

Klaar voor TOPservice vanaf dag één: **de TU Delft**



V.l.n.r.: Andre Hilhorst, Janneke Luyten-Koenraadt en Jaco Rodenburg.

Hoge plafonds, lange gangen en verborgen trappen maken de faculteit Architecture and the Built Environment van de TU Delft de perfecte omgeving voor hoger onderwijs. Het atrium waar studenten en docenten samenwerken op de faculteit Industrial Design Engineering is net zo indrukwekkend. Ieder gebouw op de campus is uniek, maar ze hebben één ding gemeen: de ondersteunende afdelingen werken samen aan de beste service-ervaring voor studenten, personeel en bezoekers.

We spraken Andre Hilhorst, Jaco Rodenburg en Janneke Luyten-Koenraadt over hoe zij hun krachten bundelen voor een betere klantervaring. Bij de TU Delft werken ruim duizend behandelaars. En meldingen komen binnen via negen verschillende servicedesks. Hoe heeft samenwerken in één tool de ondersteunende afdelingen de klantervaring verbeterd?

Het geheim achter klantvriendelijkheid? Behandelaarsvriendelijkheid

De TU Delft is met TOPdesk gaan werken zodat klanten hun meldingen op een makkelijkere manier kunnen indienen. Maar samenwerken in dezelfde tool is niet alleen makkelijker voor de klant. Er valt ook veel winst te behalen aan de achterkant. Jaco legt uit: "Het is heel simpel: we werkten altijd met verschillende

systemen en nu hebben we er nog maar één. Dat op zichzelf verbetert de klantervaring al, want de communicatie over meldingen is dan veel consistentier."

De ervaring van de behandelaar is net zo belangrijk. We hebben zo'n 1,000 behandelaars, maar die zijn niet allemaal de hele dag bezig met meldingen afhandelen. TOPdesk is eenvoudig in gebruik, dus zelfs als collega's maar één keer per week inloggen kunnen ze zonder problemen hun werk doen. "En statusupdates voor de klant zijn veel vriendelijker en makkelijker te begrijpen dan de berichten die we voorheen gebruikten", voegt Andre toe.

Servicedeskmedewerkers stellen ook vragen binnen meldingen als ze meer informatie nodig hebben van een klant. Ze sturen niet meer apart een e-mail. Collega's kunnen zo meteen zien welke vragen er al gesteld zijn.



Op dag één al aan de slag

Een nieuwe tool implementeren gaat nooit helemaal vlekkeloos, maar Andre, Jaco en Janneke waren verbaasd door hoe snel hun teams TOPdesk omarmden. “We kregen de eerste weken al bijna geen vragen. Dat komt natuurlijk ook doordat alles nieuw is, maar het hele proces verliep goed”, vertelt Andre.

Janneke: “Bij de livegang ging de eerste dag veel beter dan verwacht. Je verwacht dat de meldingen zich opstapelen terwijl behandelaars uitvogelen hoe alles werkt. Maar de applicatie is heel eenvoudig, iedereen kon op dag één al aan het werk. We waren niet lang bezig met alles werkend krijgen, en konden ons richten op het implementeren van de juiste processen.”

Eén aanspreekpunt voor alle dienstverlening

De servicedesks van de TU Delft zijn het aanspreekpunt voor verzoeken aan ICT, Facilitair en Gebouwbeheer. Andere afdelingen, zoals HR en Financiën, voegen in de volgende fase hun diensten toe. Studenten en medewerkers kunnen met hun verzoeken bij alle negen servicedesks terecht. “Aan die manier van werken waren we al gewend,” zegt Janneke, “maar nu we allemaal in hetzelfde systeem werken, sluiten onze processen beter op elkaar aan. Het meldingenproces is nu grotendeels hetzelfde voor alle afdelingen.”

Ook Jaco is blij met de servicedesks als aanspreekpunt: “Het is ons doel om onderzoek en onderwijs te faciliteren. Als je dus een lab met ventilatie of een krachtige server nodig hebt voor een onderzoek, dan wil je niet nadenken over waar je precies moet zijn met je vraag. De klant maakt gewoon een verzoek aan, en wij regelen de rest.”

De volgende stap? De beste service is selfservice

De volgende stap voor de TU Delft is het klaarzetten van de Selfserviceportal. Klanten kunnen al de status van hun meldingen zien, wat het proces veel transparanter maakt.

“De applicatie is heel makkelijk, iedereen kon op dag één al aan het werk.”

Janneke Luyten-Koenraadt
Servicedesk-coördinator bij TU Delft

De selfserviceportal wordt binnenkort uitgebreid met meer mogelijkheden. Er is bijvoorbeeld een succesvolle pilot met fietsreserveringen afgerond. “Je kunt nu vanaf elke afdeling fietsen lenen”, legt Janneke uit. “Voordat we met TOPdesk gingen werken, moest je bij een servicedesk om de sleutel van een leenfiets vragen. Je kon niet van tevoren reserveren. Als er geen fiets beschikbaar was, konden we klanten niet vertellen wanneer ze het beste terug konden komen.”

“We hebben de fietsen in de module Reserveringenbeheer gezet. Veel collega’s, waaronder ikzelf, twijfelden of het reserveren van fietsen zou werken. Is het niet makkelijker om de sleutels gewoon mee te geven als ze er hangen? Maar tijdens de pilot ontdekten we de voordelen. Ik heb over de hele campus meetings, dus ik fiets veel. Ik kan nu gewoon op vrijdag inloggen bij de selfserviceportal en fietsen reserveren voor de volgende week. Ik weet altijd dat ik vervoer heb naar mijn volgende meeting.”

Benieuwd wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen?

Bezoek www.topdesk.nl of neem contact met ons op via +31 (0)15 270 09 00.