
Tien tips voor het optimaliseren van uw servicedesk

U kent het vast wel: er gaat iets fout en u hebt de servicedesk nodig om dit op te lossen. Ondanks alle aandacht die organisaties hebben gestoken in de optimalisatie van hun servicedesk, loopt dit in de praktijk nog niet altijd even soepel. Want wie heeft er geen familielid, vriend of collega die na een lange wachttijd eindelijk een medewerker aan de lijn kreeg, om vervolgens alsnog niet goed geholpen te worden? Veel servicedesks staan nog altijd voor de uitdaging om een goede ervaring voor de klant te realiseren. Daarom tien belangrijke tips om de dienstverlening van uw servicedesk te optimaliseren.

Tekst: Martin Beijering

Wees zichtbaar

Geloof het of niet, maar er zijn nog steeds bedrijven waarin de servicedesk bijna onzichtbaar is. Ik kom nog geregeld een website tegen met alleen een contactformulier, zonder telefoonnummer of e-mailadres. We weten allemaal hoe vervelend dit is. Als u hulp nodig hebt, wilt u dit direct kunnen krijgen. Trap niet in deze valkuil en zorg dat klanten eenvoudig en snel contact kunnen opnemen. Waar, wanneer en hoe zij dit willen. Online en offline. Hiermee zorgt u er ook voor dat waardevolle feedback waarmee u uw serviceniveau kunt opkrikken, niet strandt bij de klant.

Hou de klanttevredenheid in de gaten

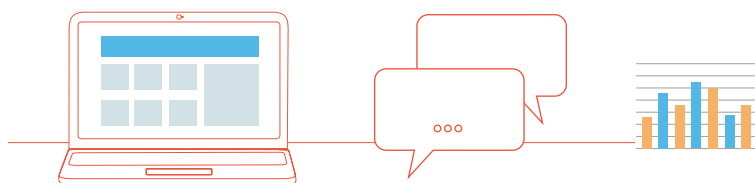
Het klinkt als een cliché, maar het is echt zo: meten is weten. Als u het niveau van uw dienstverlening continu wilt verbeteren, zult u deze ook continu moeten meten. Zodat u weet hoe tevreden uw klanten zijn en wat het effect is van uw ingrepen. Zorg er daarom voor dat u de klanttevredenheid periodiek monitort en een doel hebt om na te streven. En zorg dat de gehele organisatie dit doel voor ogen houdt. Bijvoorbeeld door een monitor op te hangen met data die u belangrijk vindt, zoals het aantal meldingen, de gemiddelde tevredenheid, en de periodieke ontwikkeling hiervan.

Standaardiseer uw dienstverlening

Het klinkt misschien gek, maar het standaardiseren van de dienstverlening werkt. Uiteraard vanuit een kostenooqpunt, maar ook voor de klant en de servicedesk maakt dit het leven eenvoudiger. Oplossingen zijn dan niet afhankelijk van één medewerker, het wiel hoeft niet steeds opnieuw uitgevonden te worden, en de handen zijn vrij voor belangrijkere uitdagingen. Voor klanten is het bovendien fijn dat zij weten wat ze kunnen verwachten van uw afdeling.

Omarm selfservice

Wordt de beste service altijd geleverd door een mens? Soms willen klanten alleen even iets opzoeken, of hebben ze buiten kantooruren behoefte aan informatie. Dan is het handig als u dit zelf eenvoudig online kunt regelen, vanuit huis, op ieder moment.



Wat bij een goede webwinkel kan, kan toch ook op kantoor? Sterker nog: als mensen zelf antwoorden op hun vragen kunnen vinden, zullen zij tevredener zijn. Tegelijkertijd bespaart een zelfredzame klant behandelaars tijd. Tijd die ze kunnen besteden aan complexere klantvragen. En zo wordt uiteindelijk ook de klant weer beter geholpen.

Deel je kennis

In lijn met selfservice zien we dat het principe 'kennis is macht' steeds vaker verschuift naar 'kennis delen is macht'. Want juist door specifieke kennis over optimale dienstverlening te delen en elkaar op dit vlak te helpen, kom je gezamenlijk verder. In het Engels zeggen ze daarom ook wel 'it's not knowledge, it's know where': het gaat niet meer om kennis zelf, maar om waar je die kennis kunt vinden. Vanzelfsprekend is een selfserviceportal een uitstekend hulpmiddel om kennis te delen: onderling én met uw klanten.

Communiceer

Iedereen kent wel iemand die door een servicedeskmedewerker van het kastje naar de muur is gestuurd. Voorkom dit door afspraken te maken over wanneer, wat en hoe. Dat betekent dat u tegen een klant bijvoorbeeld gerust kunt zeggen dat u iets niet weet, als u ook maar aangeeft dat u het gaat uitzoeken en wanneer u terugbelt. Goed communiceren is trouwens zowel reactief als proactief belangrijk: als er onderhoud is gepland, of een levering is uitgesteld, laat dit dan ook weten.

Vergeet hierbij niet te communiceren over verbeteringen die zijn doorgevoerd naar aanleiding van een klantreactie. Hierdoor weten klanten dat er iets met hun input gedaan wordt. Vanzelfsprekend zorgt dat ervoor dat ze in de toekomst ook feedback blijven geven.

Registreer

Niemand vindt het leuk (oké... bijna niemand) om aldoor vast te leggen wat de klant vraagt en wat er wordt afgesproken. Maar collega's en klanten vinden dat wel handig. Als u er niet bent, moet het werk immers gewoon doorgaan. Daarnaast is ook de accountant blij dat u goed registreert, zodat indien nodig

verantwoording afgelegd kan worden. Let er overigens wel op dat er niet te veel van de medewerkers gevraagd wordt. Bepaal van tevoren wat vastgelegd moet worden, en blijf hierbij zodat de registratiedruk niet te hoog wordt.

Maak goede rapportages

Met de geregistreerde informatie kunnen onderliggende problemen van de servicedesk worden blootgelegd én in de toekomst voorkomen worden. Het op orde hebben van uw selfserviceportal biedt hierbij mogelijkheden. Veel rapportages lenen zich er namelijk uitstekend voor om gedeeld te worden met klanten. Denk bijvoorbeeld aan een rapportage over de SaaS-uptime. Door dit soort gegevens te delen, wordt u als organisatie transparanter en vergroot u het belang om naar verbetering te streven. Zie het als een kans om te zien wat belangrijk is in uw organisatie.

Blijf verbeteren

Ook na het zetten van alle voorgaande stappen zult u moeten kijken naar mogelijkheden om uw dienstverlening te verbeteren. Die ruimte is er namelijk altijd. Dat betekent onder andere dat u mee moet gaan met de tijd: kijk wat er om u heen gebeurt op het gebied van dienstverlening en pak hiervan mee wat bij uw organisatie past. Accepteer bijvoorbeeld de rol die selfservice vandaag inneemt in de maatschappij. Als u zulke veranderingen niet accepteert, gaat de business het vanzelf van uw organisatie eisen, of erger nog: ze gaan aan u voorbij. Dan kunt u het beter vanuit uw eigen organisatie doen.

En tot slot: wees menselijk

De bovenstaande punten zijn allemaal handige tips om de kwaliteit van uw dienstverlening te verbeteren. Maar u mag hierin wat mij betreft nooit de menselijke component vergeten. Want uiteindelijk doet u het niet om een tool een plezier te doen, maar voor en met mensen. Eén van de grootste valkuilen wat betreft de servicedesk, is dat er voor en niet met mensen wordt gekeken wat het beste is voor de organisatie. Kies er juist voor medewerkers te betrekken en te stimuleren om actief bij te dragen aan het continu verbeteren van de dienstverlening. 