

Geactualiseerde druk 'De Servicedesk' nu beschikbaar

SERVICEDESK ALS 'INTELLIGENTE' HUB

Eind juli verscheen de nieuwe, geactualiseerde druk van het boek 'De Servicedesk'. De 1ste druk dateert van 2008. Hoogste tijd dus voor een flinke revisie. Een gesprek met auteur Léon-Paul de Rouw.

DOOR GERARD DESSING

Het was een bijzonder goed gevoel toen Léon-Paul de Rouw vlak voor de zomer zijn laatste opmerkingen aan de uitgever doorgaf. Hij had net de laatste drukproef van zijn vernieuwde boek over de servicedesk bekeken. Met zijn definitieve akkoord



Auteur Léon-Paul de Rouw: "Als je internet of things combineert met plaats- en tijdonafhankelijk werken, dan gaat er het nodige veranderen voor de servicedesk."

ronde hij een klein jaar aan auteurswerkzaamheden af. Nalezen, redigeren, bedenken waar passages gewijzigd moesten worden, nieuwe paragrafen en hoofdstukken schrijven, opmerkingen van de meelezers verwerken, en ga zo maar door. Alle inspanningen zijn beslist niet voor niets geweest. Ze hebben geleid tot een fraai, fris en compleet geactualiseerd boek over een zeer belangrijk onderdeel binnen de facilitaire dienstverlening namelijk: de Facilitaire Servicedesk.

INTERESSE

Léon-Paul de Rouw is in het dagelijks leven werkzaam als programmamanager en adviseur bij de overheid. Toen hij jaren geleden vanuit zijn toenmalige functie met de servicedesk in aanraking kwam, raakte hij al snel geïntrigeerd en geïnteresseerd in alles rondom zo'n desk.

"De servicedesk is een belangrijk schakelpunt in



‘DE SERVICEDESK IS EEN BELANGRIJK SCHAKELPUNT IN DE LEVERING VAN EN VRAAG NAAR DIENSTEN EN PRODUCTEN’



de levering van en vraag naar diensten en producten. Het is het visitekaartje van je dienstverlening, dus dat moet je goed organiseren. Gebruikers moeten goed bediend worden, en daar zorgt de Servicedesk voor. Zijn opgebouwde kennis en ervaring resulteerden in 2008 in de totstandkoming van de eerste druk van het boek 'De Servicedesk. Spin in het web'. De uitgave verwierf in korte tijd een positie in het HBO en is voor veel facilitydeskundigen een nuttige informatiebron bij vragen rondom de opzet en het functioneren en verbeteren van de servicedesk.

SIGNALLEN

Al die jaren bleef het boek echter ongewijzigd. Toen De Rouw de laatste twee jaar uit zowel het facilitaire werkveld als het onderwijs signalen ontving dat bepaalde teksten en passages wel wat geactualiseerd konden worden, begon het bij hem

te kriebelen. De Rouw: "De casuïstiek was eigenlijk achterhaald. Organisaties veranderen, en daarmee ook de manier hoe tegen FM en de servicedesk wordt aangekeken en wat ervan wordt verwacht. Zaken als hospitality en klantperspectief zaten er wel in, maar tamelijk bescheiden. En neem de toen geschetste ontwikkelingen. Die waren inmiddels realiteit geworden. Het was logisch dat de roep om actualisering steeds luider klonk."

AANPASSINGEN

In overleg met de uitgever hakte hij in de zomer van 2014 de knoop door en begon met de actualisering. Ieder hoofdstuk onderwierp hij aan een kritische blik om vervolgens te bepalen welke tekstpassages aangepast moesten worden. De aanpassingen legde hij voor aan een team van meelezers, bestaande uit professionals uit het werkveld en docenten FM bij meerdere hoge-

>>

INHOUD*Deel 1 De servicedesk, betekenis en aanpak*

- 1 De servicedesk in de facilitaire organisatie
- 2 Het concept van de servicedesk
- 3 Levering producten en diensten door de servicedesk
- 4 Klanten van de servicedesk
- 5 Van ontwerp naar realisatie
- 6 Het Servicepoint van PGGM

Deel 2 Onderdelen van de servicedesk

- 7 Het facilitair managementinformatiesysteem
- 8 De virtuele servicedesk
- 9 De callcenterfunctionaliteit
- 10 De servicebalie
- 11 Accountmanagement
- 12 Deskundige servicedeskmedewerkers
- 13 De processen van de servicedesk met de backoffice
- 14 Organisatie van de servicedesk
- 15 Het Service Centre van het Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis

Deel 3 Ontwikkeling en verbetering van de servicedesk

- 16 De servicedesk als onderdeel van sturing en beheersing
- 17 Wanneer is de servicedesk succesvol?
- 18 Kwaliteitsverbetering
- 19 Implementatie en doorontwikkeling
- 20 Praktische rendementsverbeteringen
- 21 Servicedesk of things
- 22 Servicedesk bij Sodexo, integrated facility management

scholen. Ook ging hij op bezoek bij drie organisaties (PGGM, het Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis en Sodexo) zodat hij de opzet, achtergronden en werking van de drie servicecenters van deze organisaties in een casus kon beschrijven.

SERVICEDESK OF THINGS

Daarnaast paste hij de hoofdstukindeling aan. Dit resulteerde ook in een nieuw hoofdstuk met de titel 'De Servicedesk of things.' Het hoofdstuk is bedoeld om de lezer ideeën te geven over toekomstige veranderingen voor de servicedesk als 'intelligente hub', als spin in het web van de facilitaire dienstverlening.

“Als je internet of things combineert met plaats- en tijdonafhankelijk werken, dan gaat er het nodige veranderen voor de servicedesk. Zo wordt gebouwbeheer bijvoorbeeld veel meer datagedreven. Of neem medewerkers die in hun persoonlijke digitale werkomgeving overal kunnen werken en samenwerken, soms over de grenzen van de eigen organisatie heen. De servicedesk kan hier een belangrijke rol spelen als integraal ondersteuner. Hoe dat allemaal precies gaat verlopen weet ik niet, maar in het hoofdstuk schets ik een aantal van deze veranderingen en de mogelijke gevolgen voor een servicedesk.”

BASIS IS GELIJK GEBLEVEN

Het basisuitgangspunt van het boek is overigens overeind gebleven, benadrukt De Rouw, namelijk de beschrijving van een helder model en een gestructureerde aanpak om een goed functionerende servicedesk op te zetten c.q. door te ontwikkelen met prestatieverbetering als resultaat. Ook de lezersdoelgroep (facility professionals werkzaam op of verantwoordelijk voor een servicedesk, en 1e en 2e jaars HBO-studenten Facility Management) is niet veranderd. Hoe lang het huidige boek meekan? De Rouw denkt even na. “Ik ben bijzonder tevreden met het resultaat zoals het er nu ligt. Het boek bevat een aantal tijdloze onderdelen, maar andere passages en de casuïstiek beschrijven de situatie zoals die nu is. Al met al kan het wat mij betreft zeker een aantal jaren mee.”

<<

**BESTELLEN**

Titel : De Servicedesk.
Spin in het facilitaire web
Druk : Tweede, herziene druk
Pagina's : 266
ISBN : 9789462153493
Prijs : 37,50 euro (incl. btw))
Bestellen : www.vakmedianet.nl/shop