A stellen zich beschikbaar voor eventuele vragen en problemen. Dit kan vaak tussen de dagelijkse werkzaamheden door. Voor langere momenten, zoals een overleg, zal voortijdig een afspraak worden gemaakt.
- Er is informatie beschikbaar door middel van internet, intranet (ANNA) of aanwezige documentatie.
- Er is toegang tot het programma TOPdesk. Hierdoor kunnen er onderdelen getest worden en kan er onderzocht worden wat mogelijk is.

2.5 Relaties met andere projecten

Project invoering Citrix.

Doordat BJAA gaat werken met Server Based Computing (Citrix) zal het beheer van netwerkservers en netwerkstations gaan veranderen. Hiermee zal rekening moeten worden gehouden met de invoering van de extra functionaliteiten van TOPdesk.

HOOFDSTUK 3. KOSTEN EN BATEN ANALYSE

Hier wordt beschreven welke kosten en baten aan het project verbonden zijn.

3.1 Redenen

Voor de uitvoer van het project zijn een aantal redenen:

- De registratie en de afhandeling van de incidenten die zich voordoen vertonen knelpunten;
- Er is geen goed overzicht welke problemen vaak voorkomen en hoeveel calls aangemaakt worden in een bepaalde periode;
- De beheerprocessen zijn niet voldoende ingericht;
- De functionaliteiten van TOPdesk worden niet volledig gebruikt.

3.2 Kosten

De kosten van het project zijn op dit moment nog niet bekend. Wel moet er rekening worden gehouden met het feit dat de mogelijkheid bestaat dat er extra modules van TOPdesk aangeschaft moeten worden. Ook voor het onderhoud van TOPdesk zullen er kosten zijn. Deze kosten zijn eveneens nog niet bekend.

Verder zullen er printkosten zijn voor de documenten die worden gemaakt.

3.3 Baten

De te verwachten baten voor het project zijn:

- Verbeterde beheerprocessen;
- Verbeterde inrichting TOPdesk;
- Het sneller kunnen afhandelen van calls;
- Afspraken wat betreft de afhandeling van incidenten (SLA);
- Meer overzicht van de servicedesk door middel van rapportages.

HOOFDSTUK 4. ORGANISATIESTRUCTUUR

Dit project is volledig in handen van de uitvoerende:

Naam	Hans van Duijn
E-mail intern	H.vanDuijn@bjaa.nl
E-mail extern	J.J.vanDuijn@student.hhs.nl
Tel. (mobiel)	+316 281 242 30

Er zal verantwoording worden afgelegd aan het hoofd van de afdeling I&A:

Naam	H. de Vries
E-mail	H.deVries@bjaa.nl
Tel. (kantoor)	020 569 45 90
Tel. (mobiel)	+316 172 881 35

HOOFDSTUK 5. PROJECTPLANNING

De projectplanning geeft aan welke acties wanneer worden ondernomen en wat de bijbehorende kosten zijn. Deze planning kan gedurende de loop van het project aangepast worden op basis van ervaringen in het project en / of nieuwe gegevens.

5.1 Randvoorwaarden

Aan de volgende randvoorwaarden dient te zijn voldaan om onderstaande planning te kunnen halen:

- Benodigde hulpbronnen beschikbaar conform aanvraag:
 - Medewerkster van de helpdesk;
 - Medewerkers van netwerk- en systeembeheer;
 - Medewerkers van applicatiebeheer.
- Tijdige besluitvorming.

5.2 Planning aannames

Beschikbaarheid van de personen, met uitzondering van vakanties.

Helpdesk	4 dagen per week
Netwerk- en systeembeheer	5 dagen per week
Applicatiebeheer	5 dagen per week

5.3 Projectplanning

In de bijlage (Bijlage 1: Projectplanning) is de planning opgenomen, waarbij de verschillende fasen van het project met hun doorlooptijd zijn weergegeven. In de gedetailleerde faseplanningen kunnen als gevolg van opgedane ervaringen en nieuwe gegevens nog aanpassingen plaatsvinden.

HOOFDSTUK 6. BEHEERSINGSMEECHANISMEN

Hierna wordt aangegeven welke mechanismen worden toegepast om te waarborgen dat het project beheersbaar blijft.

6.1 Toleranties

Tijdens de uitvoering van het project controleert het hoofd van de afdeling I&A, de heer De Vries, regelmatig de voortgang. Indien de planning voor de heer De Vries teveel afwijkt zal deze in overleg worden aangepast.

6.2 Voortgangsrappontage

Iedere week zal er een voortgangsgesprek zijn met het hoofd van de afdeling I&A, de heer H. de Vries. In dit gesprek zal de voortgang van het project worden besproken en zal er gemaakt werk worden doorgenomen.

HOOFDSTUK 7. PROJECTRISICO'S

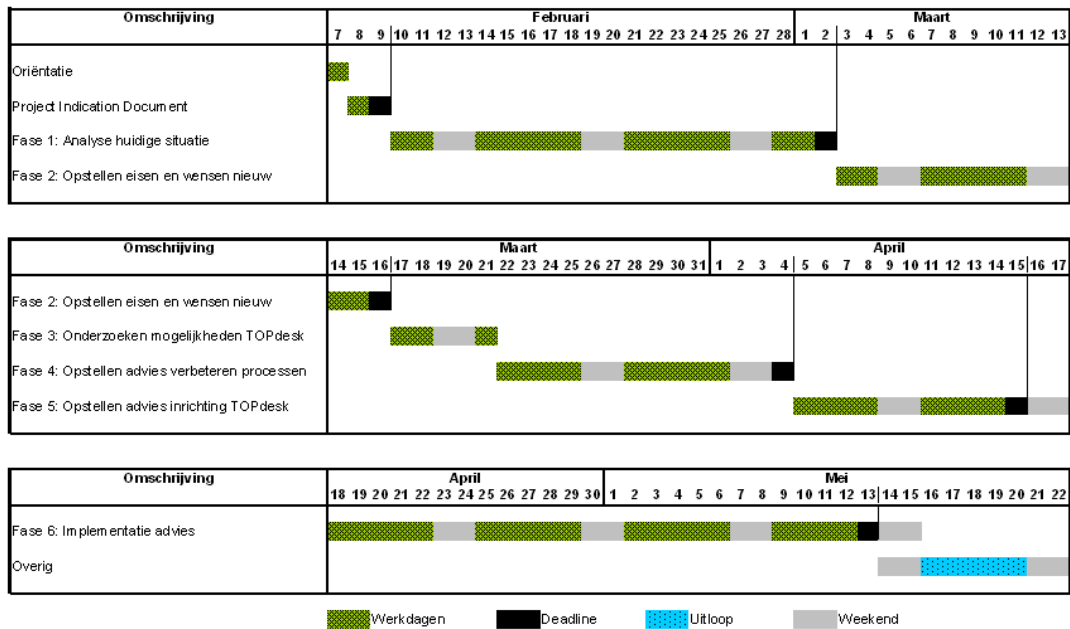
De volgende tabel geeft een overzicht van de tot nu toe onderkende bedreigingen ten aanzien van het project met voorgestelde tegenmaatregelen, de kans van optreden en de mate van negatief effect op het project (aangegeven op een schaal van 1 tot 5)¹. De laatste kolom geeft het risico aan (kans*effect). Op deze wijze is te zien welke bedreigingen de meeste aandacht verdienen.

Bedreiging	Tegenmaatregel	Kans	Effect	Risico ²
Uitloop door ziekte.	Uitloopweek inplannen.	1	4	4
Uitloop door onbeschikbaarheid medewerkers..	Vroeg afspraken maken met de betrokkenen.	4	4	16
Uitloop van het project Citrix, hierdoor zal het beheerproces nog niet veranderen.	Implementatie wel doorvoeren. Volledige functionaliteit van TOPdesk zal later worden gebruikt.	2	1	2

¹ 1 betekent een kleine kans of gering effect en 5 betekent een grote kans of groot effect

² Kans * Effect = Risico

BIJLAGE 1: PROJECTPLANNING



Dit is de globale planning van de fases zoals deze zijn gedefinieerd in de opdrachtomschrijving.

In de planning staan alleen de werkzaamheden voor BJAA vermeld. De activiteiten voor de schoolverslagen zijn hier achterwege gelaten. Wel zijn hier vijftien werkdagen voor gereserveerd. Deze zullen verspreid over het traject benut worden. Hierdoor kunnen fases wat verschuiven qua einddatum.

Tevens zijn er vijf werkdagen gereserveerd voor uitloop, om de projectrisico's zoals beschreven in hoofdstuk 7 op te kunnen vangen.

EXTERNE BIJLAGE 2

ANALYSE HUIDIGE BEHEERSITUATIE EN HUIDIGE BEHEERPROCESSEN

Versie 5.73

INRICHTING TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Studentnummer	20011410
Project	Inrichting TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Begeleidend docent	Dhr. T. van Gerwen
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	1
HOOFDSTUK 2. PLAN VAN AANPAK	2
2.1 DOELSTELLING	2
2.2 RANDVOORWAARDEN	2
2.3 RESULTATEN	2
2.4 PLANNING	3
HOOFDSTUK 3. DOELSTELLINGEN ANALYSE	4
3.1 BESTURINGS- EN BEHEERSINGSFILOSOFIE	4
3.2 STURING VAN HET MANAGEMENT AAN DE AFDELING.....	4
3.3 CONTROLES OP HOOFDLIJNEN	4
HOOFDSTUK 4. STRUCTUUR VAN DE AFDELING I&A	5
4.1 ORGANOGRAMMEN	5
4.2 ORGANISATIECULTUUR.....	6
4.2.1 <i>Macht</i>	7
4.3 SWOT-ANALYSE	7
4.4 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN PER GROEP.....	8
4.4.1 <i>Helpdesk</i>	8
4.4.2 <i>Netwerk- en Systeembeheer</i>	9
4.4.3 <i>Applicatiebeheer</i>	10
5. WORKFLOWS VAN DE AFDELING I&A.....	11
5.1 WORKFLOWS HELPDESK	11
5.1.1 <i>Incident met bekende oplossing</i>	11
5.1.2 <i>Incident met onbekende oplossing</i>	11
5.1.3 <i>Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)</i>	12
5.2 WORKFLOWS TWEEDELIJN	12
5.2.1 <i>Incident met bekende oplossing</i>	12
5.2.2 <i>Incident met onbekende oplossing</i>	13
5.2.3 <i>Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)</i>	13
5.3 TOTALE AFHANDELING INCIDENT	14
6. PROBLEEMDEFINIËRING.....	15
6.1 PROBLEEMSTELLING	15
6.2 BETROKKENEN	15
6.3 OORZAKEN EN GEVOLGEN	16
7. OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN EN KEUZE	17
VERKLARENDE WOORDENLIJST	18

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

De afdeling Informatisering en Automatisering regelt de dienstverlening op het gebied van ICT van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam. De helpdesk van de afdeling gebruikt het programma TOPdesk voor het registreren van calls. Men wil echter TOPdesk veel breder inzetten dan nu het geval is, om de processen beter te ondersteunen en meer overzicht te krijgen op de incidenten die zich voordoen.

Het doel van dit rapport is inzicht te krijgen in de huidige beheersituatie en huidige beheerprocessen van de afdeling I&A. Hierdoor zal het duidelijker worden waar de knelpunten zitten en wat de eisen en wensen zullen zijn voor de nieuwe situatie.

De opbouw van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt een plan van aanpak van deze fase beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de doelstellingen van de analyse en in hoofdstuk 4 de afdeling met zijn groepen besproken. Hoofdstuk 5 bevat de workflows van de belangrijkste processen die van belang zijn voor het project. In hoofdstuk 6 wordt de probleemdefiniëring genoemd en in hoofdstuk 7 de oplossingsmogelijkheden voor het probleem.

HOOFDSTUK 2. PLAN VAN AANPAK

Dit hoofdstuk zal een kort plan van aanpak zijn voor deze fase van het project. Hierin zal de doelstelling van de fase, de randvoorwaarden, de resultaten en de planning worden weergegeven.

2.1 Doelstelling

Het doel van deze fase is om inzicht te krijgen in de huidige beheersituatie en de huidige beheerprocessen van de afdeling I&A. Hierdoor zal het duidelijker worden waar de knelpunten zich bevinden. Verder zal de probleemdefiniëring genoemd worden en zullen de oplossingsalternatieven besproken worden.

2.2 Randvoorwaarden

Voor deze fase gelden de volgende randvoorwaarden:

- Medewerkers van de afdeling I&A stellen zich beschikbaar voor eventuele vragen en problemen. Dit kan vaak tussen de dagelijkse werkzaamheden door. Voor langere momenten, zoals een interview, zal tijdig een afspraak worden gemaakt.
- Er is informatie beschikbaar door middel van internet, intranet (ANNA) of aanwezige documentatie.

2.3 Resultaten

Deze fase levert de volgende hoofdproducten op:

- Analyse van de huidige beheersituatie en de huidige beheerprocessen:
 - Structuur van de afdeling;
 - De groepen binnen I&A, werkwijze en verantwoordelijkheden;
 - De huidige processen;
 - Probleemdefiniëring;
 - Oplossingsalternatieven en keuze.

2.4 Planning

Omschrijving	Februari																			Maart	
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2
Analyse huidige beheersituatie en processen																					
Structuur van de afdeling																					
Werkwijze en verantwoordelijkheden																					
Beheerprocessen in kaart brengen																					
Probleemdefiniering / Oplossing																					
Nalooop fase																					
Uitloop																					

HOOFDSTUK 3. DOELSTELLINGEN ANALYSE

3.1 Besturings- en beheersingsfilosofie

De afdeling I&A valt qua besturing onder het Bedrijfsbureau. Hiervan is de manager Bedrijfsbureau het hoofd. Deze legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur. Het management van de afdeling I&A stelt een begroting op voor de kosten die zij verwachten in de komende periode te gaan maken. Dit heeft betrekking op de dagelijkse werkzaamheden, maar ook op projecten die uitgevoerd gaan worden. Voor de projecten die uitgevoerd worden, wil het management tussentijdse rapportages ontvangen van de medewerkers. Met deze rapportages wil het management inzicht krijgen in het verloop van de projecten.

3.2 Sturing van het management aan de afdeling

Wat men met de afdeling wil bereiken wordt door het management besloten. Deze doelen worden besproken met de Raad van Bestuur. De dagelijkse werkzaamheden zoals het ondersteunen van de gebruikers staan vast. Wanneer er een project gestart wordt, wordt dit van bovenaf opgelegd. Dit kan van het management komen maar ook zij kunnen dit opgelegd krijgen. Het management houdt de medewerkers op de hoogte van de ontwikkelingen. Ze bespreken de plannen met de medewerkers, zodat zij weten wat er gaande is en waarom sommige besluiten genomen worden. De medewerkers kunnen hierover hun meningen geven. Dit kan leiden tot veranderingen in de oorspronkelijke plannen.

3.3 Controles op hoofdlijnen

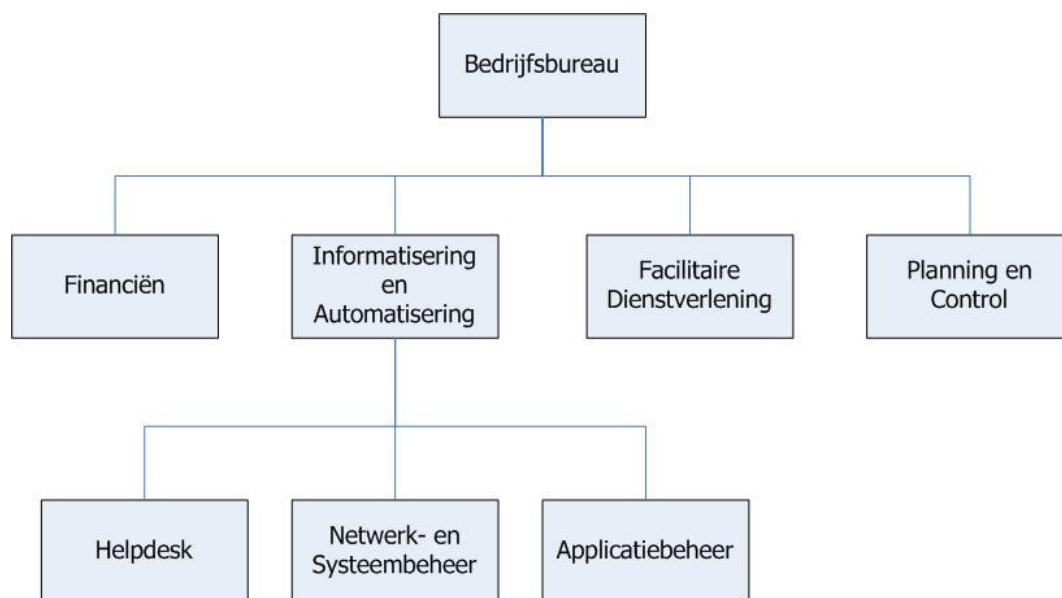
Het management wil graag korte rapportages van de voortgang van projecten, zodat zij op de hoogte worden gehouden. Tevens is er werkoverleg om over de gang van zaken te praten.

HOOFDSTUK 4. STRUCTUUR VAN DE AFDELING I&A

Een van de ondersteunende diensten van BJAA is de afdeling Automatisering, voluit genoemd Informatisering en Automatisering. Het hoofddoel van de afdeling is ondersteuning verlenen aan de medewerkers van BJAA. Zij houden zich bezig met allerlei zaken die samenhangen met het gebruik van computers, zoals netwerk- en systeembeheer, het installeren van software, het aansluiten van pc's, de bescherming tegen virussen en ondersteuning van gebruikers.

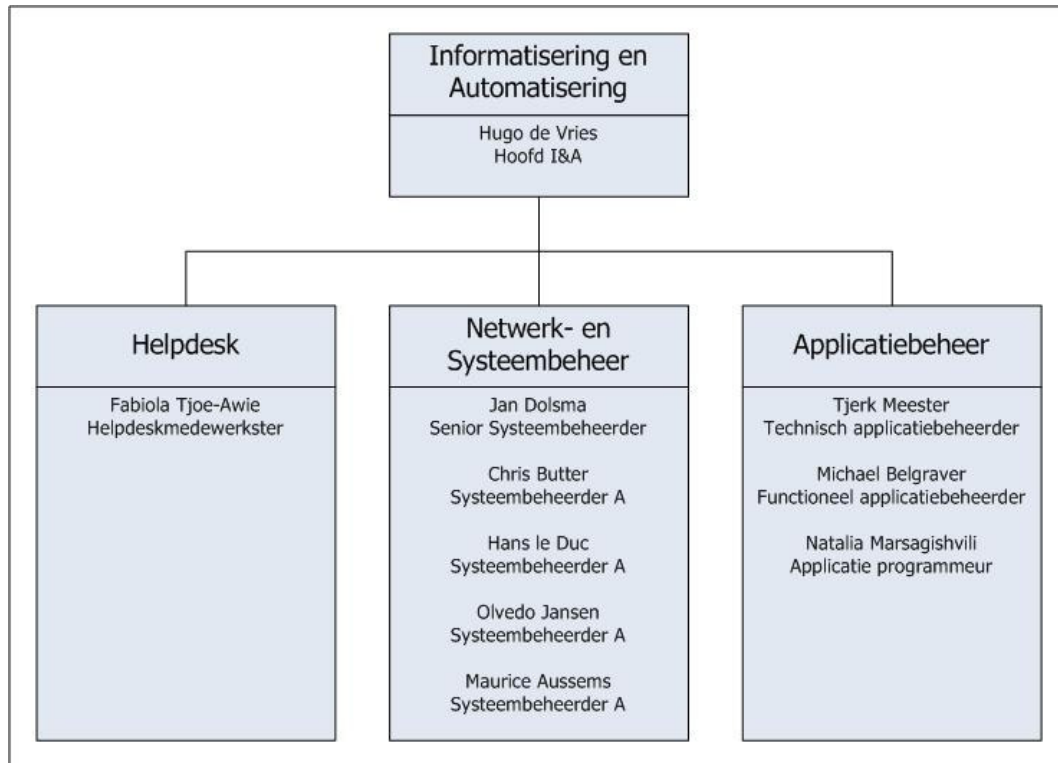
De afdeling bestaat uit 9 medewerkers en de leiding is in handen van de heer H. de Vries. Hiërarchisch is de afdeling geplaatst onder de manager Bureau Bedrijfsvoering.

4.1 Organogrammen



Figuur 1: Organogram bedrijfsbureau

De helpdesk bestaat op dit moment uit 1 medewerkster netwerk- en systeembeheer uit 5 medewerkers en applicatiebeheer uit 3 medewerk(st)ers. Zoals hieronder te zien is:



Figuur 2: Organogram afdeling I&A

4.2 Organisatiecultuur

De cultuur die in dit hoofdstuk wordt beschreven geldt voor de afdeling I&A van BJAA. De organisatiecultuur is de gemeenschappelijke verzameling normen, waarden en gedragsuitingen gedeeld door de organisatieleden. Deze zijn de kern van de cultuur. De waarden die gelden voor de afdeling I&A zijn plezier in het werk, de gebruikers tevreden stellen door incidenten zo snel mogelijk op te lossen en werken als een team. Verder is er ook een aantal rituelen binnen de afdeling. Zo is er periodiek werkoverleg op een vaste tijd. Hier melden de medewerkers waar ze mee bezig zijn, waar zich knelpunten voordoen en wat de plannen voor de komende periode zijn.

Uitingen van organisatieculturen zijn ingedeeld in zes culturele dimensies. Dit zijn de volgende:

- | | | |
|---|---------------------|------------------|
| 1 | Procesgericht | Resultaatgericht |
| 2 | Mensgericht | Werkgericht |
| 3 | Organisatiegebonden | Professioneel |
| 4 | Open | Gesloten |
| 5 | Losse controle | Strakke controle |
| 6 | Klantoriëntatie | Normatief |

De afdeling I&A is niet goed aan een dimensie toe te wijzen. Met veel dimensies zijn er raakvlakken, dat zijn de volgende:
Procesgericht, mensgericht, open, strakke controle en klantoriëntatie.

De dimensie klantoriëntatie komt het dichtst in de buurt en heeft de meeste raakvlakken. Dit komt omdat de afdeling vooral de dienstverlening verzorgt van BJAA en de klant hier centraal staat. Eigenschappen van klantoriëntatie zijn de volgende:

- Komt tegemoet aan klantenwensen
- Resultaten zijn belangrijker dan procedures

Er staat niet vast wat het beste is voor een automatiseringsafdeling. Voor ieder bedrijf is dit anders. Er is geen goed of fout. Het beste resultaat is afhankelijk van de medewerkers en de werkomstandigheden. Voor de afdeling I&A zullen de volgende dimensies waarschijnlijk het beste resultaat opleveren:

- Resultaat gericht
- Werkgericht
- Professioneel
- Open
- Losse controle
- Klantoriëntatie

4.2.1 Macht

De afdeling bezit in bepaalde mate macht om de gang van zaken binnen de organisatie te kunnen beïnvloeden. De afdeling bezit expertmacht die onontbeerlijk is voor het functioneren van de organisatie. Wanneer zij niet aanwezig zouden zijn, is er geen dienstverlening voor de medewerkers van BJAA met betrekking tot zaken die gerelateerd zijn aan ICT.

Met betrekking tot macht zijn er externe invloeden aanwezig. Er zijn formele beperkingen die zijn vastgelegd in de CAO. Verder is er directe inmenging van buitenaf, omdat de organisatie gesubsidieerd wordt door Regionaal Orgaan Amsterdam (ROA). Tot 1 januari 2005 kreeg BJAA ook subsidie van de ministeries van Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Door de nieuwe wet op de Jeugdzorg is dit veranderd.

4.3 SWOT-analyse

Een SWOT-analyse geeft de sterke en zwakte punten, de kansen en bedreigingen van de afdeling schematisch weer.

Deze punten zijn tot stand gekomen door observatie van de afdeling en door het bijwonen van vergaderingen en een brainstormsessie.

Sterkte	Zwakte
Klantvriendelijkheid Kennis van zaken	Afhankelijk van verdeling van subsidies Reactief Oude besturingssystemen
Kansen	Bedreigingen
Vernieuwing van het systeem (Server Based) Vernieuwing van aanpak werkzaamheden Meer zelf in handen nemen	Weinig tot geen kennisoverdracht

4.4 Taken en verantwoordelijkheden per groep

4.4.1 Helpdesk

De helpdesk bestaat uit één medewerkster. Bij afwezigheid worden haar taken overgenomen door een medewerker van netwerk- en systeembeheer. Haar belangrijkste activiteiten bestaan uit:

- Het afhandelen van incidenten die zich voordoen;
- Het beantwoorden van vragen over het gebruik van de computers en programma's die worden aangeboden;
- Het te woord staan van gebruikers bij eventuele klachten.

De incidenten die zich voordoen lopen nogal uiteen. Van inloggen en e-mail tot en met problemen met IJ (Informatiesysteem Jeugdzorg) dat het meest gebruikte programma binnen de organisatie is.

Wanneer een incident bekend of betrekkelijk eenvoudig is wordt deze door de helpdesk meteen opgelost. Meestal gebeurt dit telefonisch en door middel van het op afstand overnemen van de betreffende PC. Dit wordt in het systeem TOPdesk geregistreerd. Deze bekende of eenvoudige incidenten worden bijna altijd uit het hoofd opgelost. Er wordt niet gekeken of het incident zich eerder heeft voorgedaan en wat er toen voor oplossing is gegeven. Dit komt door de ervaring van de helpdeskmedewerkster.

Wanneer de helpdesk in gesprek is, kunnen de gebruikers berichten achterlaten op het antwoordapparaat. Deze worden wanneer het wat rustiger is afgeluisterd en de gebruikers worden teruggebeld om het incident te verhelpen of de vraag te beantwoorden.

De moeilijkere incidenten waar de helpdesk niet meteen uitkomt worden geregistreerd in TOPdesk, waarna ze worden doorgespeeld aan netwerk- en systeembeheer of applicatiebeheer afhankelijk van de aard van het incident. Een incident wordt meestal doorgespeeld aan de tweedelijns wanneer het incident te complex is, het een specialisatie of onderhoud betreft. Wanneer het een incident is kan de tweede lijn gaan zoeken naar de oorzaak en zo verhelpen dat het incident niet meer gemeld wordt. Wanneer het incident is opgelost wordt deze in TOPdesk gereed gemeld, waarna de helpdesk het afmeldt. Vervolgens wordt door middel van het systeem automatisch een e-mail gegenereerd. Deze kan dan naar de aanmelder van het incident worden gestuurd met de mededeling dat het incident is verholpen.

Toch gebeurt het ook dat er incidenten die de helpdesk aangemeld krijgt meteen mondeling doorgegeven worden naar netwerk- en systeembeheer. Dit komt omdat de helpdesk zich in dezelfde ruimte bevindt als netwerk- en systeembeheer. Hierdoor kunnen ze elkaar dus snel bereiken. Hierdoor worden deze incidenten die dan vaak meteen worden behandeld, afgemeld door de helpdesk.

Soms komt het wel eens voor dat incidenten niet worden geregistreerd, dit gebeurt wanneer het erg druk is. De helpdesk bestaat uit één persoon en het kost dan wat te veel tijd om alles te registreren. De eerste gedachte gaat dan uit naar de gebruikers die geholpen moeten worden.

4.4.2 Netwerk- en Systeembeheer

De groep netwerk- en systeembeheer bestaat uit vijf medewerkers die verantwoordelijk zijn voor een aantal zaken, namelijk:

- de inrichting en het beheer van het netwerk;
- de inrichting en het beheer van de Pc's;
- de afhandeling van incidenten die de helpdesk heeft doorgegeven;
- het up-to-date houden van software (bijvoorbeeld antivirus);
- zorgen voor een goede werking van alle printers en nog veel meer zaken;

Netwerk- en systeembeheer beheert elke locatie die onder BJAA valt. Dit zijn er in totaal 14 en iedere medewerker heeft een of meer locaties onder zijn hoede. Deze locaties bezoeken zij op vaste tijdstippen om incidenten op te lossen die hun aanwezigheid ter plaatse vereisen.

De problemen die de helpdesk doorgeeft worden getoond wanneer het systeem TOPdesk wordt opgestart. Hier staat vermeld wanneer en waar problemen zich hebben voorgedaan en wanneer deze opgelost moeten zijn. Wanneer een probleem is opgelost wordt deze bij het systeem gereed gemeld. Vervolgens wordt het probleem dan door de Helpdesk afgemeld. Automatisch wordt de aanmelder hierover per e-mail geïnformeerd. Wanneer de oplossing moeilijker te vinden is dan verwacht kan ook een e-mail verzonden worden dat aan het probleem gewerkt wordt.

Wanneer er zich een probleem voordoet waar meerdere gebruikers hinder van ondervinden of van dergelijk groot belang is voor de organisatie dat dit snel verholpen dient te worden dan krijgt deze voorrang. Indien nodig wordt er een bezoek gebracht aan de desbetreffende locatie. Het gaat hierbij om incidenten met bijvoorbeeld:

- een fileserver, waardoor niemand op een locatie meer kan inloggen;
- een (registratie)programma dat door iedereen gebruikt wordt (bijvoorbeeld IJ, Word);
- een afdelingsprinter als er geen andere printer op de locatie beschikbaar is;
- de e-mailserver, waardoor niemand gebruik kan maken van e-mail.

Toch gebeurt het vaak dat er problemen van de helpdesk meteen mondeling doorgegeven worden aan netwerk- en systeembeheer. Dit komt omdat de helpdesk zich in dezelfde ruimte bevindt als netwerk- en systeembeheer en kunnen ze elkaar dus snel bereiken. Hierdoor worden deze problemen die dan vaak meteen worden behandeld afgesloten door de helpdesk.

Het gevolg hiervan is dat wanneer er rapporten van de behandelde problemen gemaakt worden (met behulp van TOPdesk), deze scheve verhoudingen zullen bevatten. In plaats van netwerk- en systeembeheer lijkt het dan dat de helpdesk het incident heeft behandeld terwijl dit niet het geval is. Op basis van deze informatie zouden verkeerde beslissingen genomen kunnen worden.

4.4.3 Applicatiebeheer

De applicatiegroep bestaat uit 3 medewerkers. Zij houden zich bezig met:

- het operationeel houden van alle registratiesystemen.
- de inrichting van processen in IJ (Informatiesysteem Jeugdzorg);
- het maken van rapporten en overzichten uit diverse registratieprogramma's
- zorgen voor ondersteuning van de gebruikers.

Het informatiesysteem IJ is zo gemaakt dat het mogelijk is voor de medewerkers van applicatiebeheer om extra functionaliteiten toe te voegen. Dit is voor de medewerkers van BJAA erg handig omdat hun eisen en wensen nu snel verwezenlijkt kunnen worden. Het grote nadeel is dat het basissysteem nog steeds wordt aangepast en verbeterd. Hierdoor kan het voorkomen dat de extra functionaliteiten die aan het systeem zijn toegevoegd gedeeltelijk of soms helemaal niet meer werken.

Hierdoor hebben de medewerkers van de applicatiegroep vaak veel aanpaswerk te verrichten om de extra functionaliteiten weer werkend te krijgen. Vaak komen zij er dan ook niet meer aan toe om de problemen die de helpdesk heeft doorgestuurd te behandelen. Wanneer ze klaar zijn met het updaten van het systeem is het vaak wel zo dat veel van de problemen die gemeld zijn, zijn opgelost.

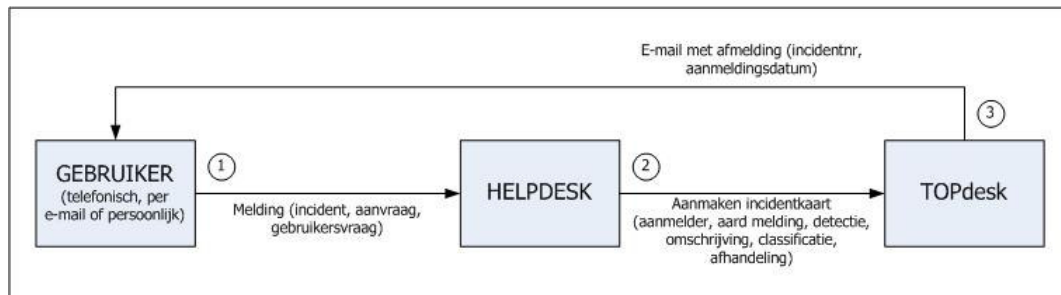
Kortom, het systeem IJ is aanpasbaar voor elk Bureau Jeugdzorg in Nederland. Hierdoor bestaan er dus veel verschillende vormen van IJ, waardoor het voor de applicatiebeheerders niet goed mogelijk is met collega's van andere bureaus Jeugdzorg informatie uit te wisselen. Er zijn wel plannen om het informatiesysteem voor alle vestigingen in Nederland identiek te maken, maar dit ligt ver in de toekomst.

5. WORKFLOWS VAN DE AFDELING I&A

In dit hoofdstuk worden alleen workflows getoond van processen die van belang zijn voor het project.

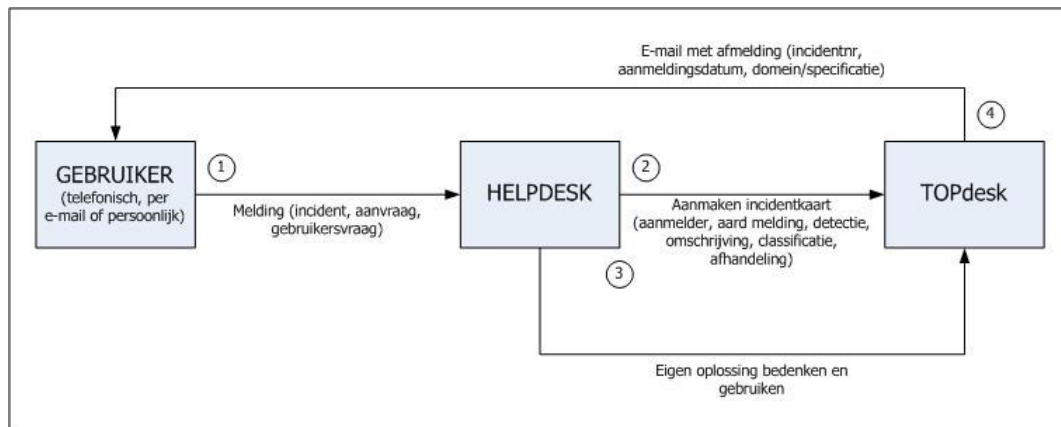
5.1 Workflows helpdesk

5.1.1 Incident met bekende oplossing



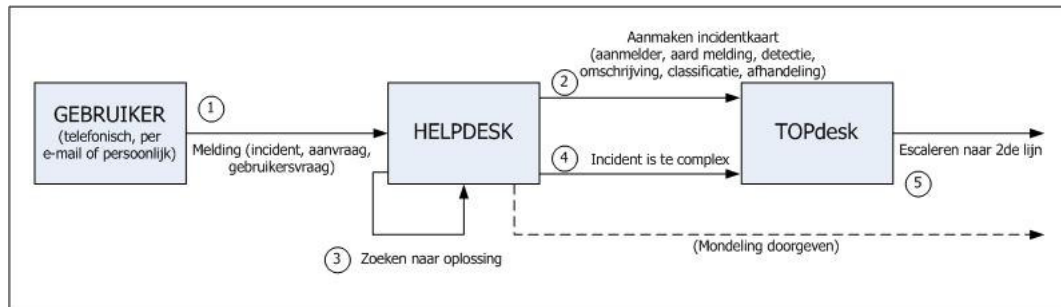
Figuur 3: Huidige workflow incident met bekende oplossing

5.1.2 Incident met onbekende oplossing



Figuur 4: Huidige workflow incident met onbekende oplossing

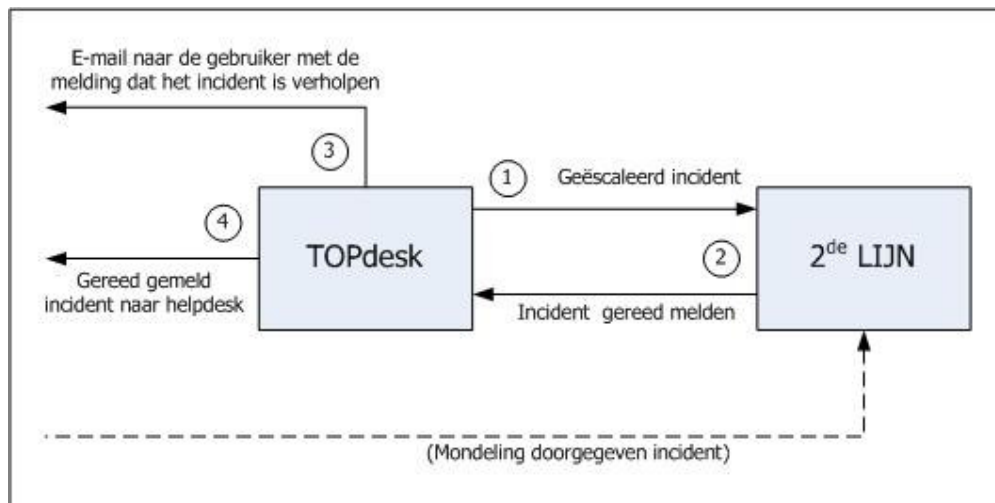
5.1.3 Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)



Figuur 5: Huidige workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

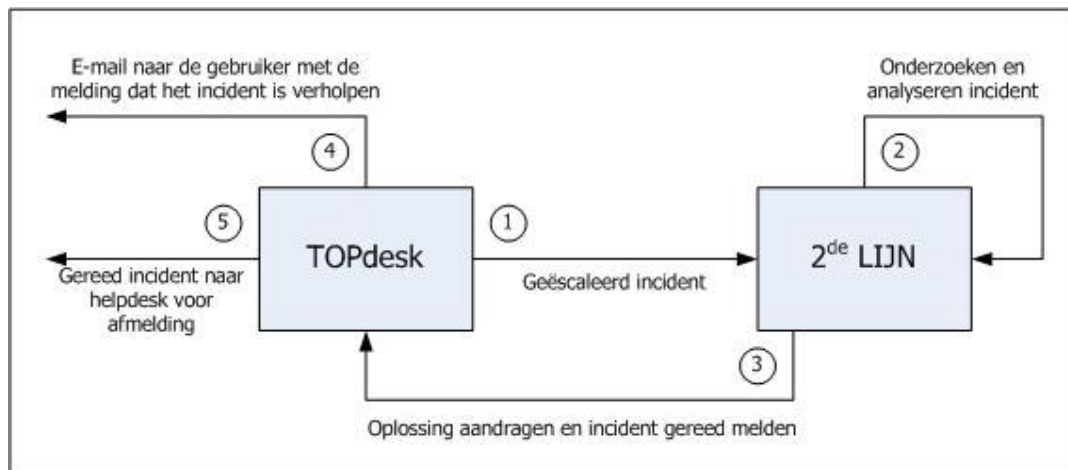
5.2 Workflows tweedelijns

5.2.1 Incident met bekende oplossing



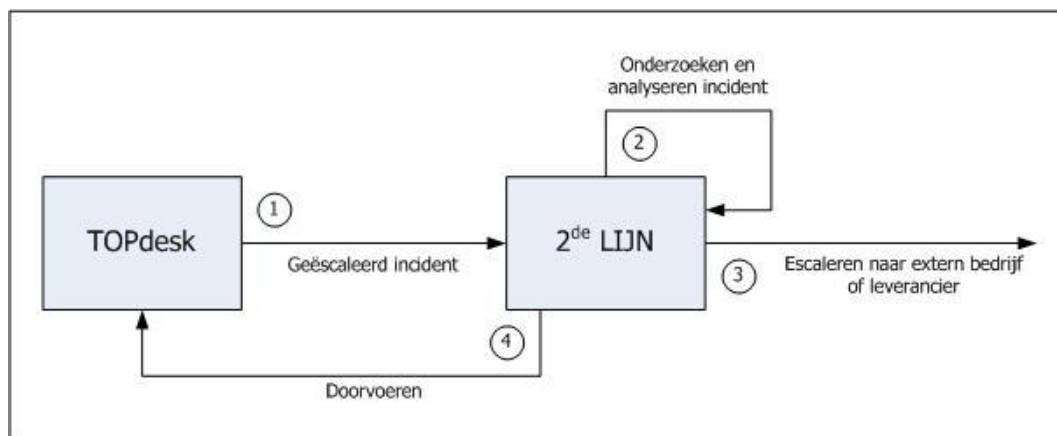
Figuur 6: Huidige workflow incident met bekende oplossing

5.2.2 Incident met onbekende oplossing



Figuur 7: Huidige workflow incident met onbekende oplossing

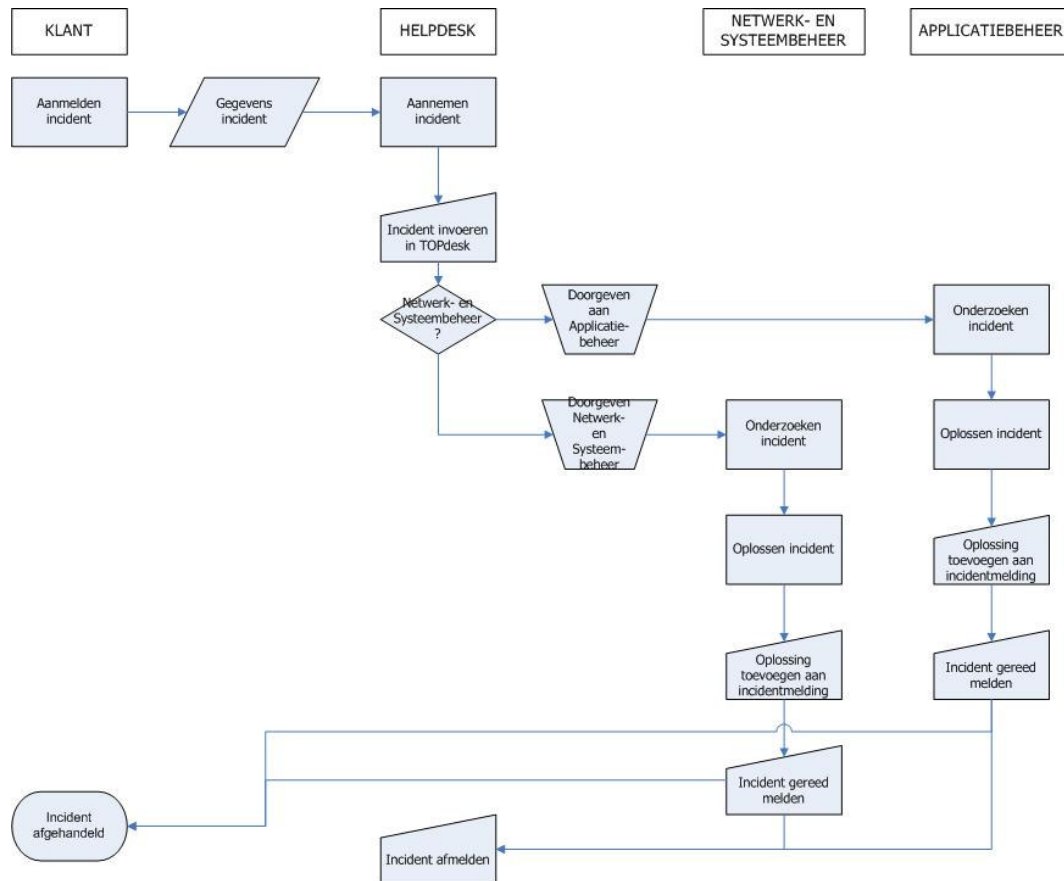
5.2.3 Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)



Figuur 8: Huidige workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

5.3 Totale afhandeling incident

Bij een incident met een onbekende oplossing waar escalatie naar de tweedelijl nodig is, ziet het totale beeld er als volgt uit:



Figuur 9: Workflow totaal

6. PROBLEEMDEFINIËRING

Het hoofddoel van de afdeling is ondersteuning verlenen aan de medewerkers van BJAA. Zij houden zich bezig met allerlei zaken die samenhangen met het gebruik van computers, zoals netwerk- en systeembeheer, het installeren van software, het aansluiten van pc's, de bescherming tegen virussen en ondersteuning van gebruikers.

De laatste tijd hebben er zich veranderingen voorgedaan op de afdeling. Een voorbeeld is dat BJAA overgaat op Server Based Computing (Citrix). Dit vraagt veel aandacht van de medewerkers zodat de dagelijkse werkzaamheden hieronder lijden.

De medewerkers zijn vaak reactief aan het werk. Wanneer zich incidenten voordoen gaat men naar de oplossing zoeken. Het management wil de incidenten voor zijn en de medewerkers juist proactief laten werken, zodat er minder incidenten voor moeten komen. Dit zou door middel van de invoering van Server Based Computing (Citrix) moeten gaan lukken.

Hierdoor zullen de medewerkers minder tijd kwijt zijn aan incidentenafhandeling, waardoor meer tijd aan andere werkzaamheden besteed kan worden. Om de toch voorkomende incidenten zo efficiënt mogelijk te behandelen, wil de afdeling dat het systeem TOPdesk zo breed mogelijk wordt toegepast binnen de afdeling. Door meer functionaliteit van TOPdesk te gebruiken wordt het mogelijk (voorwaarde: dat het goed wordt gebruikt) om rapporten uit te draaien met managementinformatie. Het gaat hier bijvoorbeeld om het aantal incidenten die in een bepaalde periode zijn binnengekomen bij de helpdesk. Tot nu toe wordt TOPdesk alleen gebruikt om incidenten te registreren en door te geven naar de 2^{de} lijn, netwerk- en systeembeheer en applicatiebeheer.

6.1 Probleemstelling

Er is een centrale helpdesk, die de vragen beantwoordt van de medewerkers en problemen zoveel mogelijk direct oplost. De registratie van die incidenten en de afhandeling ervan vertonen knelpunten. Er is geen goed overzicht welke problemen vaak voorkomen en hoeveel calls aangemaakt worden in een bepaalde periode. Voor het registreren wordt het programma Topdesk gebruikt. Dit programma is een uitgebreide ondersteuningstool voor het beheer van systemen. Het programma wordt op dit moment minder uitgebreid ingezet dan mogelijk is, omdat de beheerprocessen hier niet voldoende voor zijn ingericht.

De beheerprocessen zijn niet goed ingericht op de afdeling I&A en TOPdesk levert nog geen goede ondersteuning om de incidenten snel en goed af te handelen. Hierdoor blijven incidenten te lang onopgelost en wordt de gebruiker niet goed geïnformeerd.

6.2 Betrokkenen

De betrokkenen bij dit probleem zijn vooral de helpdesk, netwerk- en systeembeheer, applicatiebeheer en het management van I&A.

De gebruikers zijn in mindere mate betrokken. Zij zullen beter en sneller geholpen worden en beter geïnformeerd zijn over de behandeling van hun probleem, maar verder zien zij niet de verbeterde structuur waarin gewerkt wordt door de medewerkers van I&A.

6.3 Oorzaken en gevolgen

Groep	Oorzaak	Gevolg
Helpdesk	Veel aanmeldingen van incidenten	<ul style="list-style-type: none"> Sommige incidenten worden niet geregistreerd. De helpdesk escaleert de incidenten niet altijd via het systeem. Veel meldingen komen terecht op het antwoordapparaat.
Helpdesk	Incident wordt niet als incident gezien door eenvoud	<ul style="list-style-type: none"> Incident wordt niet geregistreerd.
Helpdesk	Sommige incidenten worden niet geregistreerd.	<ul style="list-style-type: none"> Geen juiste overzicht totaal aantal gemelde incidenten in een bepaalde periode. Geen juist overzicht van de frequentie van bepaalde incidenten. Geen juist overzicht van het aantal behandelde incidenten. De oplossingen van de incidenten worden niet opgeslagen.
Netwerk- en systeembeheer	Problemen worden mondeling doorgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt gestopt met de huidige werkzaamheden en het probleem wordt opgelost. Het probleem wordt door de helpdesk afgemeld. Hierdoor worden geen acties tegen het probleem in TOPdesk geregistreerd. Het probleem wordt door de helpdesk afgemeld. Hierdoor ontstaat er een verkeerd beeld van de afgehandelde problemen door netwerk- en systeembeheer in de rapportages van TOPdesk.
Applicatiebeheer	Problemen worden via de telefoon doorgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt gestopt met de huidige werkzaamheden en het probleem wordt opgelost. Het probleem wordt niet geregistreerd. Er worden geen acties tegen het probleem geregistreerd.
Medewerkers I&A (Algemeen)	Te druk met projectmatige werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt weinig gedaan aan incidenten. De meldingen stapelen zich op.
	Gebruiker wordt niet goed op de hoogte gehouden	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt niet altijd een aanmeldingsbericht van een incident gestuurd. Wanneer een incident niet binnen de gestelde tijd opgelost wordt, wordt de gebruiker hier meestal niet van op de hoogte gebracht. Bij het afmelden van een incident wordt er niet altijd een afmeldingsbericht gestuurd.
	TOPdesk wordt niet optimaal gebruikt.	<ul style="list-style-type: none"> Het duurt relatief lang voordat een incident is ingevoerd in het systeem. De kennis van medewerkers wordt niet optimaal gebruikt.

7. OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN EN KEUZE

Er is een aantal oplossingsmogelijkheden mogelijk voor de afdeling I&A. Dit zijn de volgende:

- 1 Meer medewerkers voor de tweede lijn inhuren om de achterstand weg te werken.
 - Voordelen:
 - In betrekkelijk korte tijd kunnen de incidenten worden weggewerkt.
 - De andere medewerkers kunnen zich richten op de andere werkzaamheden.
 - Nadelen:
 - Kost extra geld.
 - De ingehuurde medewerkers moeten wegwijs worden gemaakt in de systemen en zullen in het begin veel ondersteuning nodig hebben.
- 2 De verantwoordelijkheid van de afhandeling van incidenten moeten bij een medewerker worden neergelegd.
 - Voordeel:
 - Wanneer één iemand verantwoordelijk kan worden gehouden zal diegene erop letten dat de medewerkers tijd besteden aan de gemelde incidenten.
 - Nadeel:
 - Onderling kan het tot wrijvingen lijden tussen de medewerkers.
- 3 TOPdesk verder implementeren op de afdeling en de processen hierop aanpassen. Een bredere ondersteuning van TOPdesk kan ervoor zorgen dat er betere dienstverlening aan de klant kan plaatsvinden, omdat er beter inzicht verkregen wordt.
 - Voordelen:
 - De medewerkers gaan allemaal volgens een bepaald patroon werken.
 - Alle meldingen worden geregistreerd. Hierdoor kan er beter inzicht gekregen worden door middel van rapporten.
 - Er kunnen oplossingen worden vastgelegd in het kennissysteem. Dit komt de uniformiteit ten goede.
 - Het programma is al aangeschaft en voor een deel operationeel.
 - Nadelen:
 - Alles moet geregistreerd worden. Hierdoor kan het oplossen van een incident wat langer duren, omdat de kaart volledig ingevuld moet worden.

De verdere implementatie van TOPdesk heeft de meeste voordelen en de minste nadelen en wordt dan ook als beste keus gezien. Ook kost dit het minste omdat het pakket al gekocht is. Het hoofd van de afdeling wil graag overzichten ofwel rapporten te zien krijgen van het aantal incidenten dat binnenkomt, de frequentie daarvan, hoe snel deze incidenten zijn opgelost, zodat hij daar op in kan spelen. Dit is allemaal mogelijk met TOPdesk. Alleen moet er nog voor worden gezorgd dat het gebruikt gaat worden.

Ook kan een andere oplossingsmogelijkheid gecombineerd worden met de gekozen oplossing. Zo kan bijvoorbeeld in de beginperiode een medewerker aan een soort incident verbonden worden of er kan een extra medewerker aan de helpdesk worden toegevoegd. Deze middelen maken het eenvoudiger om TOPdesk binnen de afdeling te implementeren. Bij een prioritering zullen grote problemen eerder worden behandeld en bij het aannemen van een extra medewerker zal de helpdesk altijd bemand zijn.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Call	Een door een gebruiker aangemelde storing.
Incident	Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service kan veroorzaken.
Probleem	Een probleem omschrijft een ongewenste situatie die wordt afgeleid uit infrastructuurgegevens, bijvoorbeeld uit een serie incidenten met gelijke kenmerken, of uit een enkel doch zeer belangrijk incident. Problemen hebben een nog onbekende oorzaak.
Gebruiker	De persoon achter de PC, de functionaris of medewerker die voor zijn dagelijkse werkzaamheden gebruik maakt van de IT-dienstverlening.

EXTERNE BIJLAGE 3

EISEN EN WENSEN NIEUWE SITUATIE

Versie 2.42

INRICHTING TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Studentnummer	20011410
Project	Inrichting TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Begeleidend docent	Dhr. T. van Gerwen
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	1
2. PLAN VAN AANPAK	2
2.1 DOELSTELLING	2
2.2 RANDVOORWAARDEN.....	2
2.3 RESULTATEN	2
2.4 PLANNING	3
3. FUNCTIONELE EISEN	4
4. NIET FUNCTIONELE EISEN.....	5
4.1 INTERFACE EISEN.....	5
4.2 PERFORMANCE EISEN	5
4.3 INTEGRITEIT EISEN	6
4.4 OPERATIONELE EISEN.....	6
5. WENSEN	7

1. INLEIDING

De afdeling Informatisering en Automatisering regelt de dienstverlening op het gebied van ICT van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam. De helpdesk van de afdeling gebruikt het programma TOPdesk voor het registreren van calls. Men wil echter TOPdesk veel breder inzetten dan nu het geval is, om het beheer beter te stroomlijnen en meer overzicht te krijgen op de incidenten die zich voordoen.

Het doel van dit rapport is inzicht te krijgen in de eisen en wensen voor de nieuwe situatie. Door deze eisen en wensen op te stellen wordt er overzichtelijk weergegeven wat de afdeling I&A wil met het programma TOPdesk.

Dit document zal beginnen met hoofdstuk 2, het plan van aanpak voor deze fase. Hierna volgen in hoofdstuk 3 de functionele systeemeisen. Vervolgens zal in hoofdstuk 4 de non-functionele systeemeisen worden weergegeven. De non-functionele systeemeisen bestaan uit interface eisen, integriteiteisen, performance eisen en operationele eisen.

Voor alle systeemeisen die in dit document zijn opgesteld geldt een prioriteitsvolgorde. Dit betekent dat de belangrijkste eisen met de meeste impact als eerste worden genoemd.

2. PLAN VAN AANPAK

Dit hoofdstuk zal een kort plan van aanpak zijn voor deze fase van het project. Hierin zal de doelstelling van de fase, de randvoorwaarden, de resultaten en de planning worden weergegeven.

2.1 Doelstelling

Het doel van deze fase is om een overzicht te krijgen van de eisen en wensen voor de nieuwe situatie voor de afdeling I&A. Aan de hand van deze eisen kunnen de verbetervoorstellen worden opgesteld.

2.2 Randvoorwaarden

Voor deze fase gelden de volgende randvoorwaarden:

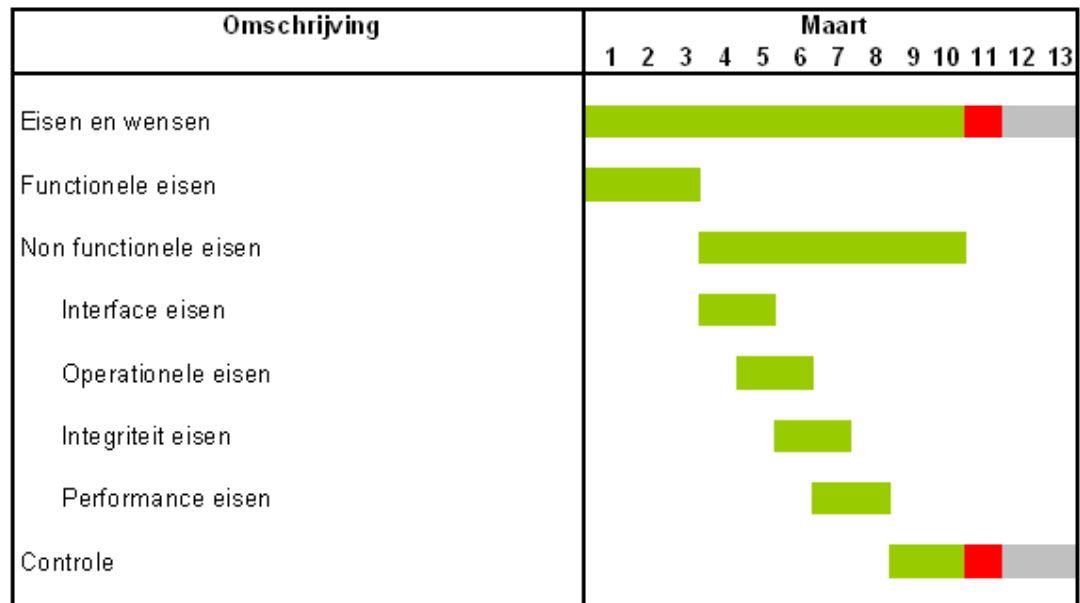
- Medewerkers van de afdeling I&A stellen zich beschikbaar voor eventuele vragen en problemen. Dit kan vaak tussen de dagelijkse werkzaamheden door. Voor langere momenten, zoals een interview, zal tijdig een afspraak worden gemaakt.
- Er is informatie beschikbaar door middel van internet, intranet (ANNA) of aanwezige documentatie.

2.3 Resultaten

Deze fase levert de volgende hoofdproducten op:

- Eisen en wensen:
 - Functionele eisen;
 - Non functionele eisen:
 - Interface eisen;
 - Performance eisen;
 - Integriteit eisen
 - Operationele eisen.

2.4 Planning



3. FUNCTIONELE EISEN

Functionele eisen zijn eigenlijk niet van toepassing op dit project, omdat met een bestaand systeem gewerkt gaat worden, namelijk TOPdesk.

De medewerkers hadden al eerder onderzocht welke pakketten er beschikbaar waren. In eerste instantie werd er naar het beste pakket gezocht. De voorkeur bij de medewerkers ging uit naar Magic Service Desk Suite. Enkele medewerkers hadden hier al wat ervaring mee en waren hier erg tevreden over. Dit programma is echter erg duur. Voor een licentie moet € 100.000,- per jaar betaald worden. BJAA ging hiermee niet akkoord. Het beste alternatief was TOPdesk qua prijs/kwaliteit verhouding. Van dit programma zijn de onderdelen gekocht die I&A nodig achtte.

De afdeling I&A wil TOPdesk gebruiken om de helpdesk en de groepen van de tweedelijns te ondersteunen. De eisen zijn genummerd zodat hier later naar terugverwezen kan worden (S staat voor systeemeis). De belangrijkste punten voor de afdeling zijn:

- S1. Het registreren van incidenten;
- S2. Het verdelen van incidenten/problemen aan de verschillende groepen van de afdeling;
- S3. Oplossingen van bekende incidenten vastleggen;
- S4. Afspraken vastleggen met betrekking tot de tijd waarin een incident opgelost moet zijn (SLA);
- S5. Het op de hoogte houden van de gebruikers die een incident/probleem hebben aangemeld;
- S6. Het bewaken van de licenties van de gebruikte software bij BJAA;
- S7. Het maken van rapportages waarmee inzicht kan worden verkregen in de activiteiten en werklast van de helpdesk en tweedelijns groepen.

Een van de andere functies van TOPdesk is het op afstand overnemen van een PC van een gebruiker. Dit zal waarschijnlijk niet worden gebruikt, omdat de medewerkers van de helpdesk nu het geïntegreerde "Remote Control" van Novell hiervoor gebruiken en hiermee geen problemen ondervinden. Wanneer er overgestapt wordt op Server Based Computing (Citrix) zal er door middel van "Shadow" de thin clients op afstand worden overgenomen. Het beheer van de servers zal dan de belangrijkste taak van de helpdesk worden, omdat hier alle software op geïnstalleerd staat en niet meer op de werkstations.

4. NIET FUNCTIONELE EISEN

4.1 Interface eisen

De interface van het programma ligt ook al vast. Het enige dat te veranderen is, is de snelstart-balk van TOPdesk in het hoofdmenu en de kleuren die worden gebruikt. Met de snelstart-balk zijn de verschillende delen van TOPdesk snel te bereiken. Belangrijk is dat een aantal delen in deze snelstart-balk aanwezig zijn:

- S8. Rappelleren; voor alle openstaande incidenten
- S9. Eerstelijns; voor het melden van eerste-lijnsincidenten.
- S10. Tweedelijns; voor het melden van tweede-lijnsincidenten.
- S11. RfC; voor aangevraagde wijzingen.
- S12. Kennis; voor oplossingen van veel voorkomende incidenten.
- S13. Remote beheer; voor het op afstand overnemen van een PC.
- S14. Een eerstelijns incident moet met maximaal 12 klikken en 3 invoervelden aangemaakt zijn.

Deze onderdelen worden het meest in TOPdesk gebruikt. Voor de eerste lijn geldt dat deze snel moeten kunnen worden geopend wanneer er een incident wordt gemeld. De kleuren die kunnen worden ingesteld hebben vooral betrekking op de persoonlijke voorkeur van de medewerker.

4.2 Performance eisen

Ook deze zijn niet beïnvloedbaar, want het programma is al ontworpen en gebouwd. Wel ligt hier een verantwoordelijkheid voor de medewerkers die met het systeem werken.

- S15. Er moeten zoveel mogelijk oplossingen aan het systeem worden toegevoegd. Wanneer deze duidelijk en uitgebreid worden beschreven kunnen soortgelijke incidenten sneller worden opgelost. Wanneer een oplossing duidelijk en uitgebreid wordt omschreven heeft deze oplossing meer kans gevonden te worden door het systeem. Hierdoor kan een oplossing dus sneller worden gevonden en kan een gebruiker sneller worden geholpen.
- S16. Bewaarde incidenten moeten elk jaar worden gearchiveerd om de performance van het programma niet achteruit te laten gaan.

4.3 Integriteit eisen

Deze kenmerken zullen een bijdrage leveren aan de betrouwbaarheid en accuratesse van het systeem. Dit heeft vooral betrekking op de werkwijze van de medewerkers, omdat het systeem al bestaat en door de ontwikkelaars al voldoende is getest.

- S17. De medewerkers moeten de benodigde gegevens correct invullen.
- S18. De medewerkers moeten de incidenten helder en volledig omschrijven.
- S19. De medewerkers moeten alle meldingen registreren in het systeem.
- S20. De medewerkers moeten acties helder en volledig omschrijven.
- S21. De medewerkers moeten zich aan de gemaakte afspraken houden.

4.4 Operationele eisen

- S22. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden wie welke klachten behandelt.
- S23. Er moeten werkwijzen voorgeschreven worden en er moet worden bepaald wie waar verantwoordelijk voor is.

5. WENSEN

De wensen die hieronder worden genoemd hebben betrekking op het advies dat zal worden gedaan in de loop van het project.

- W1. De invoering van het advies moet leiden tot vermindering van het aantal openstaande incidenten.
- W2. De gebruikers moeten beter op de hoogte worden gehouden van de door hen gemelde incidenten.
- W3. De verbeteringen moeten door middel van presentaties of overleg worden overgebracht.

EXTERNE BIJLAGE 4

VERBETERVOORSTELLEN

Versie 2.49

PROCESSEN EN WERKWIJZE



Naam	Hans van Duijn
Studentnummer	20011410
Project	Inrichting TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Begeleidend docent	Dhr. T. van Gerwen
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	1
2. PLAN VAN AANPAK	2
2.1 DOELSTELLING	2
2.2 RANDVOORWAARDEN	2
2.3 RESULTATEN.....	2
2.4 PLANNING	3
3. OVERZICHT KNELPUNTEN	4
4. PROCESSEN HELPDESK	5
4.1 INCIDENT MET BEKENDE OPLOSSING	5
4.1.1 <i>Huidige situatie</i>	5
4.1.2 <i>Nieuwe situatie</i>	6
4.2 INCIDENT MET ONBEKENDE OPLOSSING.....	8
4.2.1 <i>Huidige situatie</i>	8
4.2.2 <i>Nieuwe situatie</i>	9
4.3 INCIDENT MET ONBEKENDE OPLOSSING (ESCALATIE NODIG)	11
4.3.1 <i>Huidige situatie</i>	11
4.3.2 <i>Nieuwe situatie</i>	12
5. PROCESSEN TWEEDELIJN	14
5.1 INCIDENT MET BEKENDE OPLOSSING	14
5.1.1 <i>Huidige situatie</i>	14
5.1.2 <i>Nieuwe situatie</i>	15
5.2 INCIDENT MET ONBEKENDE OPLOSSING.....	16
5.2.1 <i>Huidige situatie</i>	16
5.2.2 <i>Nieuwe situatie</i>	17
5.3 INCIDENT MET ONBEKENDE OPLOSSING (ESCALATIE NODIG)	18
5.3.1 <i>Huidige situatie</i>	18
5.3.2 <i>Nieuwe situatie</i>	19
6. TOPDESK.....	20
6.1 CLASSIFICATIES	20
6.1.1 <i>Huidige situatie</i>	21
6.1.2 <i>Nieuwe situatie</i>	22
6.2 STANDAARDOPLOSSINGEN.....	24
6.3 KENNISSYSTEEM	27
6.4 RAPPORTEN	30
6.4.1 <i>Kwantitatieve rapporten</i>	30
6.4.2 <i>Kwalitatieve rapportages</i>	30
6.5 DOORLOOPTIJD	31
6.6 E-MAIL.....	33
6.7 AARD MELDING.....	35
6.8 IMPACT	36
7. OVERIG	37
7.1 ANTWOORDAPPARAAT.....	37
7.2 AFHANDELING TELEFOONTJES	37
8. OVERZICHT ADVIES.....	38

1. INLEIDING

De afdeling Informatisering en Automatisering regelt de dienstverlening op het gebied van ICT van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam. De helpdesk van de afdeling gebruikt het programma TOPdesk voor het registreren van incidenten. Men wil echter TOPdesk veel breder inzetten dan nu het geval is, om het beheer beter te stroomlijnen en meer overzicht te krijgen over de incidenten die zich voordoen.

Het doel van dit rapport is een advies te geven voor de afdeling I&A, hoe er meer gestroomlijnd kan worden gewerkt, hoe er optimaal gebruik kan worden gemaakt van TOPdesk zoals deze is aangekocht en het tot stand laten komen van een SLA waarnaar gewerkt moet gaan worden.

De opbouw van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt het plan van aanpak voor deze fase in het project beschreven. Hoofdstuk 3 geeft de knelpunten van de afdeling schematisch weer. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 en 5 respectievelijk de processen van de helpdesk en de tweedelijns besproken. Eerst wordt kort de oude situatie weergegeven waarna het voorstel voor de nieuwe situatie wordt beschreven. Hoofdstuk 6 gaat verder op de voorgestelde verbeteringen en hoe TOPdesk hier ondersteuning aan kan geven. In hoofdstuk 7 worden de overige adviezen gegeven. Ten slotte zal in hoofdstuk 8 een kort overzicht worden gegeven van de geadviseerde onderdelen.

2. PLAN VAN AANPAK

Dit hoofdstuk zal een kort plan van aanpak zijn voor deze fase van het project. Hierin zal de doelstelling van de fase, de randvoorwaarden, de resultaten en de planning worden weergegeven.

2.1 Doelstelling

Het doel van deze fase is het opstellen van de verbeterpunten voor de afdeling I&A. Het gaat hierbij vooral om de verbeteringen in de processen. Ook zullen de verbeteringen in TOPdesk worden aangedragen om de vernieuwde processen te kunnen ondersteunen.

2.2 Randvoorwaarden

Voor deze fase gelden de volgende randvoorwaarden:

- Medewerkers van de afdeling I&A stellen zich beschikbaar voor eventuele vragen en problemen. Dit kan vaak tussen de dagelijkse werkzaamheden door. Voor langere momenten, zoals een interview, zal tijdig een afspraak worden gemaakt.
- Er is informatie beschikbaar door middel van internet, intranet (ANNA) of aanwezige documentatie.

2.3 Resultaten

Deze fase levert de volgende hoofdproducten op:

- Verbetervoorstellen:
 - Knelpunten;
 - Voorstellen tot verbetering processen helpdesk;
 - Voorstellen tot verbetering processen tweedelijns;
 - Voorstellen tot verbetering TOPdesk;

2.4 Planning

Omschrijving	Maart											April																						
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17						
Verbetervoorstellen																																		
Knelpunten																																		
Voorstellen tot verbetering processen helpdesk																																		
Voorstellen tot verbetering processen tweedelij																																		
Voorstellen tot verbetering TOPdesk																																		

3. OVERZICHT KNELPUNTEN

De knelpunten die in de analyse van de huidige situatie naar voren zijn gekomen zijn hieronder samengevat en gecategoriseerd.

1. Niet alle meldingen worden geregistreerd

Drukte	Wanneer veel incidenten gemeld worden wil de helpdesk snel alle gebruikers helpen. Snelheid krijgt hier een hogere prioriteit dan registratie.
Eenvoudige incidenten	Wanneer er een melding binnenkomt met de vraag of ze bijvoorbeeld een verwijderd bestand nog terug kunnen halen, is de gebruiker snel geholpen. Vaak wordt dit dan niet geregistreerd, omdat het niet belangrijk lijkt.
Overname helpdesk	De helpdesk wordt niet echt overgenomen. De medewerkers van netwerk- en systeembeheer doen dit naast de eigen werkzaamheden.

2. Meldingen worden niet correct geregistreerd

Mondeling doorgeven incidenten	Wanneer incidenten niet meteen door de helpdesk opgelost kunnen worden, worden deze mondeling doorgegeven aan de 2 ^{de} lijn, die deze vaak meteen oplost. Deze incidenten worden vervolgens afgemeld door de helpdesk en niet door de 2 ^{de} lijn.
--------------------------------	---

3. Meldingen blijven onopgelost en stapelen zich op

Andere werkzaamheden krijgen voorrang	Er loopt op dit moment een project binnen de afdeling I&A om Server Based Computing in te voeren. Dit heeft voorrang boven het oplossen van de openstaande meldingen. Voor applicatiebeheer gelde dit eerder al omdat er toen met IJ grotere veranderingen aan kwamen waar veel aandacht aan besteed moest worden.
---------------------------------------	--

4. Slecht informeren van de gebruikers

Geen bericht naar de gebruikers	Wanneer het langer duurt een oplossing te vinden voor een incident en de doorlooptijd is bijna verstreken wordt er geen melding naar de gebruiker gestuurd om deze op de hoogte te houden.
---------------------------------	--

De verbetervoorstellen die in de volgende hoofdstukken worden gedaan zijn opgesteld aan de hand van deze knelpunten.

4. PROCESSEN HELPDESK

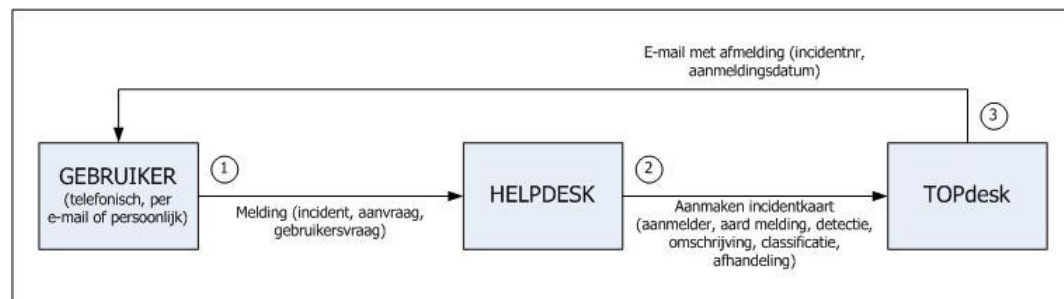
In dit hoofdstuk zullen er voorstellen tot verbetering worden aangedragen met betrekking tot de processen van de helpdesk. Eerst zal de huidige situatie worden geschetst door middel van een workflow. Daarna zal er met behulp van een workflow een nieuwe situatie worden weergegeven zoals deze zou moeten zijn om de gebruiker zo efficiënt mogelijk te helpen. Per activiteit zal er een beschrijving worden gegeven wat er gebeurt / moet gebeuren. Uitzonderingen zullen niet worden besproken, maar zijn natuurlijk altijd mogelijk.

De volgende processen hebben betrekking op de helpdesk:

1. Incidenten met bekende oplossingen;
2. Incidenten met onbekende oplossingen;
3. Incidenten met onbekende oplossingen (escalatie nodig).

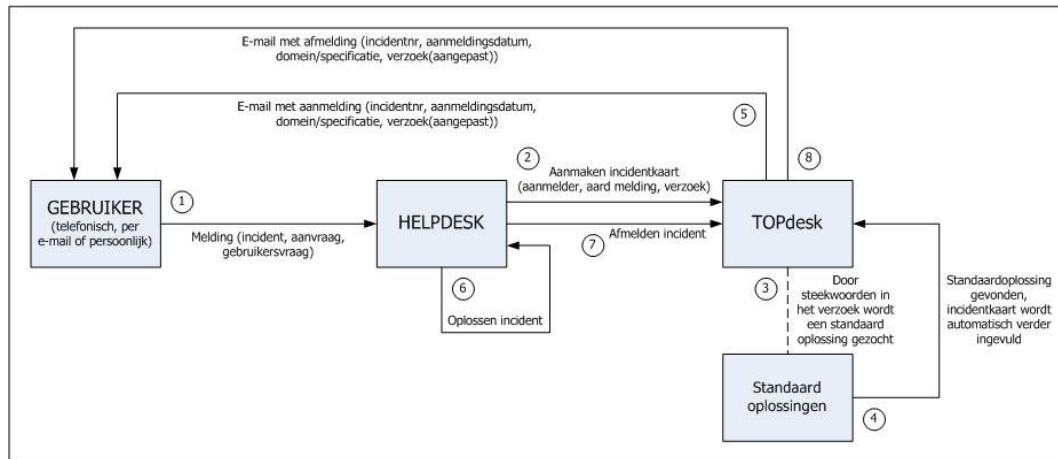
4.1 Incident met bekende oplossing

4.1.1 Huidige situatie



Figuur 1: Huidige workflow incident met bekende oplossing

4.1.2 Nieuwe situatie



Figuur 2: Nieuwe workflow incident met bekende oplossing

Beschrijving nieuwe situatie:

1. Een gebruiker maakt melding van een incident, een aanvraag of een gebruikersvraag bij de helpdesk. Dit gebeurt telefonisch, per e-mail of persoonlijk. Voor de rest van de beschrijving zal de term "incident" worden gebruikt.
2. Wanneer een incident wordt gemeld, maakt de helpdesk een eerstelijns incidentkaart aan, zodat de tijd en de datum overeenkomt met de aanmelding en de gegevens meteen kunnen worden opgeslagen. Vervolgens worden de gegevens ingevuld (aanmelder, aard melding en verzoek(aangepast)).
3. Wanneer het verzoek is ingevuld en er met de cursor een volgend veld wordt aangeklikt, worden het domein en de specificatie direct ingevuld. Er moet dus meteen worden gecontroleerd of dit de goede waarden zijn. Wanneer dit niet het geval is moet deze handmatig op de juiste waarden worden gezet.
Verder licht de volgende button op: 
4. Er kan nu een standaardoplossing worden gekozen. Wanneer een standaard oplossing wordt geselecteerd, worden automatisch de velden van "omschrijving", "classificatie" en "afhandeling" ingevuld.
5. Nu alle waarden zijn ingevuld kan de incidentkaart worden opgeslagen. De melding komt in het systeem te staan. Tevens wordt er door het systeem een e-mailbericht gegenereerd met hierin het incidentnummer, de aanmeldingsdatum, het domein, de specificatie en het verzoek.
6. Nu kan het incident worden verholpen door de helpdesk. Dit kan meteen of later, afhankelijk van de impact en doorlooptijd. Het incident kan worden opgelost door de beschrijving van het veld "actie" in de incidentkaart te volgen.
7. Wanneer dit is gebeurd en het incident is verholpen dan moet in de incidentkaart "Afgemeld" worden aangevinkt.

8. Bij het afmelden van een incident wordt er door TOPdesk een e-mail gegenereerd. Hierin staan het incidentnummer, de datum van de aanmelding, het domein, de specificatie en het verzoek van het incident. Deze e-mail wordt vervolgens verzonden door de medewerker naar de gebruiker.

In de huidige situatie worden standaardoplossingen heel af en toe gebruikt. Dit moet veel intensiever gebeuren, want dit scheelt de helpdesk veel tijd. Een incidentenkaart kan sneller worden aangemaakt en de gebruiker kan dan sneller worden geholpen, omdat de meldingen eerder in het systeem komen.

De standaardoplossingen moeten nog wel in het systeem worden ingevoerd. Dit kan op twee manieren gebeuren:

1. Geleidelijk invoeren;
2. Beschikbare informatie in één keer invoeren.

Ad 1. Geleidelijk invoeren

Met geleidelijk invoeren wordt bedoeld dat iedere keer wanneer een nieuw incident is afgehandeld de oplossing in het systeem wordt ingevoerd. Dit kan het beste door deze te bewaren en aan het einde van de dag, wanneer het wat rustiger is, in te voeren. Het duurt dan lang voordat het grootste deel eerstelijns incidenten kunnen worden afgehandeld met behulp van standaardoplossingen. Voordeel is wel dat weinig extra tijd vrij gemaakt hoeft te worden door de medewerkers, omdat het verspreid wordt over een langere periode.

Ad 2. Beschikbare informatie in één keer invoeren

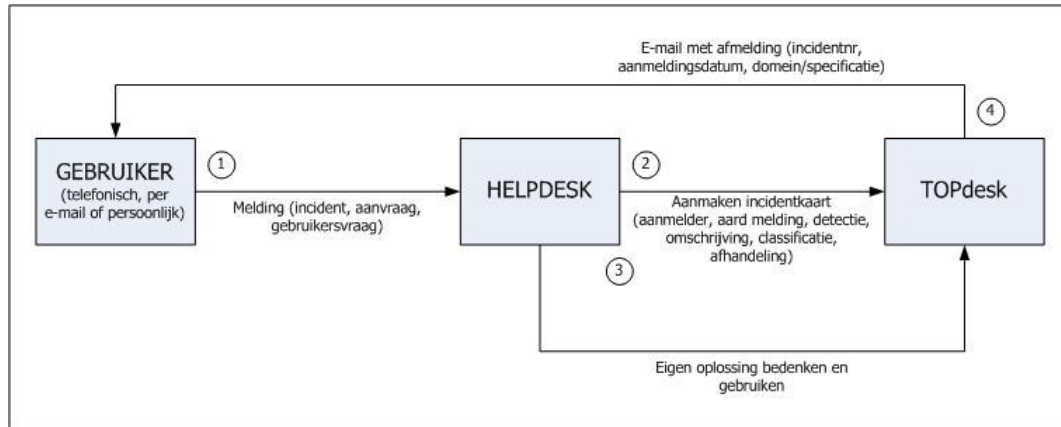
De beschikbare informatie in één keer invoeren kost één of twee dagen tijd van de helpdeskmedewerkster, omdat zij weet welke incidenten vaak voorkomen. Deze kunnen dan in het systeem worden ingevoerd. Het voordeel hiervan is dat het systeem meteen voor een groot deel kan worden gebruikt. Er is al een aantal documenten gemaakt door de medewerkster. Deze kunnen verkort worden overgenomen tot een standaardoplossing. Verder zal er op basis van rapporten moeten worden gekeken welke incidenten vaak voorkomen en of deze geschikt zijn als standaardoplossing. Dit hangt af van factoren die later zullen worden uitgelegd.

De voorkeur gaat uit naar het in één keer invoeren van de beschikbare informatie. Hierdoor kan het systeem meteen in gebruik worden genomen, waardoor de helpdesk voor een deel al de gebruikers sneller kan helpen en al een deel van de incidenten van de tweedelijns over kan nemen. Dit zijn veel voordelen die met deze aanpak gerealiseerd kunnen worden. Er zal een dag of twee moeten worden uitgetrokken om de standaardoplossingen op te stellen en in te voeren.

Toch is het niet mogelijk om achter alle standaardoplossingen te komen. Wanneer de standaardoplossingen in gebruik worden genomen, zullen er later altijd extra standaardoplossingen bijkomen. Het is dan zaak deze bij te houden en op een rustig moment in te voeren, zoals is beschreven in situatie 1.

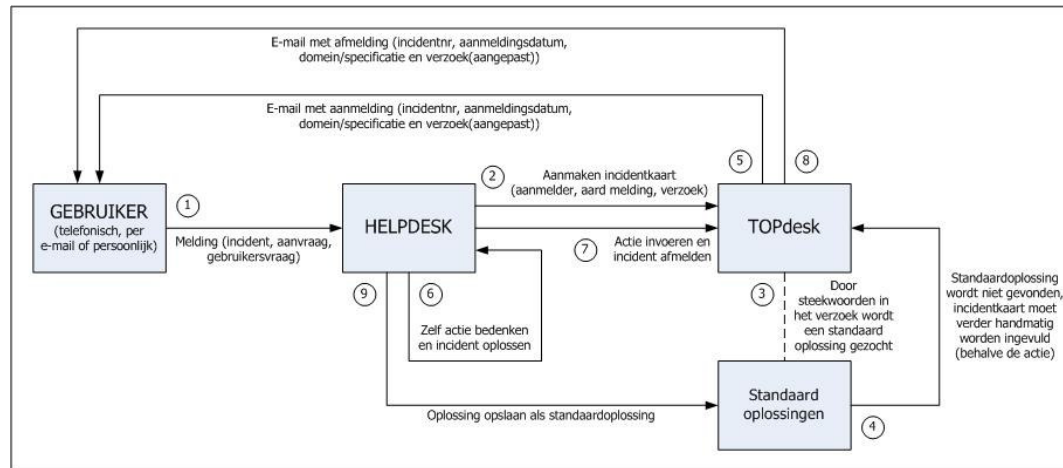
4.2 Incident met onbekende oplossing

4.2.1 Huidige situatie



Figuur 3: Huidige workflow incident met onbekende oplossing

4.2.2 Nieuwe situatie



Figuur 4: Nieuwe workflow incident met onbekende oplossing

Beschrijving nieuwe situatie:

1. Een gebruiker maakt melding van een incident, een aanvraag of een gebruikersvraag. Dit gebeurt telefonisch, per e-mail of persoonlijk.
2. Wanneer een incident wordt gemeld, maakt de helpdesk een eerstelijns incidentkaart aan, zodat de tijd en de datum overeenkomt met de aanmelding en de gegevens meteen kunnen worden opgeslagen. Vervolgens worden de gegevens ingevuld (aanmelder, aard melding en verzoek(aangepast)).
3. Wanneer het verzoek is ingevuld en er met de cursor een volgend veld wordt aangeklikt, worden het domein en de specificatie niet ingevuld. Deze moeten in deze situatie handmatig op de juiste waarden worden gezet.
4. Een standaardoplossing kan niet worden gekozen. Alle benodigde velden moeten handmatig worden ingevoerd, behalve het veld "actie".
5. Als alle waarden zijn ingevuld kan de incidentkaart worden opgeslagen. De melding komt in het systeem te staan. Tevens wordt er door het systeem een e-mailbericht gegenereerd met hierin het incidentnummer, de aanmeldingsdatum, het domein, de specificatie en het verzoek.
6. Nu kan het incident worden verholpen door de helpdesk. Dit kan meteen of later afhankelijk van de impact en doorlooptijd. Voor het oplossen moet zelf de actie worden bedacht. Als het incident succesvol is opgelost, moet de manier van oplossen in het veld "actie" worden ingevoerd.
7. Wanneer dit is gebeurt en het incident is verholpen dan moet in de incidentkaart "Afgemeld" worden aangevinkt.
8. Bij het afmelden van een incident wordt er door TOPdesk een e-mail gegenereerd. Hierin staan het incidentnummer, de datum van de aanmelding, het domein, de specificatie en het verzoek van het incident. Deze e-mail wordt vervolgens verzonden door de medewerker naar de gebruiker.

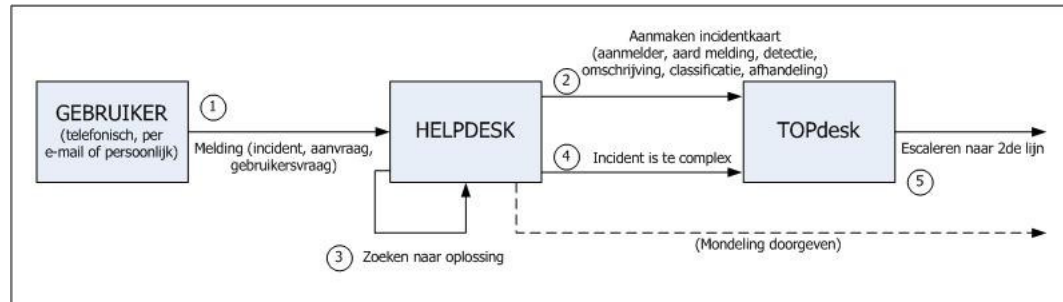
9. De gevonden oplossing wordt bij de standaardoplossingen ingevoerd. Dit kan ook op een later moment.

Dit gedeelte heeft vooral betrekking op de incidenten die nog niet in het systeem zijn opgenomen. Wanneer er wordt gekozen voor de eerste manier van implementeren zullen de meeste eerste meldingen op deze manier worden behandeld. Dit kost meer tijd per afhandeling van een incident. Wanneer de eerste manier wordt gekozen zal deze manier van afhandelen minder vaak voorkomen.

De grootste verbetering hier ten opzichte van de oude situatie is ook hier het gebruik van standaardoplossingen, waardoor er minder hoeft te worden geëscaleerd en de incidentkaarten sneller aangemaakt kunnen worden.

4.3 Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)

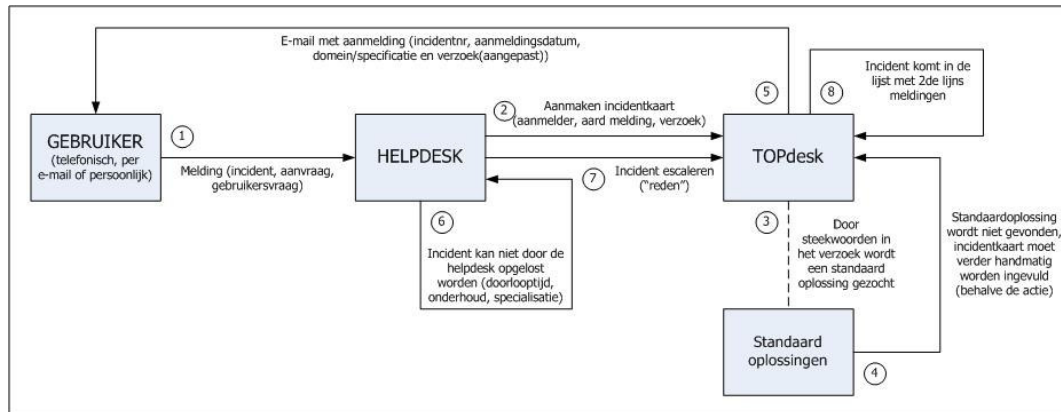
4.3.1 Huidige situatie



Figuur 5: Huidige workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

Het mondeling doorgeven van incidenten aan de tweede lijn gebeurt niet altijd, maar komt wel eens voor. Dit kan wel eens handig zijn, maar de incidentkaart moet dan wel worden meegestuurd. Dit gebeurde niet, waardoor de registratie niet meer klopte.

4.3.2 Nieuwe situatie



Figuur 6: Nieuwe workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

Beschrijving nieuwe situatie:

1. Een gebruiker maakt melding van een incident, een aanvraag of een gebruikersvraag. Dit gebeurt telefonisch, per e-mail of persoonlijk.
2. Wanneer een incident wordt gemeld, maakt de helpdesk een eerstelijns incidentkaart aan, zodat de tijd en de datum overeenkomt met de aanmelding en de gegevens meteen kunnen worden opgeslagen. Vervolgens worden de gegevens ingevuld (aanmelder, aard melding en verzoek(aangepast)).
3. Wanneer het verzoek is ingevuld en er met de cursor een volgend veld wordt aangeklikt, worden het domein en de specificatie niet ingevuld. Deze moeten in deze situatie handmatig op de juiste waarden worden gezet.
4. Een standaardoplossing kan niet worden gekozen. Alle benodigde velden moeten handmatig worden ingevoerd, behalve het veld "actie".
5. Als alle waarden zijn ingevuld kan de incidentkaart worden opgeslagen. De melding komt in het systeem te staan. Tevens wordt er door het systeem een e-mailbericht gegenereerd met hierin het incidentnummer, de aanmeldingsdatum, het domein, de specificatie en het verzoek.
6. Nu kan het incident worden verholpen door de helpdesk. In dit geval is het incident door doorlooptijd, onderhoud of specialisatie niet op te lossen door de helpdesk.
7. Voor een oplossing moet het incident worden geëscaleerd naar de tweedelijns. Hierbij moet de reden van escaleren worden opgegeven. In de tweedelijns incidentkaart moeten de "doorlooptijd" en "behandelaar" worden aangegeven.
8. Het incident komt terecht in de lijst met tweedelijns incidenten.

Er zullen altijd incidenten worden aangemeld die uitsluitend door de tweedelijnn kunnen worden afgehandeld. Zoals de incidenten die te maken hebben met autorisatie of die een grote deskundigheid vereisen. In TOPdesk worden deze omschreven als doorlooptijd, onderhoud en specialisatie.

Deze acties die het incident verhelpen, moeten in het kennissysteem opgenomen gaan worden, zodat de tweedelijnn ook meer gestroomlijnd kan werken. In het volgende hoofdstuk hierover meer.

Incidenten mogen mondeling worden doorgegeven, zoals in de huidige situatie ook al gebeurt. Belangrijk is wel dat de incidentkaart dan ook meteen wordt geëscaleerd en dat deze op naam van de behandelaar van de tweedelijnn wordt gezet. Hierdoor blijft de administratie correct.

5. PROCESSEN TWEEDELIJN

In dit hoofdstuk zullen er voorstellen tot verbetering worden aangedragen met betrekking tot de processen van de tweedelij (netwerk- en systeembeheer en applicatiebeheer). Eerst zal de huidige situatie worden geschetst door middel van een workflow. Daarna zal er een nieuwe situatie worden weergegeven zoals deze zou moeten zijn om de gebruiker zo efficiënt mogelijk te helpen. Per activiteit zal er een beschrijving worden gegeven wat er gebeurt / moet gebeuren. Uitzonderingen zullen niet worden besproken, maar zijn natuurlijk altijd mogelijk.

De belangrijkste verandering voor de tweedelij is de invoering van het kennissysteem. Dit systeem zit ook in TOPdesk en werkt iets anders dan de Standaardoplossingen. Hier kan wat meer over het incident worden beschreven. Dit is handig voor de medewerkers van de tweedelij, omdat zij incidenten goed moeten onderzoeken. Ook kunnen de oplossingen van incidenten naar eigen wens worden gecategoriseerd.

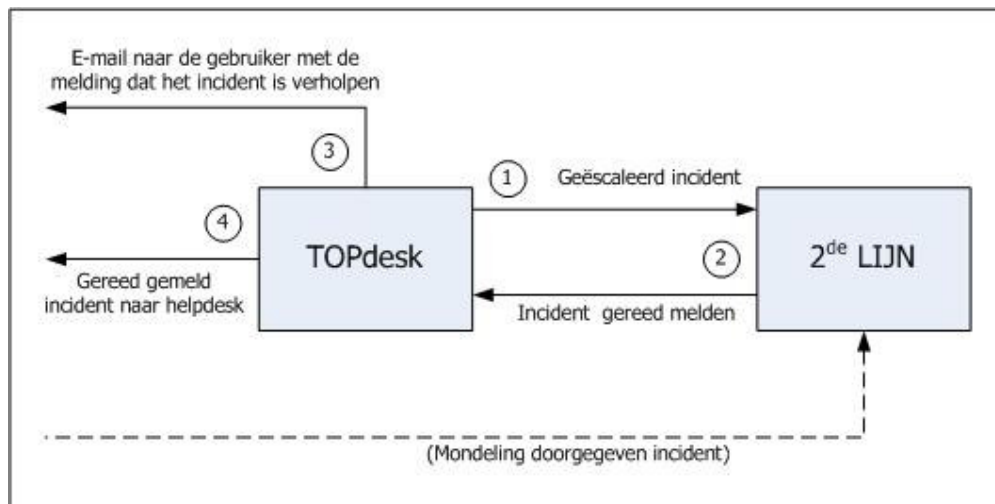
Hierdoor worden alle soortgelijke incidenten op dezelfde manier verholpen. Het gaat hierbij vooral om incidenten die niet door de helpdesk kunnen worden opgelost door autorisatiekwesties of specialisaties.

De volgende processen hebben betrekking op de tweedelij:

1. Incident met bekende oplossing;
2. Incidenten met onbekende oplossing;
3. Incidenten met onbekende (escalatie nodig).

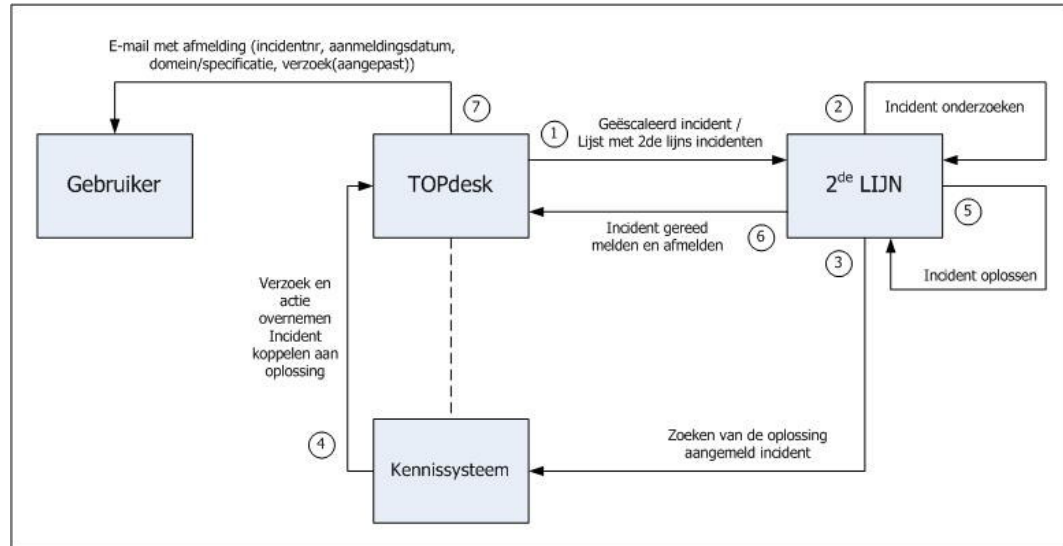
5.1 Incident met bekende oplossing

5.1.1 Huidige situatie



Figuur 7: Huidige workflow incident met bekende oplossing

5.1.2 Nieuwe situatie



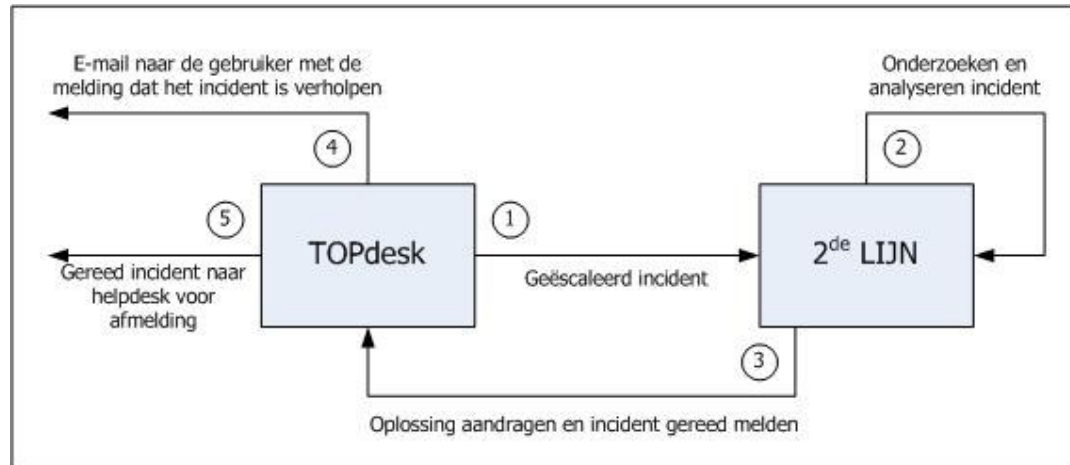
Figuur 8: Nieuwe workflow incident met bekende oplossing

Beschrijving nieuwe situatie:

1. De tweedelijns ziet in TOPdesk de geëscaleerde incidenten of de aangemelde tweedelijns incidenten in de lijst. De incidenten zullen zoveel mogelijk via de helpdesk binnen moeten komen en niet direct aan de tweedelijns worden gemeld. Zo loopt de communicatie voor iedereen via dezelfde kanalen.
2. Het incident moet worden onderzocht op oorzaak en impact.
3. Wanneer het incident bekend is en vaker voorkomt kan de oplossing worden opgezocht in het kennissysteem. Het verzoek en de actie kunnen dan worden overgenomen. Dit zijn de gevallen die niet door de helpdesk zijn op te lossen in verband met doorlooptijd, onderhoud of specialisatie.
4. Het verzoek en de actie die in het systeem staan, worden overgenomen in de incidentkaart. Tevens moet het incident aan de oplossing worden gekoppeld.
5. Nu kan het incident worden verholpen door de tweedelijns. Dit kan meteen of later afhankelijk van de impact en doorlooptijd. Het incident kan worden opgelost door de beschrijving van het veld "actie" in de incidentkaart te volgen.
6. Het incident wordt gereed gemeld en afgemeld.
7. Bij het afgemelden van een incident wordt er door TOPdesk een e-mail gegenereerd. Hierin staan het incidentnummer, datum van de aanmelding, het domein en de specificatie van het incident. Deze wordt vervolgens verzonden door de medewerker naar de gebruiker.

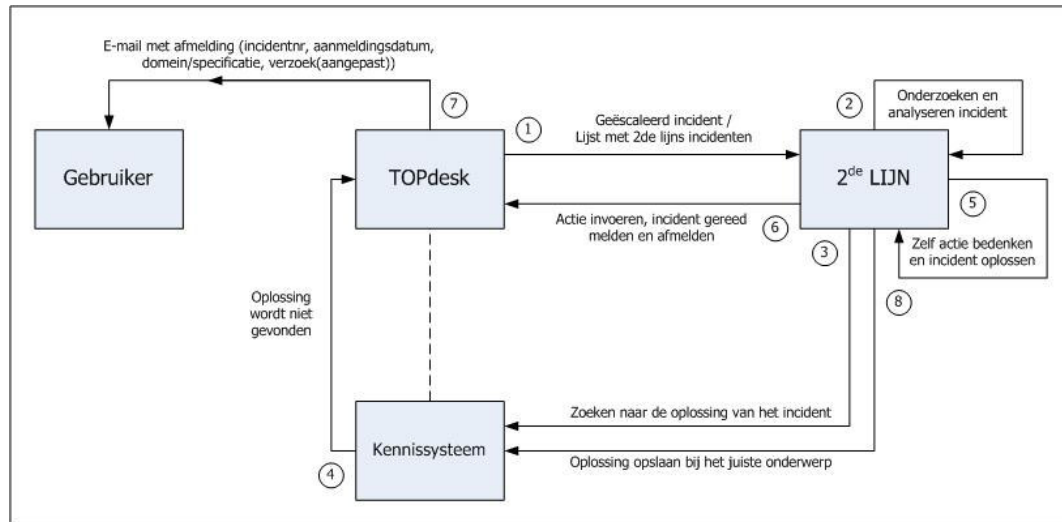
5.2 Incident met onbekende oplossing

5.2.1 Huidige situatie



Figuur 9: Huidige workflow incident met onbekende oplossing

5.2.2 Nieuwe situatie



Figuur 10: Nieuwe workflow incident met onbekende oplossing

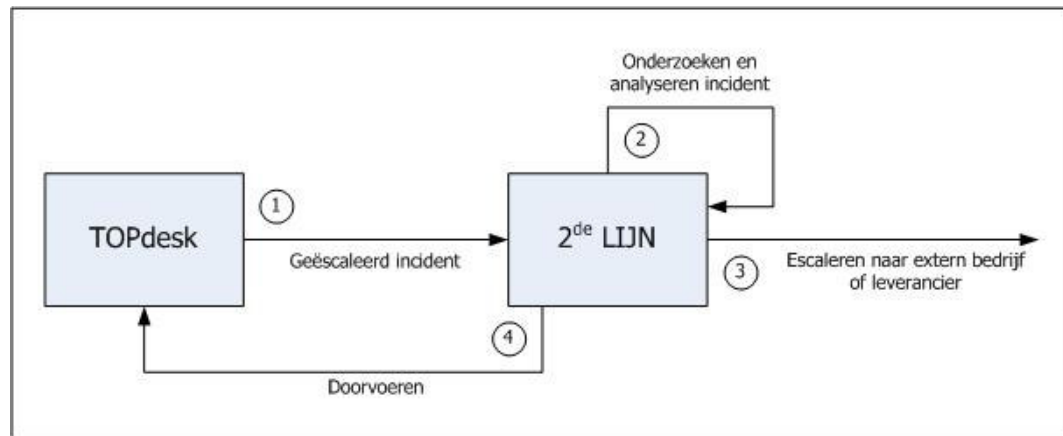
Beschrijving:

1. De tweedelij ziet in TOPdesk de geëscaleerde incidenten of de aangemelde tweedelijns incidenten in de lijst. De incidenten zullen zoveel mogelijk via de helpdesk binnen moeten komen en niet direct aan de tweedelij worden gemeld. Zo loopt de communicatie voor iedereen via dezelfde kanalen.
2. Het incident moet worden onderzocht op oorzaak en impact.
3. Er wordt voor een oplossing gezocht in het kennissysteem.
4. De oplossing bestaat in dit geval nog niet in het kennissysteem.
5. De oplossing voor het incident moet nu zelf worden bedacht en het incident kan worden opgelost.
6. De oplossing wordt in de incidentkaart opgeslagen en de kaart kan gereed worden gemeld en afgemeld.
7. Na het afmelden van het incident genereert het systeem een e-mail met het incidentnummer, de domein en de specificatie van het incident met de melding dat het incident is opgelost. De medewerker verzendt vervolgens deze e-mail naar de gebruiker.
8. De gevonden oplossing moet worden opgeslagen in het kennissysteem. Zo kan de volgende keer dat het incident zich voordoet, dezelfde oplossing worden gebruikt.

Het is van belang dat het kennissysteem wordt gevuld. Iedere keer wanneer er een nieuw onbekend incident zich voordoet. Wanneer dit goed wordt bijgehouden zullen meer en meer incidenten op dezelfde manier worden opgelost. Ook bestaat de kans dat oplossingen van incidenten die worden vastgelegd voortaan door de helpdesk overgenomen kunnen gaan worden. Dit geldt uiteraard niet voor de incidenten die alleen maar door de tweedelij kunnen worden opgelost door autorisatiekwesties of specialisatie.

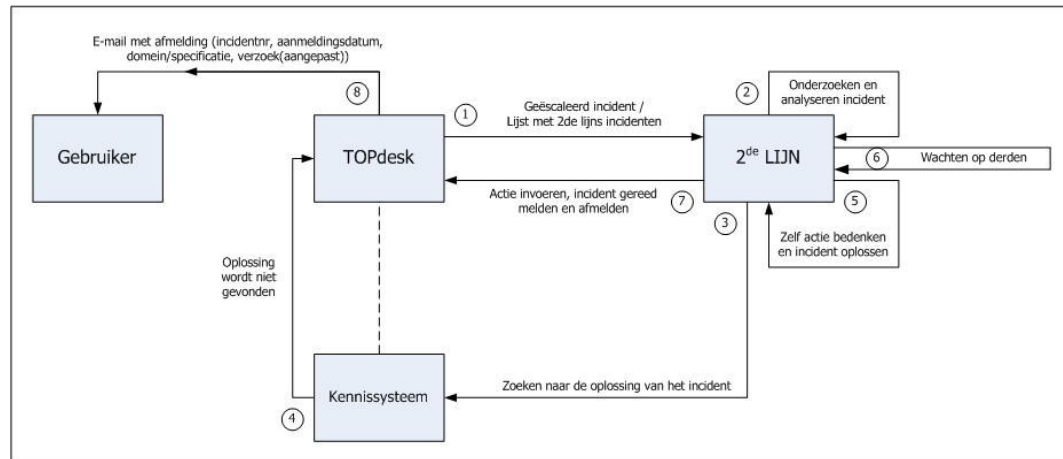
5.3 Incident met onbekende oplossing (escalatie nodig)

5.3.1 Huidige situatie



Figuur 11: Huidige workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

5.3.2 Nieuwe situatie



Figuur 12: Huidige workflow incident met onbekende oplossing (escalatie)

Beschrijving nieuwe situatie:

1. De tweedelij ziet in TOPdesk de geëscaleerde incidenten of de aangemelde tweedelijns incidenten in de lijst. De incidenten zullen zoveel mogelijk via de helpdesk binnen moeten komen en niet direct aan de tweedelij worden gemeld. Zo loopt de communicatie voor iedereen via dezelfde kanalen.
2. Het incident moet worden onderzocht op oorzaak en impact.
3. Er wordt voor een oplossing gezocht in het kennissysteem.
4. De oplossing bestaat in dit geval nog niet in het kennissysteem.
5. De oplossing voor het incident moet nu zelf worden bedacht en het incident kan worden opgelost.
6. Het incident kan niet worden opgelost door de tweedelij en een derde partij wordt ingeschakeld. Dit kan een leverancier zijn of een ander extern bedrijf.
7. Wanneer het incident door de derde partij is opgelost, moeten de acties die zijn uitgevoerd in de incidentkaart worden ingevoerd. Verder moet het incident gereed worden gemeld en afgemeld.
8. Na het afmelden van het incident genereert het systeem een e-mail met het incidentnummer, de domein en de specificatie van het incident met de melding dat het incident is opgelost. De medewerker verzendt vervolgens deze e-mail naar de gebruiker.

Het grootste verbeterpunt hier is het op de hoogte houden van de gebruikers. Vaak wordt de gebruiker niet op de hoogte gehouden wanneer er een derde partij wordt ingeschakeld. Wanneer dit wel gebeurt zal de gebruiker er begrip voor kunnen opbrengen dat het verhelpen van een incident wat langer duurt.

6. TOPDESK

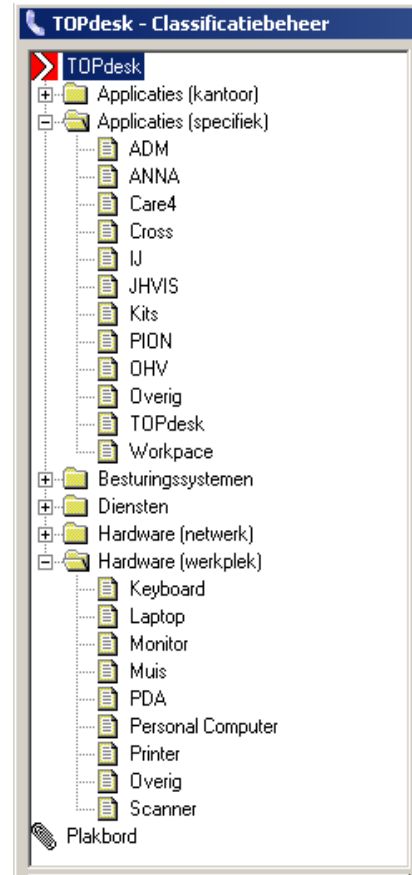
Dit hoofdstuk gaat in op de onderdelen van TOPdesk die moeten worden verbeterd. Het gaat hierbij om instellingen, maar ook om het gebruik ervan.

6.1 Classificaties

De incidenten die binnenkomen worden gecategoriseerd in verschillende domeinen. De verschillende domeinen staan hiernaast vermeld zoals ze in het systeem staan. Een domein bestaat weer uit een aantal specificaties. Op dit moment zijn deze niet handig ingedeeld. Alle incidenten die zich bijvoorbeeld in IJ kunnen voordoen zitten in het domein "Applicaties (specifiek)" met de specificatie "IJ". Omdat IJ nog steeds volop in ontwikkeling is, is het voor een aantal medewerkers interessant om te zien welke problemen in IJ het meest voorkomen. Tot nu toe is het lastig om hier overzichten van te verkrijgen. Wanneer de specificatie "IJ" bijvoorbeeld een domein IJ wordt, kunnen voor de specificaties nieuwe waarden worden ingevuld, zodat later duidelijk kan worden waar zich de meeste incidenten voordoen. Hier kunnen dan rapporten van worden gemaakt. Tot nu toe is de specificatie alleen "IJ" en dat moet dus uitgebreider worden om meer informatie te kunnen verkrijgen.

Deze criteria gelden niet alleen voor IJ, maar voor bijna elk domein. Op de volgende twee pagina's zal eerst de oude situatie worden getoond en vervolgens de voorgestelde nieuwe situatie.

Het probleem is dat er maar twee niveaus kunnen worden aangegeven. Door een betere indeling te maken kan er meer en betere informatie uit de rapporten worden gehaald.



Figuur 13: Classificatie in TOPdesk

6.1.1 Huidige situatie

Domein	Specificatie
Applicaties (kantoor)	Access Acrobat Reader Acrobat Standard Anti-virus Excel Internet explorer Nationale telefoongids NS Reisplanner Office Outlook Overig PowerPoint Visio Word
Applicaties (specifiek)	ADM ANNA Care4 Cross IJ JHVIS Kits PION OHV Overig TOPdesk Workspace
Besturingssystemen	Windows 95 Windows 98 Windows 2000 Windows XP Overig Terminal Server Novell
Diensten	Back-up Te vaak ingelogd (2x) E-mail Internet Netwerkaccount (Novell/NT) Nieuwe gebruiker Remote control Verhuizing Virus aanpak Overig
Hardware (netwerk)	Bekabeling Firewall Hub Modem Router Server Switch Overig
Hardware (werkplek)	Keyboard Laptop Monitor Muis PDA Personal Computer Printer Overig Scanner

6.1.2 Nieuwe situatie

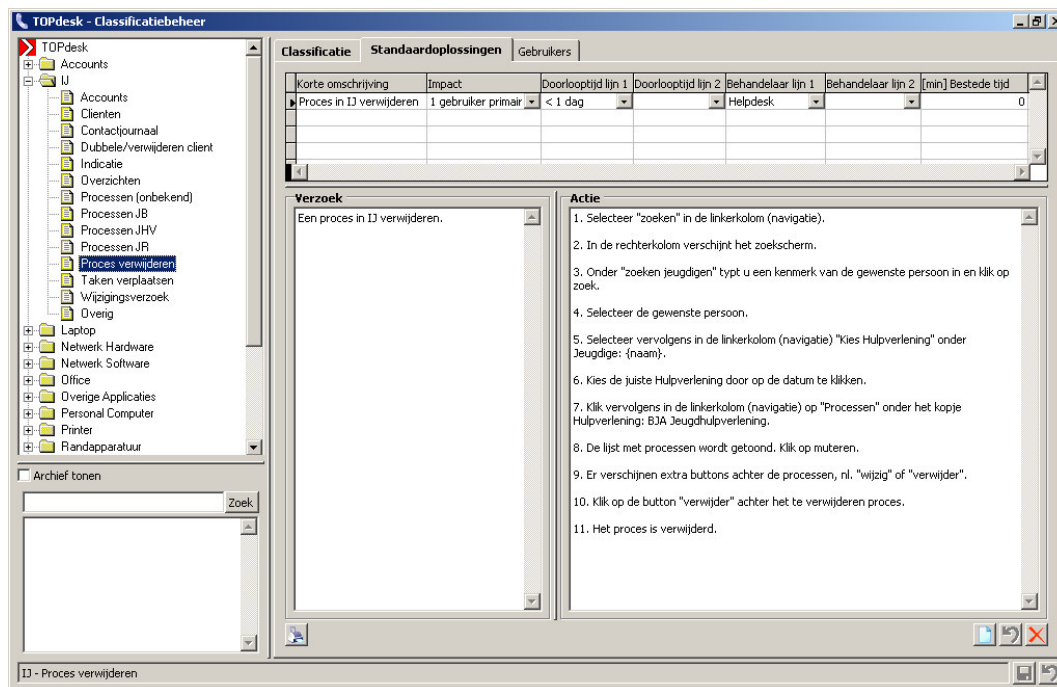
Domein	Specificatie
Office	<input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Outlook <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> PowerPoint <input type="checkbox"/> Visio <input type="checkbox"/> Word
Overige Applicaties	<input type="checkbox"/> Acrobat Reader <input type="checkbox"/> Acrobat Standard <input type="checkbox"/> ADM <input type="checkbox"/> ANNA <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Care4 <input type="checkbox"/> CD Foongids <input type="checkbox"/> Cross <input type="checkbox"/> Internet Explorer <input type="checkbox"/> JHVIS <input type="checkbox"/> Kits <input type="checkbox"/> Nationale telefoongids <input type="checkbox"/> NS Reisplanner <input type="checkbox"/> OHV <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> PION <input type="checkbox"/> TOPdesk <input type="checkbox"/> Workspace
IJ	<input type="checkbox"/> Accounts <input type="checkbox"/> Cliënten <input type="checkbox"/> Contactjournaal <input type="checkbox"/> Dubbele/verwijderen cliënt <input type="checkbox"/> Indicatie <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> Overzichten <input type="checkbox"/> Processen (onbekend) <input type="checkbox"/> Processen Jeugdbescherming <input type="checkbox"/> Processen Jeugdhulpverlening <input type="checkbox"/> Processen Jeugdreclassering <input type="checkbox"/> Proces verwijderen <input type="checkbox"/> Taken verplaatsen <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoek
Accounts	<input type="checkbox"/> Inlogproblemen <input type="checkbox"/> Mailbox/E-mail <input type="checkbox"/> Nieuwe gebruiker <input type="checkbox"/> Password <input type="checkbox"/> Verhuizing <input type="checkbox"/> Verwijderen
Netwerk hardware	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Bekabeling <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch
Netwerk software	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Firewall <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch
Printer	<input type="checkbox"/> Hardware (printer zelf) <input type="checkbox"/> Printerinstellingen cliënt <input type="checkbox"/> Printerinstellingen printer <input type="checkbox"/> Netwerkinstellingen
Randapparatuur	<input type="checkbox"/> PDA <input type="checkbox"/> Scanner
Personal Computer	<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Monitor

	<input type="checkbox"/>	Muis
	<input type="checkbox"/>	Software
	<input type="checkbox"/>	Toetsenbord
Laptop	<input type="checkbox"/>	Hardware
	<input type="checkbox"/>	Software

Met de nieuwe indeling is het mogelijk betere rapporten op te stellen. Wanneer blijkt dat in sommige domeinen de specificatie "Overig" veel wordt gebruikt, kan hiervan een overzicht worden opgesteld met de aangemelde incidenten. Hieruit kan worden opgemaakt of er een nieuwe specificatie moet worden aangemaakt of dat de helpdesk moet worden geïnstrueerd welke incidenten bij welke specificaties horen.

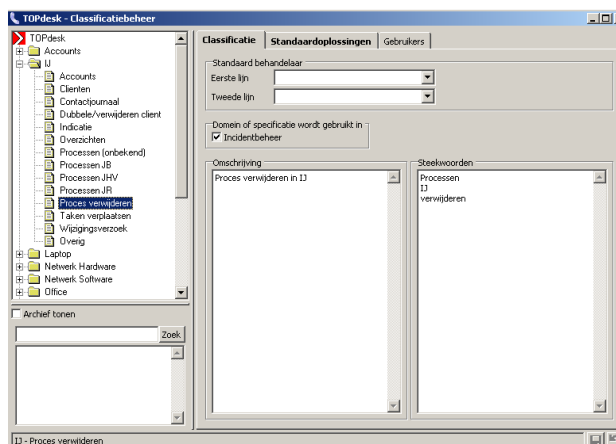
6.2 Standaardoplossingen

Standaardoplossingen zijn oplossingen die worden vastgelegd om veel voorkomende incidenten snel af te kunnen handelen. Deze oplossingen worden aan een specificatie gekoppeld en van steekwoorden voorzien. Hierdoor kunnen ze door het systeem snel worden gevonden.



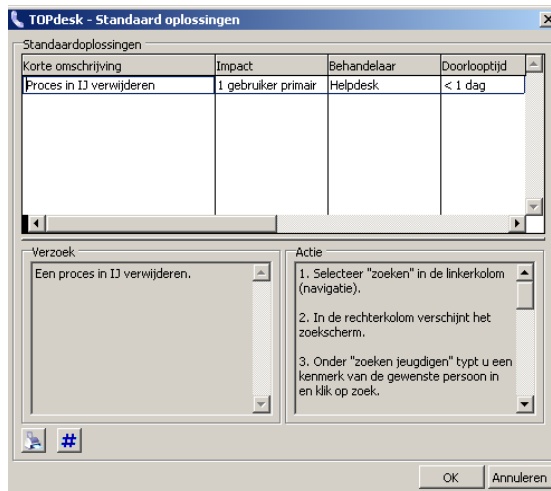
Figuur 14: Standaardoplossingen bewerken

Wanneer in het incidentenschermbord is geopend en het verzoek wordt ingevuld, checkt het systeem dit met de steekwoorden die in het systeem zijn ingevoerd.



Figuur 15: Steekwoorden bewerken

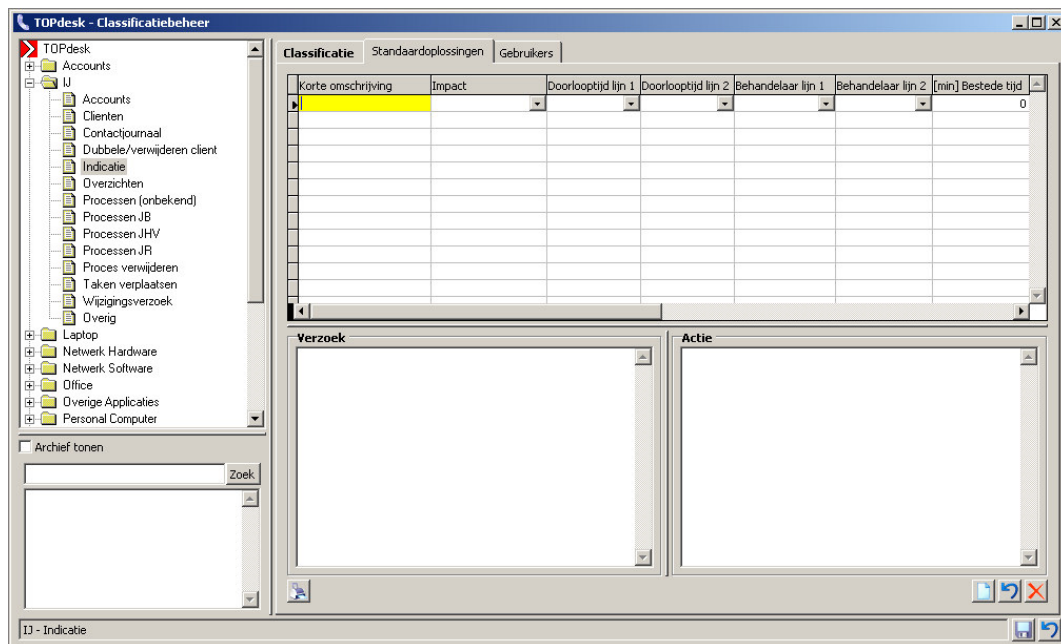
Vervolgens worden er mogelijkheden gegeven waaruit kan worden gekozen. Wanneer er een wordt geselecteerd, worden de detectie en omschrijving automatisch ingevuld.



Figuur 16: Standaardoplossing selecteren

Het voordeel van Standaardoplossingen is dat het door middel van steekwoorden naar de oplossing zoekt en de overeenkomstige toont. Hier kan dan uit worden gekozen. Dit werkt gemakkelijk en snel en is dus zeer geschikt voor de helpdesk.

Het toevoegen van een nieuwe standaard oplossing duurt wel wat langer dan bij het kennissysteem (4.4). Dit komt omdat hier de impact, de doorlooptijd en de behandelaar moeten worden ingevuld. Ook moeten er bij de classificatie steekwoorden worden ingevoerd om de oplossing 'vindbaar' te maken. Het voordeel van dit 'voorwerk' is dat de oplossing snel kan worden gevonden.



Figuur 17: Standaardoplossingen toevoegen

Deze standaardoplossingen zullen dus voor zover mogelijk allemaal moeten worden ingevoerd om zo optimaal mogelijk te kunnen worden gebruikt.

Wanneer de standaardoplossingen goed worden gebruikt zal dit het volgende resultaat hebben:

Zonder gebruikmaking van standaardoplossingen:			
▪ Aanmelder selecteren	intypen naam	3 x klikken	
▪ Aard melding selecteren		4 x klikken	
▪ Detectie selecteren		4 x klikken	
▪ Verzoek invoeren	intypen verzoek		
▪ Actie invoeren	intypen actie		
▪ Impact selecteren		2 x klikken	
▪ Doorlooptijd selecteren		2 x klikken	
▪ Afmelden		1 x klikken	
<hr/>			
Totaal:	8 acties	3 x typen	16 x klikken
Met gebruikmaking van standaardoplossingen:			
▪ Aanmelder selecteren	intypen naam	3 x klikken	
▪ Aard melding selecteren		4 x klikken	
▪ Verzoek invoeren	intypen steekwoorden		
▪ Standaardoplossing kiezen		3 x klikken	
▪ Afmelden		1 x klikken	
<hr/>			
Totaal:	5 acties	2 x typen	11 x klikken

Figuur 18: Verschil in acties na invoering standaardoplossingen

De volgende incidenten komen in aanmerking voor een standaardoplossing:

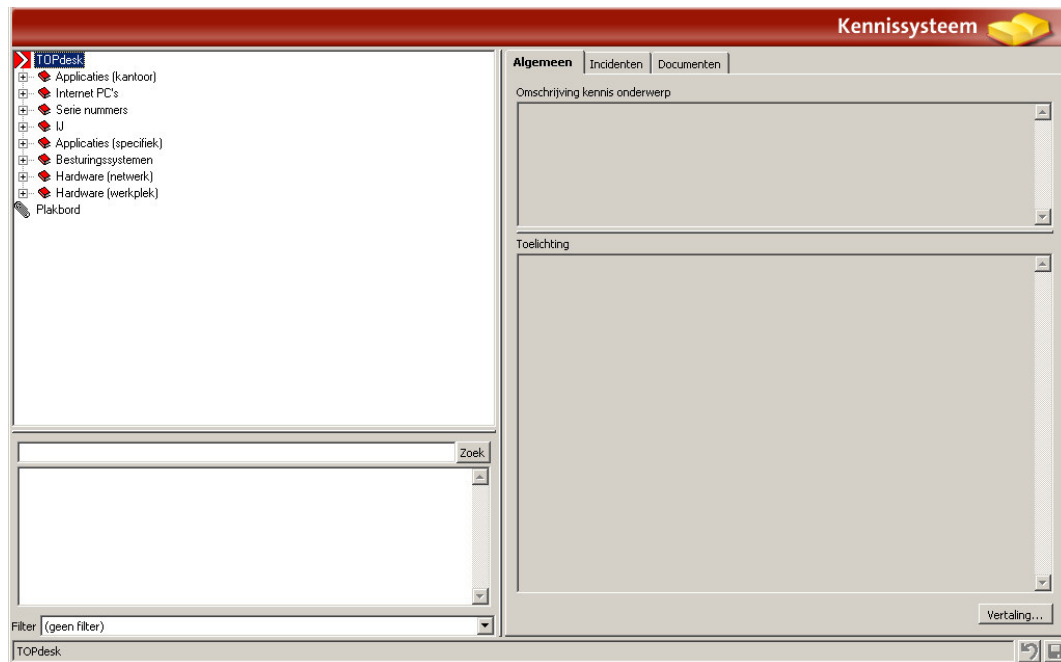
- Gebruiker kan niet inloggen;
- Aanmaken nieuwe gebruiker;
- Wachtwoord is verlopen;
- Verhuizen van een gebruiker;
- IJ-account aanmaken;
- Proces in IJ verwijderen;
- Taken in een andere postbus plaatsen;
- Aanmaken persoonlijke mappen in Outlook;
- Wachtwoord wordt gevraagd bij opstarten Outlook;
- De standaardprinter is niet de goede;
- Gebruiker kan niet printen;

6.3 Kennissysteem

Het kennissysteem is net als de Standaardoplossingen een belangrijk element in de nieuwe situatie. In dit deel van TOPdesk kunnen voorgekomen incidenten en de bijbehorende oplossing worden opgeslagen.

Het kennissysteem is vooral handig voor de tweedelij. Vooral omdat dit niet altijd snel opgelost hoeft te worden en er veel informatie kan worden toegevoegd voor de oplossingen van complexe incidenten.

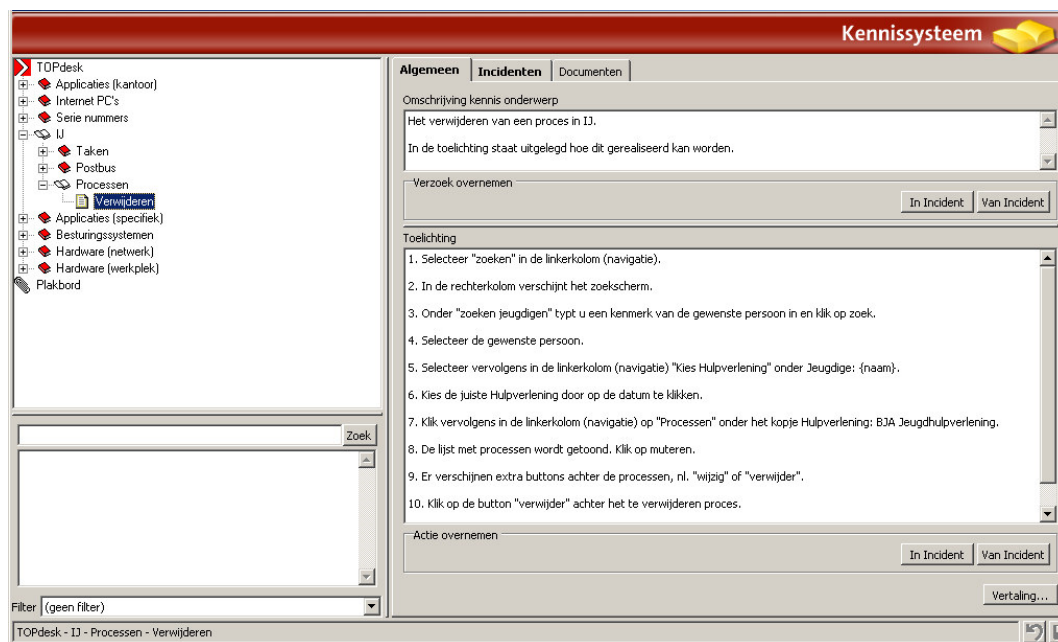
Wanneer nu bijvoorbeeld een incident wordt gemeld door een gebruiker, dat al eerder is voorgekomen, zal dit incident op dezelfde manier worden opgelost.



Figuur 19: Kennissysteem

Het systeem is helemaal in categorieën op te delen, evenals de omschrijvingen en toelichtingen. Dit eist enige discipline van de medewerkers, zodat alles correct en duidelijk wordt beschreven. Het is handig om de categorieën net zo in te delen als de domeinen en specificaties van de incidenten. Dit vergemakkelijkt het zoeken van een oplossing die bij een bepaald incident hoort.

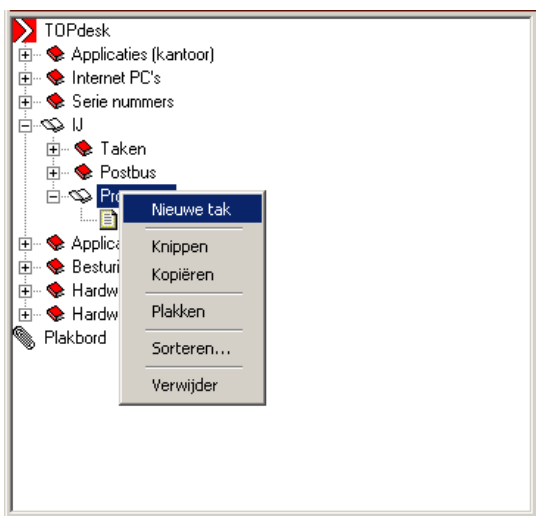
Wanneer bijvoorbeeld een incident het domein IJ heeft, moet er op IJ geklikt worden. Vervolgens kan met de specificatie de oplossing worden gevonden, zoals in het voorbeeld hieronder.



Figuur 20: Informatie opslaan in het kennissysteem

Met de knoppen "In Incident" kunnen de omschrijving en de toelichting in de incidentkaart worden gevoegd.

Om een nieuwe categorie aan te maken kan er met de rechtermuisknop op het bovenstaande niveau worden geklikt en voor "Nieuwe tak" worden gekozen.



Figuur 21: Boomstructuur kennissysteem uitbreiden

Het is handig om in één keer de meest gebruikte oplossingen voor incidenten in te voeren. Hierdoor kan het kennissysteem meteen in gebruik worden genomen.

Voorbeeld van de indeling van het kennissysteem.

Domein	Specificatie
Office	<input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Outlook <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> PowerPoint <input type="checkbox"/> Visio <input type="checkbox"/> Word
Overige Applicaties	<input type="checkbox"/> Acrobat Reader <input type="checkbox"/> Acrobat Standard <input type="checkbox"/> ADM <input type="checkbox"/> ANNA <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Care4 <input type="checkbox"/> CD Foongids <input type="checkbox"/> Cross <input type="checkbox"/> Internet Explorer <input type="checkbox"/> JHVIS <input type="checkbox"/> Kits <input type="checkbox"/> Nationale telefoongids <input type="checkbox"/> NS Reisplanner <input type="checkbox"/> OHV <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> PION <input type="checkbox"/> TOPdesk <input type="checkbox"/> Workspace
IJ	<input type="checkbox"/> Accounts <input type="checkbox"/> Cliënten (is nog te breed) <input type="checkbox"/> Contactjournaal <input type="checkbox"/> Dubbele / verwijderen cliënt <input type="checkbox"/> Indicatie <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> Overzichten <input type="checkbox"/> Processen (onbekend) <input type="checkbox"/> Processen Jeugdbescherming <input type="checkbox"/> Processen Jeugdhulpverlening <input type="checkbox"/> Processen Jeugdreclassering <input type="checkbox"/> Proces verwijderen <input type="checkbox"/> Taken verplaatsen <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoek
Accounts	<input type="checkbox"/> Inlogproblemen <input type="checkbox"/> Mailbox/E-mail <input type="checkbox"/> Nieuwe gebruiker <input type="checkbox"/> Password <input type="checkbox"/> Verhuizing <input type="checkbox"/> Verwijderen
Netwerk hardware	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Bekabeling <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch
Netwerk software	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Firewall <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch
Printer	<input type="checkbox"/> Hardware (printer zelf) <input type="checkbox"/> Printerinstellingen cliënt <input type="checkbox"/> Printerinstellingen printer <input type="checkbox"/> Netwerkinstellingen
Randapparatuur	<input type="checkbox"/> PDA <input type="checkbox"/> Scanner

Personal Computer	<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Monitor <input type="checkbox"/> Muis <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Toetsenbord
Laptop	<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software

Onder de specificaties zullen nog extra niveaus komen met de verschillende incidenten die kunnen voorkomen. Deze zullen naar verloop van tijd steeds worden uitgebreid door de medewerkers.

6.4 Rapporten

6.4.1 Kwantitatieve rapporten

Met de rapportmagiër kunnen kwantitatieve rapporten worden opgesteld. Dit zijn rapporten die aantallen van incidenten weergeven. Hiervoor hoeven geen instellingen te worden gewijzigd. De rapporten zijn vrij in te stellen door de medewerkers. Voor een aantal situaties is het handig om standaardrapportages te hebben. Er kunnen instellingen van kaarten worden opgeslagen, wanneer een rapport dan moet worden opgesteld moet alleen de juiste data worden ingevoerd.

De rapporten die gestandaardiseerd kunnen worden zijn de volgende:

- Aangemelde incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Aangemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Afgemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Openstaande incidenten gesorteerd op domein en specificatie;
- Openstaande incidenten IJ gesorteerd op specificatie;
- Aangemelde incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Aangemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Afgemelde incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Openstaande incidenten gesorteerd op domein, specificatie en vestiging;
- Openstaande incidenten IJ gesorteerd op specificatie en vestiging;
- Aangemelde incidenten gesorteerd op behandelaar;
- Openstaande incidenten gesorteerd op behandelaar;
- Afgemelde incidenten gesorteerd op behandelaar;

6.4.2 Kwalitatieve rapportages

Kwalitatieve rapportages bevatten meer informatie dan de kwantitatieve rapporten. Alle informatie uit de incidentkaarten is op te vragen door middel van deze rapporten. Deze zijn niet te standaardiseren, omdat er teveel moet worden ingesteld. Voor het opstellen van de kwalitatieve rapporten zal er een handleiding moeten worden gemaakt.

6.5 Doorlooptijd

Bij het aanmaken van een incident moet de doorlooptijd worden gekozen van het incident. Voor veel incidenten is dit een kwestie van benadering. Het ligt er op dat moment ook aan of de afdeling het druk heeft. Wanneer dit het geval is, worden incidenten al snel op een week gezet.

Inhoud

Doorlooptijd	Type periode	Basisperioden
< 1 dag	Dagen	1
1 dag	Dagen	1
2 dagen	Dagen	2
3 dagen	Dagen	3
< 1 week	Weken	1
1 week	Weken	1
2 weken	Weken	2
3 weken	Weken	3
< 1 maand	Maanden	1
< 2 maanden	Maanden	2
< 3 maanden	Maanden	3
< 6 maanden	Maanden	6
onbekende tijd	Jaren	1

Inhoud

Doorlooptijd	Type periode	Basisperioden
< 1 dag	Dagen	1
1 dag	Dagen	1
2 dagen	Dagen	2
3 dagen	Dagen	3
< 1 week	Weken	1
1 week	Weken	1
2 weken	Weken	2
3 weken	Weken	3
< 1 maand	Maanden	1
maand	Maanden	1
< 2 maanden	Maanden	2
< 3 maanden	Maanden	3
< 6 maanden	Maanden	6
onbekende tijd	Jaren	1

Figuur 22: Doorlooptijd incidenten

Voor de incidenten moeten afspraken worden gemaakt hoelang het mag duren voordat een incident is opgelost. In het volgende overzicht zal een voorstel worden gedaan per onderdeel. Het is onmogelijk om per incident een doorlooptijd vast te stellen, maar per categorie kan een schatting worden gegeven.

Domein	Specificatie	Doorlooptijd
Office	<input type="checkbox"/> Access	½ dag
	<input type="checkbox"/> Excel	½ dag
	<input type="checkbox"/> Outlook	½ dag
	<input type="checkbox"/> Overig	½ dag
	<input type="checkbox"/> PowerPoint	½ dag
	<input type="checkbox"/> Visio	½ dag
	<input type="checkbox"/> Word	½ dag
Overige Applicaties	<input type="checkbox"/> Acrobat Reader	½ dag
	<input type="checkbox"/> Acrobat Standard	½ dag
	<input type="checkbox"/> ADM	½ dag
	<input type="checkbox"/> ANNA	½ dag
	<input type="checkbox"/> Antivirus	½ dag
	<input type="checkbox"/> Care4	½ dag
	<input type="checkbox"/> CD Foongids	½ dag
	<input type="checkbox"/> Cross	½ dag
	<input type="checkbox"/> Internet Explorer	½ dag
	<input type="checkbox"/> JHVIS	½ dag
	<input type="checkbox"/> Kits	½ dag
	<input type="checkbox"/> Nationale telefoongids	½ dag
	<input type="checkbox"/> NS Reisplanner	½ dag
	<input type="checkbox"/> OHV	½ dag
	<input type="checkbox"/> Overig	½ dag
	<input type="checkbox"/> PION	½ dag
	<input type="checkbox"/> TOPdesk	½ dag
	<input type="checkbox"/> Workpace	½ dag

IJ	<input type="checkbox"/> Accounts <input type="checkbox"/> Cliënten <input type="checkbox"/> Contactjournaal <input type="checkbox"/> Dubbele / verwijderen cliënt <input type="checkbox"/> Indicatie <input type="checkbox"/> Overig <input type="checkbox"/> Overzichten <input type="checkbox"/> Processen (onbekend) <input type="checkbox"/> Processen Jeugdbescherming <input type="checkbox"/> Processen Jeugdhulpverlening <input type="checkbox"/> Processen Jeugdreclassering <input type="checkbox"/> Proces verwijderen <input type="checkbox"/> Taken verplaatsen <input type="checkbox"/> Wijzigingsverzoek	3 dagen 1 dag ½ dag ½ dag ½ dag 1 dag ½ dag ½ dag ½ dag ½ dag ½ dag ½ dag ½ dag ½ dag
Accounts	<input type="checkbox"/> Inlogproblemen <input type="checkbox"/> Mailbox/E-mail <input type="checkbox"/> Nieuwe gebruiker <input type="checkbox"/> Password <input type="checkbox"/> Verhuizing <input type="checkbox"/> Verwijderen	½ dag 1 dag 3 dagen 1 uur 3 dagen 3 dagen
Netwerk hardware	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Bekabeling <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch	1 week 1 week 1 week 1 week 1 week 1 week 1 week
Netwerk software	<input type="checkbox"/> Back-up <input type="checkbox"/> Firewall <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Router <input type="checkbox"/> Server <input type="checkbox"/> Switch	2 dagen 2 dagen 2 dagen 2 dagen 2 dagen 2 dagen 2 dagen
Printer	<input type="checkbox"/> Hardware (printer zelf) <input type="checkbox"/> Printerinstellingen cliënt <input type="checkbox"/> Printerinstellingen printer <input type="checkbox"/> Netwerkinstellingen	2 weken ½ dag ½ dag ½ dag
Randapparatuur	<input type="checkbox"/> PDA <input type="checkbox"/> Scanner	1 week 1 week
Personal Computer	<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Monitor <input type="checkbox"/> Muis <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Toetsenbord	1 week 1 week 1 dag ½ dag 1 dag
Laptop	<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software	1 week 1 week

Tijdens dit project wordt er tevens nog een project uitgevoerd, namelijk de invoering van Citrix. Het blijkt nu al dat bij de locaties waar dit is ingevoerd in het begin wat kleine incidenten voorkomen, maar dat dit in de loop van een aantal dagen afneemt naar nagenoeg geen enkel incident.

Wanneer op elke locatie van BJAA Citrix is ingevoerd zullen er nog maar weinig incidenten voorkomen. Hierdoor zal de doorlooptijd kunnen worden verminderd en kan er in plaats van dagen in uren worden gerekend.

Ook zal dit een verschuiving in soort incidenten teweeg brengen. Zo zullen er in verhouding meer incidenten voorkomen die te maken hebben met IJ. Dit komt vooral omdat de gebruikers minder fout kunnen doen op de systemen met Citrix. Ook kan iedereen met zijn of haar eigen inlognaam op elke locatie inloggen, wat eerst niet het geval was en er accounts moesten worden verhuist. Dit zijn enkele van de vele voordelen. Conclusie is dat de helpdesk zich meer zal moeten gaan richten op IJ.

6.6 E-mail

Door middel van e-mail moeten de gebruikers beter op de hoogte worden gehouden omtrent de gang van zaken van de incidenten die zij hebben gemeld.

TOPdesk biedt de mogelijkheid om bij de volgende acties een e-mail te sturen naar de gebruiker of medewerker.

Om de gebruiker voldoende op de hoogte te houden zijn de volgende e-mails voldoende.

- Eerstelijns incidenten
 - Aanmelden versturen naar de aanmelder
 - Afmelden versturen naar de aanmelder
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder
- Tweedelijns incidenten
 - Aanmelden versturen naar de aanmelder
 - Afmelden versturen naar de aanmelder
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder
- Deelincidenten
 - Gereed melden versturen naar de 2^{de} lijnsbehandelaar
 - Wijzigen afspraak versturen naar de aanmelder

Met deze berichten moet het voldoende zijn om de gebruiker op de hoogte te houden. E-mailverkeer tussen de medewerkers is ook mogelijk, maar niet nodig, omdat de helpdesk en de tweedelijns-medewerkers niet ver van elkaar vandaan zitten en elkaar bijna altijd zien. Het aanmelden van een incident direct bij de tweedelijns komt nu nog wel eens voor, maar het streven is dit zo veel mogelijk via de helpdesk te laten verlopen.

Nu is het zo dat niet altijd een e-mail wordt verstuurd. De e-mails die wel worden verstuurd bevatten te weinig standaard informatie. Alleen de naam van de aanmelder en het incidentnummer worden hierin meegegeven. De rest moet er worden ingetypt door de medewerker. Om een standaard e-mail te sturen zonder dat er wat ingetypt hoeft te worden zal de opmaak veranderd moeten worden. Een e-mail moet de volgende onderdelen bevatten:


- Aanmelder naam
- Datum aanmelding/afmelding
- Incidentnummer
- Domein
- Specificatie
- Verzoek
- Doorlooptijd

Met deze informatie is het altijd duidelijk wanneer het incident is aangemeld, in welke categorie het incident hoort, het incidentnummer en het verzoek dat is gedaan. Vervolgens zal worden vermeld wanneer het incident is verholpen.

Figuur 23: Voorstel nieuw e-mailbericht

6.7 Aard melding

Wanneer een incident wordt gemeld, moet ook de aard van de melding worden ingevuld. Dit bestaat uit twee onderdelen, "Binnenkomst" en "Soort melding". Bij de binnenkomst van een melding kan worden gekozen uit: E-mail, Fax/Post, Persoonlijk of Telefonisch. Bij soort melding zijn de waarden Aanvraag, Gebruikersvraag en Storing te kiezen.



Figuur 24: Aard melding

Nu zijn de waarden gebruikersvraag en storing nogal overlappend. Wanneer een gebruiker weet dat hij/zij iets fout heeft gedaan en hierdoor niet verder kan werken is het de vraag of dit een gebruikersvraag is of een storing.

Volgens het van Dalen woordenboek is de definitie van een storing als volgt:

storing (de ~ (v.), ~en)
hinderlijke onderbreking of belemmering

Om een goede scheiding aan te geven tussen problemen in de systemen en foutieve acties door de gebruikers zullen de volgende criteria moeten worden gebruikt.

Storing:

- Wanneer een programma niet goed werkt.
- Wanneer de instellingen niet goed staan.

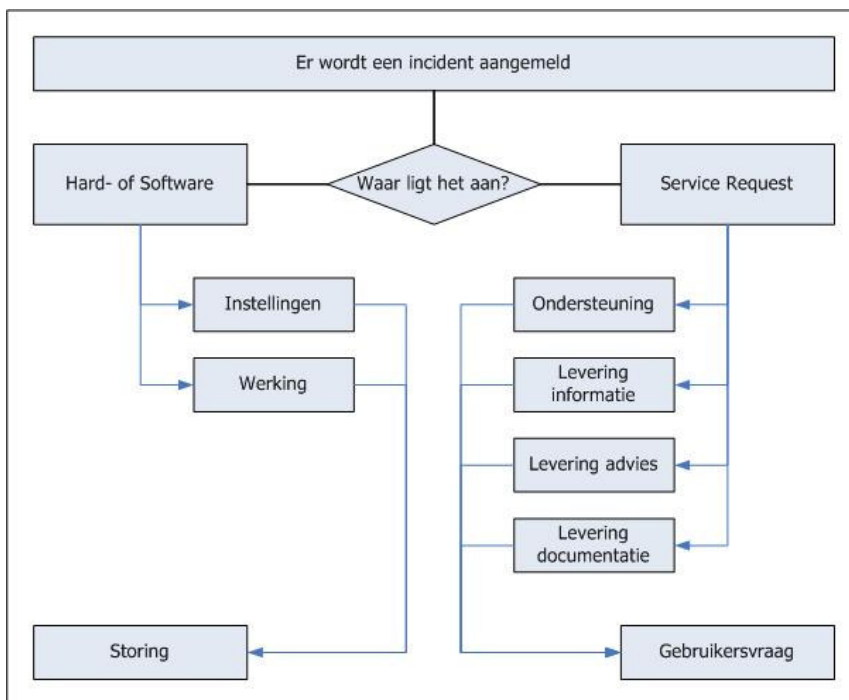
Gebruikersvraag:

- Wanneer de gebruiker een foutieve actie heeft uitgevoerd.

De methode ITIL kent alleen het begrip incident. Dit is met opzet ruim genomen zodat alle Calls als incident worden geregistreerd en kunnen worden bewaakt. Onder deze incidenten verstaat ITIL naast hard- en softwarestoringen ook de zogenaamde Service Requests. Een Service Request wordt gedefinieerd als een verzoek van de gebruiker om ondersteuning, levering van informatie, advies of documentatie. Een Service Request kan zijn: een functionele vraag of vraag om informatie, statusvraag, password reset, verzoek om batchjobs, restores en password autorisaties en database extracties.

Dit kan worden gecombineerd met de indeling van de afdeling I&A. Storing moet dan worden gebruikt als hard- en softwarestoringen en gebruikersvraag als Service Request.

Het volgende overzicht kan worden gebruikt om te bepalen of een incident een storing of gebruikersvraag is.



Figuur 25: Storing of gebruikersvraag

6.8 Impact

Het volgende overzicht geeft de impact weer die kan worden gekozen voor een incident. Dit is al met de invoering van TOPdesk op de afdeling ingesteld, omdat dit een van de verplichte eigenschappen is van een incidentkaart.

Inhoud	
Impact	
<input checked="" type="checkbox"/>	1 gebruiker primair
<input type="checkbox"/>	1 gebruiker aanvullend
<input type="checkbox"/>	2-4 gebruikers aanvullend
<input type="checkbox"/>	2-10 gebruikers primair
<input type="checkbox"/>	5-10 gebruikers aanvullend
<input type="checkbox"/>	>10 gebruikers primair
<input type="checkbox"/>	> 10 gebruikers aanvullend
<input type="checkbox"/>	Wijziging, klacht, probleem

Figuur 26: Impact van een incident

Deze lijst moet worden uitgebreid met: 2-4 gebruikers primair.

7. OVERIG

In dit hoofdstuk zullen nog wat overige opmerkingen worden gemaakt die tot verbetering van de dienstverlening kunnen leiden.

7.1 Antwoordapparaat

Het antwoordapparaat is niet efficiënt. De gebruikers zijn niet altijd goed te verstaan. Wanneer berichten wat langer blijven staan wordt het onduidelijk of ze nu al behandeld zijn, omdat sommige gebruikers ook zeggen dat ze nog wel een e-mail sturen. Er is ook bijna nooit een goed moment om de berichten af te luisteren.

Het is beter om een apparaat te gebruiken dat mensen in de wacht kan zetten en dan deze berichten hoeveel wachtenden er nog zijn en adviseren om een e-mail te sturen. Hierdoor kunnen het aantal meldingen die terechtkomen op het antwoordapparaat teruggedrongen worden. Verder moet de telefoon overgenomen worden door iemand anders wanneer de helpdeskmedewerkster niet aanwezig is.

7.2 Afhandeling telefoontjes

De afhandeling van de telefoontjes duren soms te lang. De gebruikers worden goed geholpen en er wordt erg veel uitgelegd. Dit gebeurt soms ook als het druk is met meldingen. Het is beter de meldingen dan sneller af te handelen en niet zo heel veel uit te leggen. Hierdoor kunnen er meer incidenten worden afgehandeld. Wanneer de gebruikers meer uitleg willen kunnen ze op een rustiger moment terugbellen of langskomen.

Verder kan het voor de helpdesk handig zijn headsets te gebruiken. Hierdoor kunnen ze beter met de computer werken, omdat ze dan de handen vrij hebben.

8. OVERZICHT ADVIES

De workflows die zijn opgesteld zullen in het begin niet helemaal precies gevolgd kunnen worden. Vooral ook omdat mensen nog steeds niet alles bij de helpdesk aanmelden, maar vaak ook direct naar de tweede-lijn gaan.

Ook is het zo dat de helpdesk niet altijd is bezet. Wanneer dit niet het geval is moet de tweedelijns dit overnemen. Zij moeten dan ook eerstelijns incidenten aanmelden in plaats van meteen een tweedelijns incident aan te maken.

De afdeling heeft al een systeembeheerder aangesteld die zich meer gaat richten op de helpdesk. De roosters moeten zo worden opgesteld dat de helpdesk altijd is bezet.

Te implementeren in TOPdesk:

Nieuwe domeinen en specificaties:	De incidenten die binnenkomen moeten volgens een nieuwe indeling worden gecategoriseerd.
Standaardoplossingen:	Standaard oplossingen moeten worden ingevoerd in het systeem, zodat eerstelijns incidenten sneller kunnen worden afgehandeld.
Kennissysteem:	Het kennissysteem moet worden ingevoerd in het systeem zodat het dienst kan doen als kennisbank voor tweedelijns incidenten. Hierdoor kunnen incidenten sneller worden afgehandeld.
Impact:	De impact bepaalt de 'zwaarte' van een incident.
Doorlooptijd:	Voor de incidenten die voorkomen staat een bepaalde tijd waarbinnen deze moeten worden opgelost.
E-mail:	De e-mails die door het systeem worden gegenereerd moeten worden verbeterd, zodat deze meer informatie bevatten. Ook moeten de gebruikers door middel van deze e-mails beter op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van de door hun aangemelde incidenten.

EXTERNE BIJLAGE 5

IMPLEMENTATIEPLAN

Versie 1.32

ADVIES VOOR EN DE INRICHTING VAN DE BEHEERPROCESSEN IN COMBINATIE MET TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Project	Inrichting TOPdesk
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Opdrachtgever	Dhr. H. de Vries
Begeleidend docent	Dhr. T. van Gerwen
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

1. PLAN VAN AANPAK	1
1.1 AFBAKENING INVOERING	1
1.2 RESULTAAT VAN DE INVOERING	1
1.3 BENODIGDE MENSEN EN MIDDELEN	1
1.4 DETAILPLANNING	1
1.5 ACCEPTATIE	2
1.5.1 <i>Inspectiepunten</i>	2
1.5.2 <i>Acceptatiepunten</i>	2
1.5.3 <i>Overdrachtpunten</i>	2
2. INVOERING TOPDESK	3
2.1 PRODUCTIEOMGEVING	3
2.2 INRICHTING VAN DE AFDELING	3
2.3 DOORVOER VAN DE WIJZIGINGEN	3
2.5 OPERATIONEEL MAKEN	4
3. OPLEIDINGEN	5
3.1 OPLEIDINGSPLAN	5
4. EVALUATIE	5
4.1 EVALUATIE INVOERING	5

1. PLAN VAN AANPAK

1.1 Afbakening invoering

De vernieuwde werkprocessen met betrekking tot de afhandeling van incidenten worden ingevoerd. De afhandeling van incidenten zal hierdoor meer gestructureerd verlopen. Het programma TOPdesk zal dit gaan ondersteunen. Hierdoor zullen incidenten sneller kunnen worden aangenomen en verwerkt. Verder zullen de geadviseerde onderdelen van TOPdesk worden ingevoerd, ter ondersteuning van de eerder genoemde processen.

1.2 Resultaat van de invoering

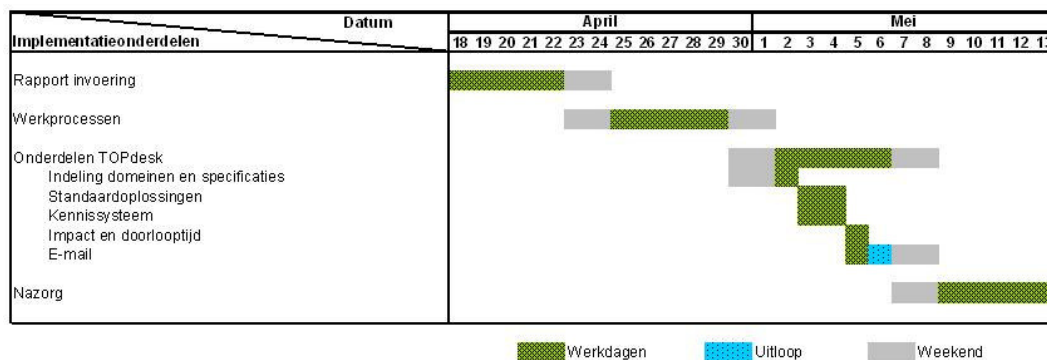
Na de invoering zullen de incidenten sneller worden verwerkt. Op de langere termijn zullen er minder meldingen open blijven staan. De rapportages die opgesteld kunnen worden zullen betrouwbaardere informatie bevatten, omdat alle meldingen geregistreerd zullen gaan worden. Verder zal de gebruiker beter op de hoogte worden gehouden door middel van e-mail.

1.3 Benodigde mensen en middelen

De mensen die benodigd zijn voor de invoering zijn alle medewerkers van de afdeling I&A. Zij moeten ingelicht worden over de veranderingen die gaan plaatsvinden met betrekking tot de afhandeling van incidenten. Hierbij zullen de helpdeskmedewerkers meer bij betrokken zijn dan de medewerkers van netwerk- en systeembeheer of applicatiebeheer, omdat hier de meeste veranderingen zullen plaatsvinden.

Er zullen voor elke groep kleine workshops worden gehouden om te laten zien wat de bedoeling is in de nieuwe situatie. Hierdoor zullen de medewerkers de veranderingen snel doorhebben en eerder overnemen.

1.4 Detailplanning



1.5 Acceptatie

1.5.1 Inspectiepunten

De onderdelen die worden gecontroleerd zijn:

- De processen zoals deze voorgesteld zijn
- De meldingen die worden geregistreerd
- De snelheid van het aanmaken van een incidentkaart in TOPdesk
- Het op de hoogte houden van de gebruiker

1.5.2 Acceptatiepunten

De acceptatie van de verschillende onderdelen.

- De processen moeten worden gevolgd zoals deze zijn beschreven.
- Alle meldingen moeten worden geregistreerd. Dit hoeft niet meteen als dit niet kan wegens drukte, maar in de loop van de dag moeten deze nog wel worden ingevoerd.
- Binnen 1 minuut moet de incidentkaart zijn ingevuld.
- De e-mailberichten moeten bij aanmelding, afmelding en bij wijziging van tijdsduur naar de gebruikers worden gestuurd.

1.5.3 Overdrachtspunten

- Een handleiding om rapporten in TOPdesk te kunnen maken.
- Het adviesrapport met de voorgestelde verbeteringen.

De documenten worden aan het hoofd van de afdeling op papier en digitaal ingeleverd. Deze zullen voor iedereen toegankelijk zijn.

2. INVOERING TOPDESK

2.1 Productieomgeving

De processen die veranderd gaan worden staan verder niet in verband met de aanwezige hardware en software. Dit gaat meer om de manier van werken.

TOPdesk is al geïnstalleerd en draait zonder problemen. Het aantal medewerkers dat toegang heeft tot het programma staat nu op 11. Deze zullen de veranderingen die aangebracht zullen worden opmerken. Alle andere medewerkers van BJAA staan buiten dit project.

2.2 Inrichting van de afdeling

Voor de afdeling Informatisering en Automatisering veranderen alleen de processen met betrekking tot de afhandeling van de incidenten. Deze zullen in het kort hieronder worden beschreven. Voor een uitgebreidere versie wordt verwezen naar de Verbetervoorstellen, hoofdstuk 2 en 3.

- Elke melding moet worden geregistreerd. Hierdoor zullen bijvoorbeeld de rapporten een correcter beeld geven van de werkelijkheid.
- De gebruiker moet beter op de hoogte worden gehouden. Zo moeten bij het aanmelden van, een tijds wijziging bij of het afmelden van een incident, een e-mail worden gestuurd.
- De standaardoplossingen moeten intensiever worden gebruikt, zodat het aanmaken van een melding minder tijd kost.
- Het kennissysteem moet in gebruik worden genomen, zodat de kennis van medewerkers toegankelijk is voor andere medewerkers.
- Instellingen van TOPdesk moeten worden verbeterd. Dit zijn kleine dingen zoals items die toegevoegd moeten worden aan de impact of doorlooptijd.

2.3 Doorvoer van de wijzigingen

De wijzigingen die aangebracht worden in de processen zullen in kleine workshops uitgelegd worden aan de verschillende groepen.

De wijzigingen in TOPdesk worden op 1 systeem doorgevoerd met alle rechten van het programma. Omdat TOPdesk een netwerkapplicatie is zullen de wijzigingen die hier gemaakt worden direct op elk account worden doorgevoerd.

2.5 Operationeel maken

De werkprocessen zullen in één keer worden ingevoerd. Het zal wel voorkomen dat de medewerkers terugvallen in hun oude gewoontes. Daarom is een strakke bewaking nodig als nazorg om ervoor te zorgen dat dit tijdig wordt gecorrigeerd. Op de langere termijn zal dit waarschijnlijk steeds minder worden.

De onderdelen van TOPdesk zullen opeenvolgend operationeel worden. Na invoering is het meteen klaar voor gebruik. Wanneer in de praktijk blijkt dat sommige onderdelen nog niet optimaal werken kunnen deze worden aangepast.

Het gaat om de volgende punten in TOPdesk:

- Domeinen en specificaties
- Aard melding
- Standaardoplossing
- Kennissysteem
- Impact
- Doorlooptijd
- E-mailberichten

3. OPLEIDINGEN

Veranderingen in processen kunnen niet zomaar worden doorgevoerd. In dit hoofdstuk wordt besproken hoe de veranderingen bij de medewerkers gebracht zullen worden.

3.1 Opleidingsplan

Om de medewerkers de nieuwe werkwijze te laten gebruiken zal een kleine workshop worden gehouden. Er zal uitgelegd worden wat de nieuwe werkwijze moet zijn en wat de voordelen hiervan zijn. Vervolgens zal de procedure opgesteld worden. Met de medewerkers zal deze besproken worden waarna deze zal worden ingevoerd.

4. EVALUATIE

In dit hoofdstuk zal worden besproken wanneer de evaluatie van de invoering zal plaatsvinden.

4.1 Evaluatie invoering

De evaluatie van de invoering zal vooral tijdens de nazorg gebeuren. Hier zal worden gekeken of de geadviseerde onderdelen het gewenste effect hebben. Is dit niet het geval dan zullen er aanpassingen worden gemaakt in de voorstellen en zullen deze opnieuw worden bekeken.

EXTERNE BIJLAGE 6

HANDLEIDING

Versie 2.53

HET OPSTELLEN VAN RAPPORTEN IN TOPDESK



Naam	Hans van Duijn
Bedrijf	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Afdeling	Informatisering en Automatisering
Datum	9 juni 2005
Plaats	Diemen

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING	1
HOOFDSTUK 2. RAPPORTEN.....	2
HOOFDSTUK 3. KWANTITATIEVE RAPPORTAGES	3
HOOFDSTUK 4. KWALITATIEVE RAPPORTAGES.....	8

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

De afdeling Informatisering en Automatisering regelt de dienstverlening op het gebied van ICT van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam. De helpdesk van de afdeling gebruikt het programma TOPdesk voor het registreren van incidenten. Men wil echter TOPdesk veel breder inzetten dan nu het geval is, bijvoorbeeld door het maken van rapporten om beter inzicht te krijgen in de incidenten die worden aangemeld en behandeld.

Het doel van dit rapport is om de medewerkers van BJAA te tonen hoe rapporten opgesteld moeten worden en welke rapporten in welke situatie nodig zijn.

De opbouw van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt algemene informatie gegeven over de rapporten die in TOPdesk kunnen worden gemaakt. Hoofdstuk 3 beschrijft de kwantitatieve en hoofdstuk 4 de kwalitatieve rapporten.

HOOFDSTUK 2. RAPPORTEN

TOPdesk biedt de mogelijkheid om verschillende rapporten op te stellen. Deze bestaan uit kwantitatieve en kwalitatieve rapporten.

Kwantitatieve rapporten geven cijfers weer van bijvoorbeeld aantallen incidenten die zijn aangemeld in een bepaalde periode.

Kwalitatieve rapporten geven informatie van incidenten weer. Het gaat hier om de informatie die door de medewerkers zijn ingevoerd.

Bij alle twee de soorten rapportages heeft men de vrijheid om zelf de selecties te bepalen. Hoe deze selecties moeten worden gemaakt wordt in de volgende hoofdstukken uitgelegd.

HOOFDSTUK 3. KWANTITATIEVE RAPPORTAGES

Kwantitatieve rapportages geven cijfers weer. Deze cijfers kunnen een duidelijk overzicht scheppen van bijvoorbeeld het aantal aangemelde incidenten per maand. Zo kunnen bijvoorbeeld de cijfers van verschillende maanden naast elkaar worden gelegd. Met behulp van deze cijfers kunnen dan conclusies worden getrokken.

Hoe kwantitatieve rapportages gemaakt moeten worden zal nu worden uitgelegd.

Voor het maken van kwantitatieve rapportages moet de rapportmagiër incidenten geopend worden via het menu zoals hieronder wordt weergegeven.



Figuur 1: Menu naar rapportmagiër

Er wordt nu een bestaande selectie getoond. Om een nieuwe selectie te maken moet er in het menu voor "Nieuw" gekozen worden.



Figuur 2: Kies voor nieuw

Het volgende scherm wordt dan getoond:

Rapportmagiër - Incident

Algemeen | **Velden** | **Aantekeningen**

Naam

Omschrijving

Welke Incidenten
Aangemeld

☐ **Aangemeld in periode**

☒ **Standaard periode**

☐ Week:

☐ Maand:

☐ Kwartaal:

☒ Jaar:

☐ **Anders**

Van:

Tot:

☐ **Data onthouden**

☐ **Archief meenemen**

Inrichting

☐ **Niveau 1**

Veld:

☒ Sorteren op

☒ Alfabet

☐ Percentage

☐ Specifieke waarde:

☐ Geschiedenis meenemen

☐ **Niveau 2**

Veld:

☒ Sorteren op

☒ Alfabet

☐ Percentage

☐ Geschiedenis meenemen

☐ **Niveau 3**

Veld:

☒ Sorteren op

☒ Alfabet

☐ Percentage

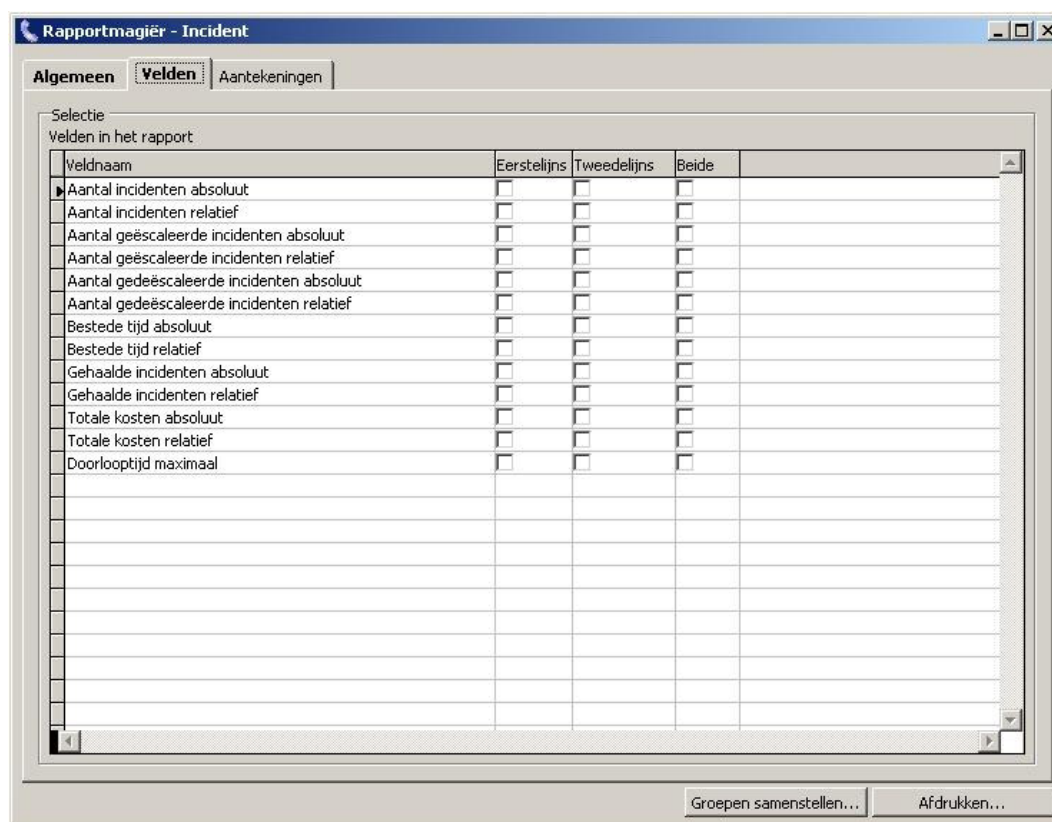
☐ Geschiedenis meenemen

Groepen samenstellen... Afdrukken...

Figuur 3: Rapportmagiër incident

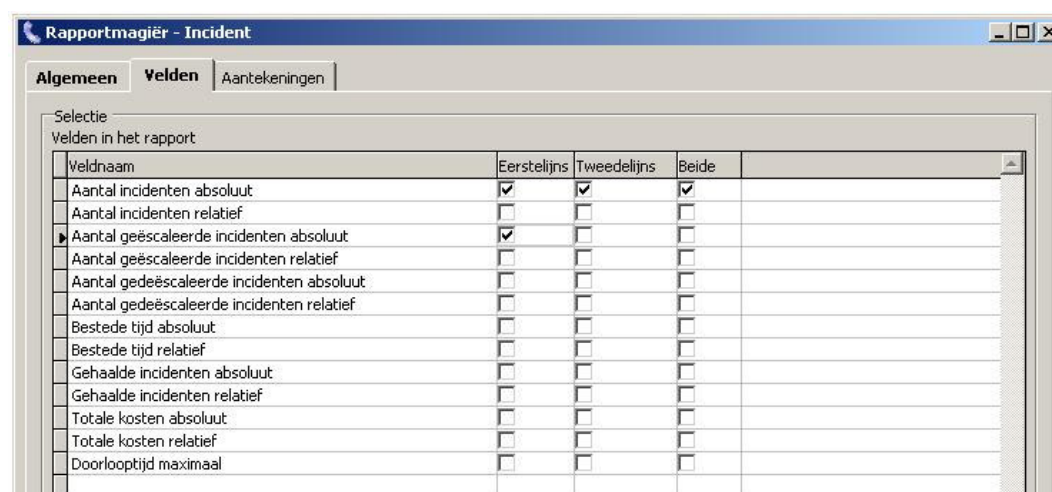
Voordat de selecties in dit veld gemaakt gaan worden voor het opstellen van de rapporten moeten eerst de "Velden" worden ingesteld. Wanneer dit niet als eerste wordt gedaan bestaat de kans dat deze velden op "Read only" komen te staan en dus niet meer kunnen worden ingevuld.

Door op het tabblad "Velden" te klikken kunnen de velden ingesteld worden:



Figuur 4: De verschillende velden

Door in de vakjes te klikken kunnen de waarden worden ingesteld voor eerstelijns, tweedelijns en / of beide velden. In dit voorbeeld kiezen we voor het aantal incidenten absoluut eerstelijns, tweedelijns en beide. Voor de eerstelijns kiezen we tevens de geëscaleerde incidenten, zodat we kunnen zien hoeveel incidenten er van de eerstelijns naar de tweedelijns zijn doorgeschoven.



Figuur 5: Selecteer de velden

Nu de velden zijn geselecteerd kan de selectie worden gemaakt. In onderstaand voorbeeld zijn de waarden al ingevuld.

Figuur 6: Inge vulde rapportmagiër

Bij "Welke incidenten" kan gekozen worden voor:


- Aangemeld
- Afgemeld
- Openstaand

In dit voorbeeld is gekozen voor de openstaande incidenten. De huidige datum en tijd wordt automatisch ingevuld. Bij de andere keuzes moet nog een periode worden geselecteerd. Dit kan door vaste waarden te kiezen zoals een week, maand, kwartaal of jaar of er kan zelf een periode aangegeven worden door "Anders" aan te vinken.

De verschillende niveaus geven aan op welke waarden geselecteerd en geteld gaat worden. De specifieke waarden zijn de onderliggende waarden van het niveau en dit kan alleen gekozen worden voor niveau 1. Niveau 2 en 3 moeten alle onderliggende waarden tonen. Hier kan nog wel worden gekozen voor een alfabetische volgorde of voor een percentage.

Figuur 7: Invoeren periode

Wanneer alles is ingevuld kan er op "Afdrukken" geklikt worden, zodat het rapport samengesteld wordt. Deze komt er als volgt uit te zien:



Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
Aantal openstaande incidenten

Openstaand: 19-04-2005 09:39				
Domein - IJ				
Specificatie	Eerstelijns		Tweede lijns	Beide
	Aantal incidenten absoluut	Aantal geëscaleerde incidenten absoluut	Aantal incidenten absoluut	Aantal incidenten absoluut
Accounts	9	8	14	15
Clienten	10	10	14	14
Contactjournaal	8	8	9	9
Dubbele/verwijderen client	20	20	21	21
Indicatie	2	2	6	6
Overzichten	0	0	1	1
Processen (onbekend)	7	7	7	7
Processen JB	18	18	24	24
Processen JHV	47	47	63	63
Proces verwijderen	0	0	3	3
Taken verplaatsen	1	1	6	6
Wijzigingsverzoek	8	8	11	11
Overig	28	28	38	38
IJ - totaal	158	157	217	218
Globaal totaal	158	157	217	218

Figuur 8: Rapport openstaande incidenten IJ

Dit rapport geeft de openstaande incidenten weer met domein IJ. Nu lijkt het dat er bij de helpdesk ook erg veel incidenten openstaan. Alleen omdat het veld "Aantal geëscaleerde incidenten absoluut" ook is gekozen, is te zien dat er van de 158 incidenten er 157 zijn geëscaleerd naar de tweedelijns. Hieruit blijkt dus dat er nog één incident bij de helpdesk openstaat met betrekking tot IJ. Wanneer er verder wordt gekeken heeft dit incident de specificatie "Accounts".

Verder is te zien dat er 217 meldingen openstaan bij de tweedelijns. Omdat er 157 zijn geëscaleerd zijn er 60 incidenten direct bij de tweedelijns aangemeld.

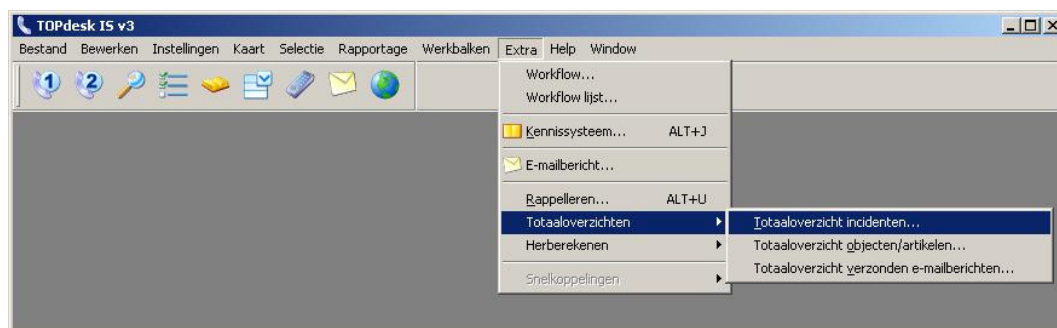
Op deze manier kunnen verschillende rapporten worden opgesteld. Toch moeten er geen gehaste conclusies worden getrokken. Wanneer bijvoorbeeld de kolom "Aantal geëscaleerde incidenten" niet had aangestaan, zou men kunnen denken dat er bij de helpdesk ook erg veel meldingen open hadden gestaan.

HOOFDSTUK 4. KWALITATIEVE RAPPORTAGES

Kwalitatieve rapportages kunnen alle informatie van de geregistreerde incidenten weergeven. Er kan worden bepaald welke informatie moet worden getoond, zodat de overbodige informatie wordt weggelaten. Deze informatie kan een duidelijk overzicht scheppen van bijvoorbeeld de soorten aangemelde incidenten. Zo kan bijvoorbeeld inzicht worden verkregen welke soort incidenten het meest voorkomen.

Hoe kwalitatieve rapportages moeten worden gemaakt zal nu worden uitgelegd.

Voor het maken van kwalitatieve rapportages moet een aantal handelingen worden uitgevoerd. Allereerst moet het "Totaaloverzicht incidenten" worden geopend via het menu zoals hieronder weergegeven wordt.



Figuur 9: Menu naar totaaloverzicht incidenten

Het volgende overzicht wordt dan getoond.

The screenshot shows the 'Totaaloverzicht van Incidenten - Geen selectie actief' window. It features a table with columns: 'Afgemeld', 'Datum aanmelding', 'Gereed', 'Incidentnummer', 'Soort melding', 'Specificatie', 'Vestiging (Aanmelder)', 'Aanmelder (niet geregistreerd)', and 'Domein'. The table contains 32 rows of incident data. The status 'Geen selectie actief' is displayed at the top of the window.

Afgemeld	Datum aanmelding	Gereed	Incidentnummer	Soort melding	Specificatie	Vestiging (Aanmelder)	Aanmelder (niet geregistreerd)	Domein
Ja	20-01-2004 09:18	Ja	0401-0049	Aanvraag	IJ	ZO	Ans Sodenkamp	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	21-01-2004 11:13	Ja	0401-0113	Aanvraag	Overig	CZ	Peter Bosch	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	22-01-2004 08:19	Ja	0401-0142	Aanvraag	Personal Computer	ZO	Nathanya van Lith	Hardware (werkplek) [DISABLED]
Ja	22-01-2004 09:15	Ja	0401-0146	Aanvraag	Outlook	AMK	Hannan Bacour	Applicaties (kantoor) [DISABLE
Ja	22-01-2004 09:37	Ja	0401-0149	Aanvraag	Personal Computer	ZO	Max Wattimena	Hardware (werkplek) [DISABLED]
Ja	22-01-2004 09:41	Ja	0401-0150	Aanvraag	Netwerkkaccount (Novell)NT	ND	Saskia Luitjes	Diensten [DISABLED]
Ja	22-01-2004 09:50	Ja	0401-0152	Aanvraag	Netwerkkaccount (Novell)NT	ZU	Graciella Kempes	Diensten [DISABLED]
Ja	22-01-2004 09:57	Ja	0401-0154	Aanvraag	Netwerkkaccount (Novell)NT	ZU	Graciella Kempes	Diensten [DISABLED]
Ja	22-01-2004 13:57	Ja	0401-0178	Aanvraag	IJ	CO	Ingrid Welvaadt	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	23-01-2004 10:01	Ja	0401-0198	Aanvraag	Remote control	ND	Jerry Anches	Diensten [DISABLED]
Ja	23-01-2004 10:04	Ja	0401-0200	Aanvraag	Remote control	ZO	Jerry Anches	Diensten [DISABLED]
Ja	23-01-2004 14:46	Ja	0401-0220	Aanvraag	Remote control	CZ	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	23-01-2004 14:52	Ja	0401-0221	Aanvraag	Remote control	CZ	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 10:33	Ja	0401-0232	Aanvraag	Overig	OO	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 10:39	Ja	0401-0235	Aanvraag	Overig	ND	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 10:52	Ja	0401-0238	Aanvraag	Personal Computer	ND	Nour-eddine el Yakoubi	Hardware (werkplek) [DISABLED]
Ja	26-01-2004 11:10	Ja	0401-0240	Aanvraag	Overig	ZO	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 11:18	Ja	0401-0241	Aanvraag	Overig	ZO	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 11:50	Ja	0401-0244	Aanvraag	IJ	CZ	Rurik Luttik	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	26-01-2004 11:53	Ja	0401-0245	Aanvraag	IJ	ZO	Vincent Fafieanie	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	26-01-2004 12:06	Ja	0401-0248	Aanvraag	Personal Computer	ZD	Ada Hannaart	Hardware (werkplek) [DISABLED]
Ja	26-01-2004 12:11	Ja	0401-0249	Aanvraag	IJ	ZO	Vincent Fafieanie	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	26-01-2004 12:15	Ja	0401-0250	Aanvraag	IJ	ND	Ellen Bakker	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	26-01-2004 13:37	Ja	0401-0256	Aanvraag	Overig	CZ	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 14:19	Ja	0401-0260	Aanvraag	JHVS	CO	Ingrid Welvaadt	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	26-01-2004 14:33	Ja	0401-0265	Aanvraag	Personal Computer	CZ	Cynthia Wijnstein	Hardware (werkplek) [DISABLED]
Ja	26-01-2004 14:38	Ja	0401-0266	Aanvraag	Nieuwe gebruiker	CZ	Cynthia Wijnstein	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 15:09	Ja	0401-0268	Aanvraag	Overig	CZ	Ivy Klein Schiphorst	Diensten [DISABLED]
Ja	26-01-2004 15:28	Ja	0401-0270	Aanvraag	Nieuwe gebruiker	CZ	Anke Hendriksma	Diensten [DISABLED]
Ja	27-01-2004 12:56	Ja	0401-0304	Aanvraag	Overig	CZ	Dulcynea Strok	Applicaties (specifiek) [DISAB
Ja	27-01-2004 15:28	Ja	0401-0312	Aanvraag	Netwerkkaccount (Novell)NT	ND	Chris Butter	Diensten [DISABLED]

Figuur 10: Totaaloverzicht van incidenten - Geen selectie actief

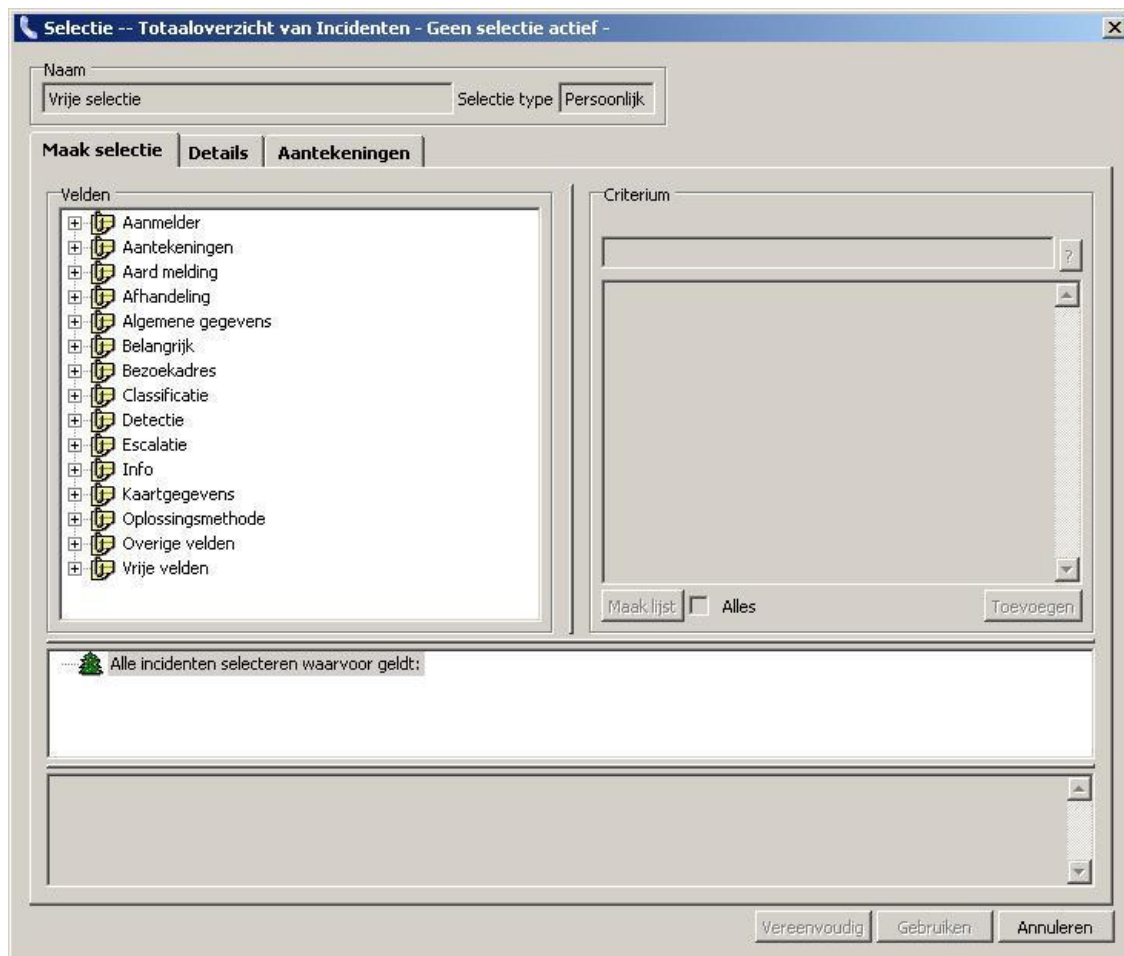
Nu worden alle aangemelde incidenten getoond, ongeacht ze zijn afgemeld of niet. Voor het rapport dat moet worden gemaakt, moet er een selectie worden gemaakt.

Dit kan door in het menu Selectie, "Nieuwe selectie maken" te kiezen.



Figuur 11: Menu selectie maken

Het volgende scherm wordt nu getoond.



Figuur 12: Selectie maken

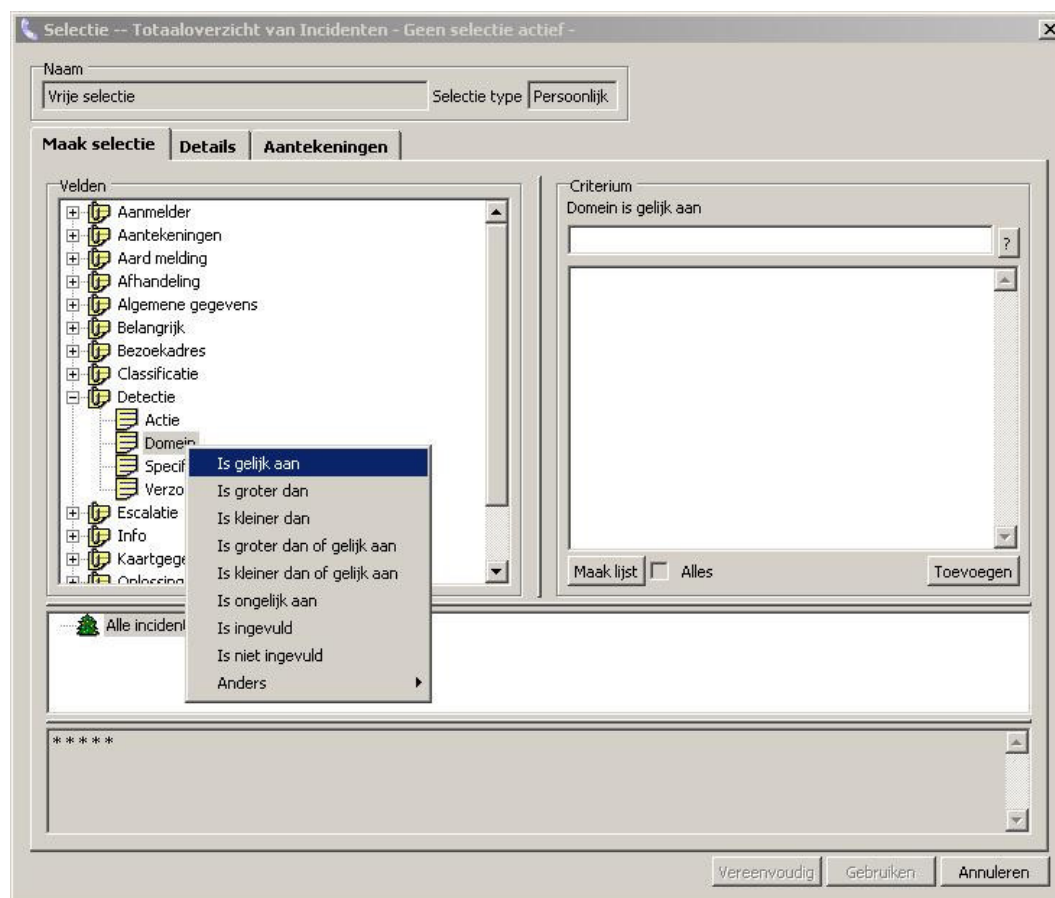
In dit voorbeeld gaan we uit van de volgende criteria.

Er moet een rapport worden gemaakt van alle openstaande incidenten met domein IJ voor de vestiging Overschie.

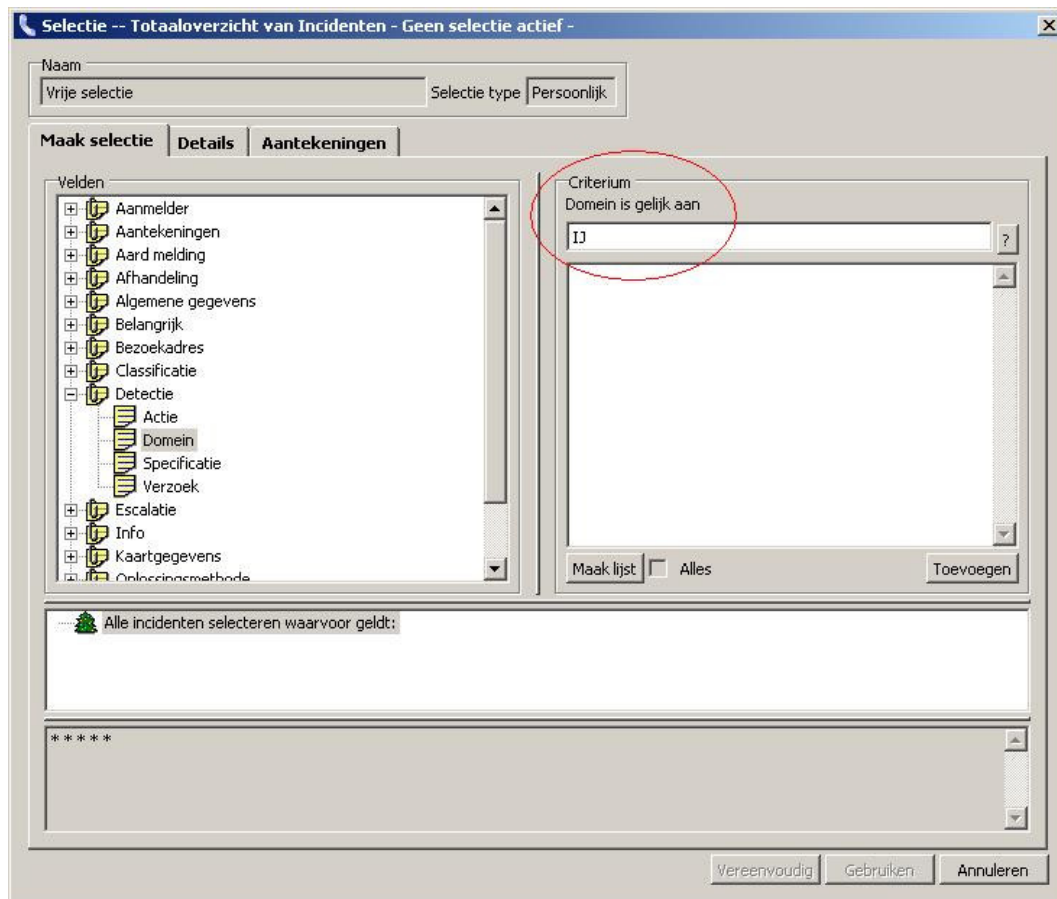
In het selectie scherm moeten hiervoor de criteria worden ingesteld, deze zijn:

- Domein is gelijk aan IJ
- Gereed is gelijk aan niet waar
- Afgemeld is gelijk aan niet waar
- Vestiging is gelijk aan NW (Overschie)

Hieronder zal worden getoond hoe deze criteria moeten worden ingesteld. Als voorbeeld wordt het domein gebruikt dat gelijk gesteld moet worden aan IJ. In de volgende schermen wordt dit stap voor stap uitgelegd.

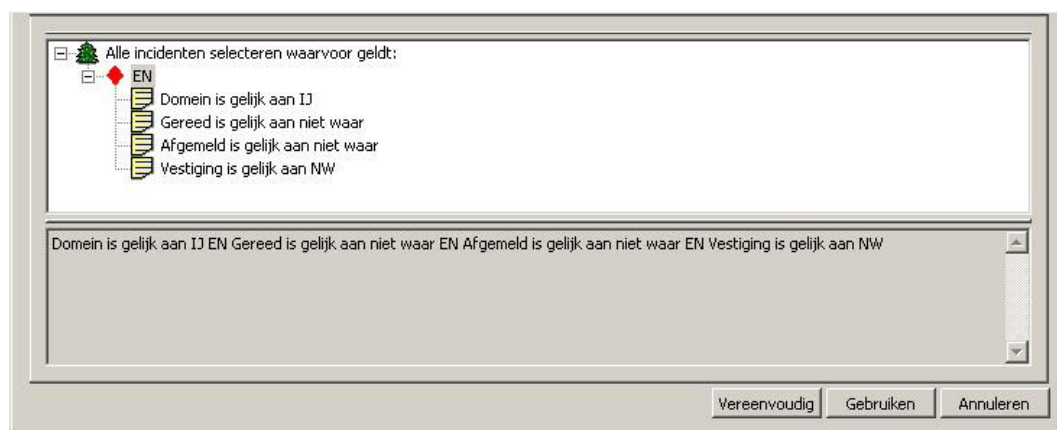


Figuur 13: Domein aanklikken en kiezen voor "Is gelijk aan"



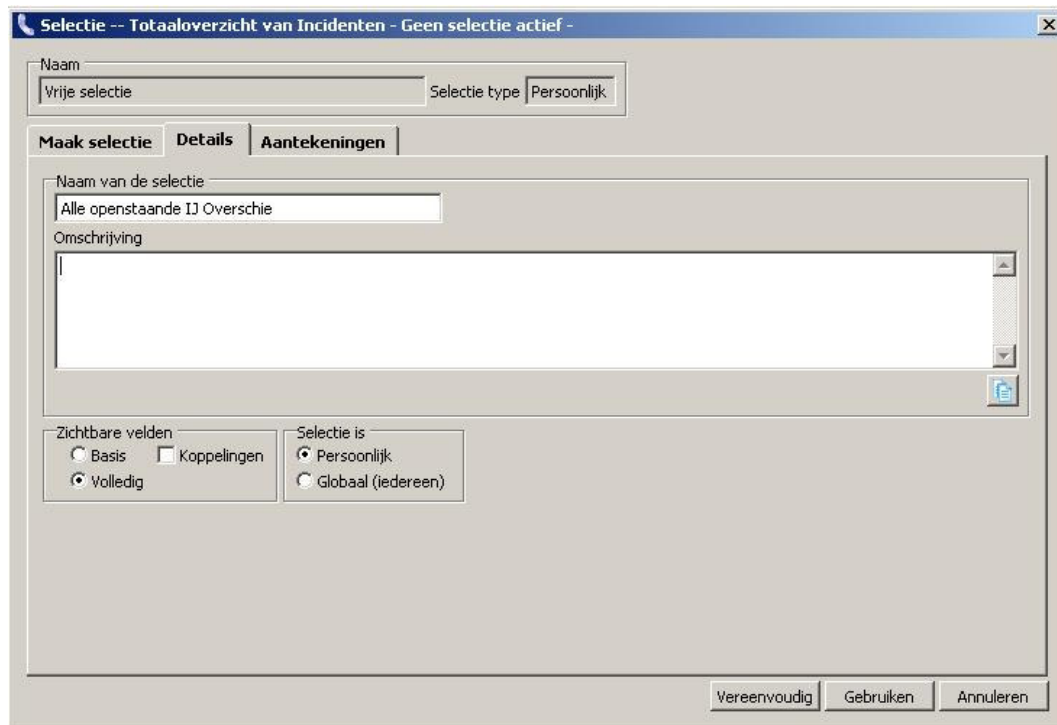
Figuur 14: Het criterium invullen (hier IJ) en op toevoegen klikken

Wanneer alle criteria zijn ingevuld komt er onder in het scherm het volgende te staan:



Figuur 15: De selectiecriteria in TOPdesk ingevoerd

Wanneer deze selectie vaker gebruikt of aangepast gaat worden is het handig deze een naam te geven en op te slaan. De naam kan ingevoerd worden door op het tabblad "Details" te klikken.



Figuur 16: Details van de selectie

Door in het menu deze selectie op te slaan kan deze later weer worden aangepast of nog een keer worden gebruikt. De naam van de selectie komt in het menu onder "Selectie" te staan.



Figuur 17: Opslaan in het menu

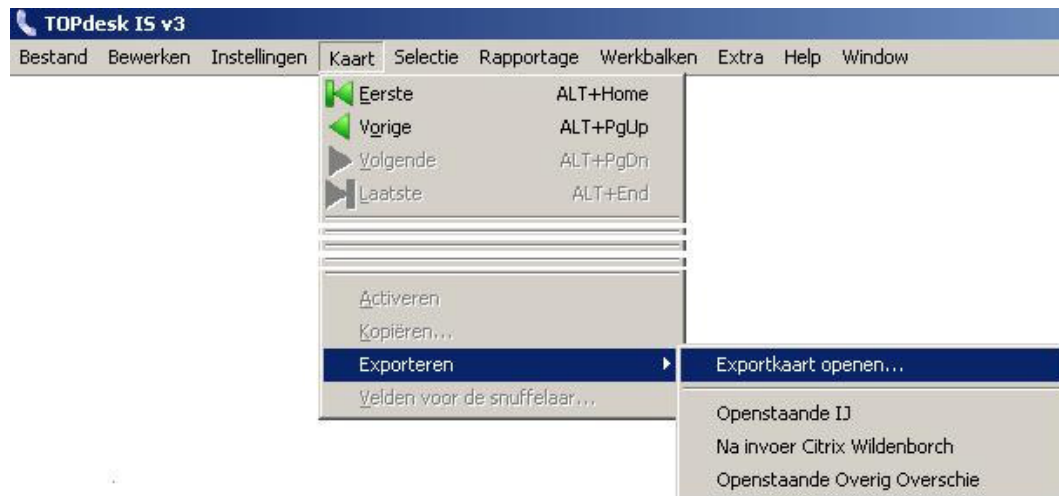
Door op “Gebruiken” te klikken wordt de uitkomst van de selectie in het scherm getoond.

Afgemeld	Datum aanmelding	Gereed	Incidentnummer	Soort melding	Specificatie	Vestiging (Aanmelder)	Aanmelder (niet gereed)	Domein
Nee	14-10-2004 14:34	Nee	0410-0128	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Jolanda Smit	IJ
Nee	15-10-2004 13:25	Nee	0410-0136	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Marjory Dort	IJ
Nee	23-11-2004 15:51	Nee	0411-0259	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Zaida Nassier	IJ
Nee	08-12-2004 12:38	Nee	0412-0070	Aanvraag	Taken verplaatsen	NW	Henna Sam Sin	IJ
Nee	14-12-2004 10:19	Nee	0412-0130	Aanvraag	Accounts	NW	Sandra Guldemeester	IJ
Nee	14-12-2004 14:11	Nee	0412-0143	Aanvraag	Processen (onbeken)	NW	Stella Jansen	IJ
Nee	24-01-2005 13:26	Nee	0501-0419	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Yvonne Wilmink	IJ
Nee	03-02-2005 12:53	Nee	0502-0064	Aanvraag	Accounts	NW	Urmie Oliveira	IJ
Nee	11-02-2005 12:02	Nee	0502-0171	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Gerlof van Veen	IJ
Nee	11-02-2005 12:04	Nee	0502-0172	Aanvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Gerlof van Veen	IJ
Nee	27-01-2005 15:34	Nee	0501-0481	Gebruikersvraag	Processen JHV	NW	Inge Nabben	IJ
Nee	04-02-2005 11:00	Nee	0502-0073	Gebruikersvraag	Taken verplaatsen	NW	Maureen Saldi	IJ
Nee	04-02-2005 11:04	Nee	0502-0076	Gebruikersvraag	Taken verplaatsen	NW	Henrie van de Mort	IJ
Nee	14-02-2005 10:57	Nee	0502-0182	Gebruikersvraag	Overig	NW	Anika Hippolite	IJ
Nee	17-02-2005 11:04	Nee	0502-0223	Gebruikersvraag	Overig	NW	Leonieke Rooms	IJ
Nee	17-02-2005 11:30	Nee	0502-0227	Gebruikersvraag	Overig	NW	Maarten Voogel	IJ
Nee	24-03-2005 15:37	Nee	0503-0357	Gebruikersvraag	Processen JB	NW	Gerlof van Veen	IJ
Nee	11-04-2005 11:34	Nee	0504-0248	Gebruikersvraag	Dubbele/verwijderer	NW	Urmie Oliveira	IJ
Nee	15-11-2004 10:41	Nee	0411-0159	Storing	Processen JB	NW	Said Marghadi	IJ
Nee	06-01-2005 12:33	Nee	0501-0079	Storing	Overig	NW	Amina el Mourabit	IJ
Nee	14-01-2005 11:19	Nee	0501-0220	Storing	Processen JHV	NW	Sandra Guldemeester	IJ
Nee	14-01-2005 16:06	Nee	0501-0238	Storing	Contactjournaal	NW	Marita Mijns	IJ
Nee	18-01-2005 15:31	Nee	0501-0327	Storing	Processen JHV	NW	Amina el Mourabit	IJ
Nee	20-01-2005 14:47	Nee	0501-0365	Storing	Processen JHV	NW	Inge Nabben	IJ
Nee	20-01-2005 14:55	Nee	0501-0368	Storing	Contactjournaal	NW	Inge Nabben	IJ
Nee	20-01-2005 16:04	Nee	0501-0379	Storing	Clienten	NW	Shaira Mohamedrad	IJ
Nee	21-01-2005 10:53	Nee	0501-0384	Storing	Processen JHV	NW	Auke Spans	IJ
Nee	24-01-2005 13:28	Nee	0501-0420	Storing	Contactjournaal	NW	Yvonne Wilmink	IJ
Nee	01-02-2005 11:34	Nee	0502-0011	Storing	Overig	NW	Quirien Tijssen	IJ
Nee	07-02-2005 09:49	Nee	0502-0092	Storing	Processen JHV	NW	Maartje Salomons	IJ
Nee	07-02-2005 11:57	Nee	0502-0102	Storing	Clienten	NW	Manon van Oostveen	IJ

Figuur 18: Uitkomst van de selectie

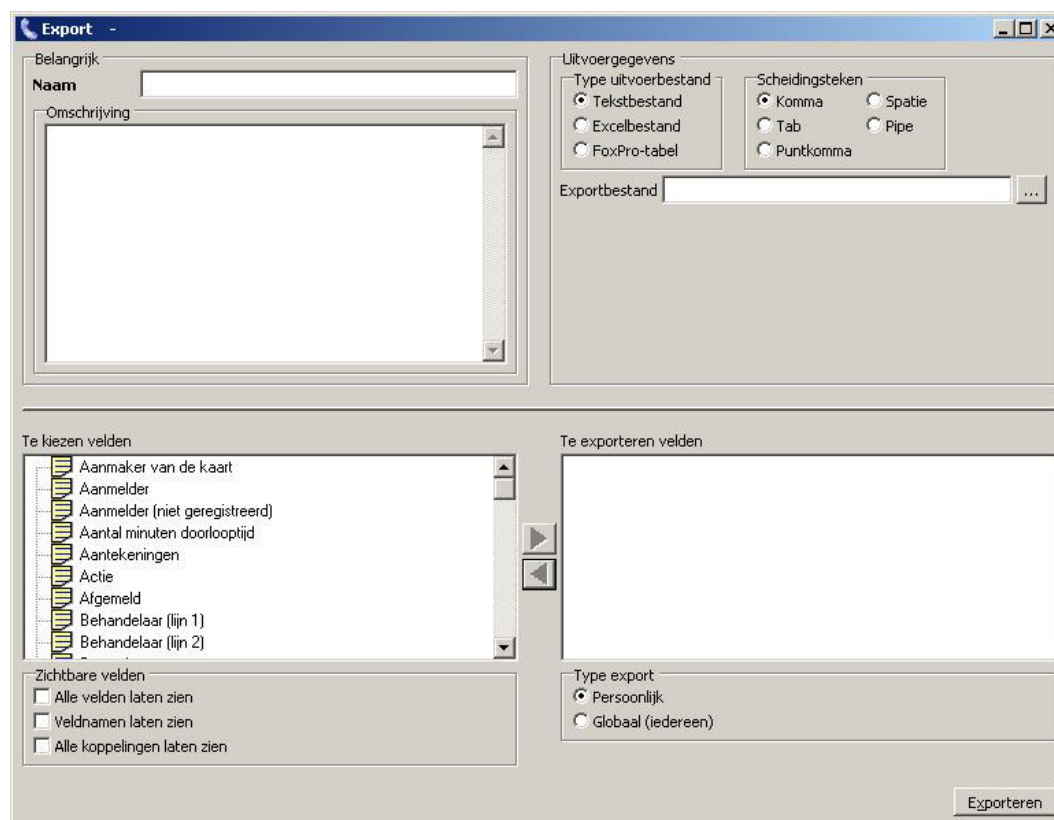
Nu de uitkomst in dit overzicht is verschenen, moet het alleen nog in een Excel-bestand geëxporteerd worden om meer informatie te verkrijgen en dit overzichtelijk te krijgen.

Dit kan door in het menu op “Kaart”, “Exporteren”, “Exportkaart openen” te klikken.



Figuur 19: Exportkaart openen

Het volgende scherm wordt dan geopend.



Figuur 20: Exportkaart

Deze kaart moet vervolgens worden ingevuld. Er moet een naam worden ingevuld. Het type uitvoerbestand moet op Excelbestand worden gezet. Vervolgens moet alle informatie die getoond moet worden in het veld "Te exporteren velden" worden geplaatst. Dit kan door bij "Te kiezen velden" het item te selecteren en vervolgens op het pijltje naar rechts te klikken.

Als laatste moet het Excelbestand ergens geplaatst worden en dit kan bij "Exportbestand" worden bepaald.

Voor de gegevens kunnen worden geëxporteerd moet de Exportkaart worden opgeslagen.



Figuur 21: Opslaan

Wanneer nu op "Exporteren" wordt geklikt verschijnt de melding dat het Excelbestand is aangemaakt.

Het Excelbestand kan nu worden geopend. Na de opmaak aangepast te hebben ziet het afdrukvoorbeeld er als volgt uit.

Aanmelder	Datum aanmelding	Incidentnummer	Specificatie	Behandelaar 1ste lijn	Behandelaar 2de lijn	verzoek
Jolanda Smit	14-10-2004 14:34	0410-0128	Dubbele/verwijderen client	Helpdesk	Natalia Masagishvili	14-10-2004 14:34 Fabiola: Hierbij heb ik een aantal dubbel meldingen in Y, kunnen deze worden samengevoegd? H.Achterbergh (21-1-88) B.Zouhel (11-4-87) A.Gutierrez (23-6-89)
Marjory Dort	15-10-2004 13:25	0410-0136	Dubbele/verwijderen client	Helpdesk	Natalia Masagishvili	15-10-2004 13:25 Fabiola: Lendi Luciano Simone, geboren te AMSTERDAM op 03-02-1968 staat 2 x in IJ.
Said Marghadi	15-11-2004 10:41	0411-0159	Processen JB	Helpdesk	Applicatiebeheer	15-11-2004 10:41 Fabiola: sandeysingh 31 mei 1993, er staat voor deze pupil een taak in de postbus van said maar hij kan niet op uitvoeren drukken want er gebeurt dan niets.
Zaida Nassier	23-11-2004 15:51	0411-0259	Dubbele/verwijderen client	Helpdesk	Applicatiebeheer	23-11-2004 15:51 Fabiola: svp natalya esobar verwijderen 8-7-97, spoed svp
Henna Sam Sin	8-12-2004 12:38	0412-0070	Taken verplaatsen		Applicatiebeheer	Het indicatieformulier van Ronnie Dekkers gemaakt door Auke Spans moet worden overgezet naar Henna.
Sandra Guldemeester	14-12-2004 10:19	0412-0130	Accounts	Helpdesk	Applicatiebeheer	14-12-2004 10:19 Fabiola: Edmund Gessel staat dubbel in IJ. Eenje verwijderen
Stella Jansen	14-12-2004 14:11	0412-0143	Processen (onbekend)	Helpdesk	Applicatiebeheer	14-12-2004 14:11 Fabiola: gaat om Khalid Hamich er staat nog een oude indicatie open op naam van Nadia el Khadouri maar Stella is nu de contactpersoon. Er ontbreken taken in de oude indicatie.
Amina el Mourabit	6-1-2005 12:33	0501-0079	Overig		Applicatiebeheer	06-01-2005 12:33 Sven: Als ze bij GPI Indicatieverlag2 van jeugdige Neela Bulduk in Word wil opslaan tbv IJ krijgt ze de foutmelding: 'fout 9981. Opslag van Macro's kan niet worden geopend'.
Sandra Guldemeester	14-1-2005 11:19	0501-0220	Processen JHV	Helpdesk	Applicatiebeheer	14-01-2005 11:19 Fabiola: datum van besluit valt buiten registratieperiode, gaat om analysebesluit van het kind Redir Rachid
Marita Mijals	14-1-2005 16:06	0501-0238	Contactjournaal	Helpdesk	Applicatiebeheer	14-01-2005 16:06 Fabiola: is contactjournaal van Clara Galavazi kwijt. Van de week waaraan ze er nog een heeft ze niet gewist.
Amina el Mourabit	18-1-2005 15:31	0501-0327	Processen JHV	Helpdesk	Applicatiebeheer	18-01-2005 15:31 Fabiola: adresgegevens van Alessio Brinoman worden niet overgenomen in de processen
Inge Nabben	20-1-2005 14:55	0501-0388	Contactjournaal	Helpdesk	Applicatiebeheer	20-01-2005 14:55 Fabiola: Als wij een contact hebben geregistreerd in andermans zaken komt dat niet meer naar voren bij opstarten IJ. Dan weet je dus niet dat er iets gebeurd is in je eigen zaak. Het is prettig als we dat weer kunnen zien.

Figuur 22: Resultaat kwalitatief rapport